

En caso de que el proveedor receptor no disponga de la información necesaria para informar a los emisores a los que se refiere el apartado C de los datos de la nueva cuenta, solicitará al cliente dicha información.

Cuando el cliente decida proporcionar él mismo la información de su cuenta a los emisores, el “proveedor receptor” entregará al cliente modelos de carta que recojan los datos de la nueva cuenta, y la fecha de ejecución del traslado que se especifique en la autorización.

A los efectos de esta operativa, declaro/declaramos conocer que el traslado se ejecuta de acuerdo con los siguientes aspectos:

- El proveedor transmisor dispondrá de un plazo máximo de cinco días hábiles para enviar al proveedor receptor la relación con la información disponible relativa a la operativa de pagos vinculada a la antigua cuenta.
- El proveedor transmisor procederá a la cancelación de las órdenes permanentes de transferencia, y cese de aceptación de las transferencias entrantes periódicas y adeudos domiciliados, de acuerdo con la solicitud por el cliente con el efecto a partir de la fecha indicada como fecha de ejecución del traslado.
- La necesidad de realizar una provisión de fondos suficiente para atender el importe total de los pagos por cheques, tarjetas y otras obligaciones exigibles pendientes de cargo en la antigua cuenta, así como las domiciliaciones que eventualmente se produzcan, hasta la fecha de ejecución del traslado.
- La transferencia del saldo resultante y en su caso las instrucciones de cancelación de cuenta están condicionadas a que no exista impedimento alguno ni obligaciones exigibles pendientes de cargo en la cuenta. El cliente está obligado a devolver al proveedor transmisor todos los cheques no utilizados, libretas (para su anulación) y tarjetas bancarias. En el caso de que existan impedimentos el proveedor transmisor debería ponerse en contacto con el cliente directamente a fin de resolverlos.
- Para cualquier controversia surgida en relación con esta solicitud, el cliente podrá acudir al Servicio de Atención al cliente y en última instancia al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Los canales concretos habilitados como vías para la presentación oficial de quejas y reclamaciones relativas al servicio de traslado de cuentas son los siguientes:

1. Complimentando el impreso que a tal efecto te será facilitado en la propia oficina o, si lo prefieres, puedes descargar el formulario existente en la Web de Kutxabank (www.kutxabank.es) dentro del apartado “Servicio de Atención al Cliente” y presentarla por cualquiera de las formas siguientes:
 - en cualquiera de nuestras Oficinas de la red comercial
 - por escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente:
Kutxabank - Servicio de Atención al Cliente
Gran Vía 30-32 2ªplanta
48009 Bilbao
 - por e-mail a atencion.cliente@grupokutxabank.com si se dispone de certificado digital.
 2. Si eres usuario de la banca on line, cumplimentando, en esta misma web (www.kutxabank.es), el formulario indicado dentro del apartado “Servicio de Atención al Cliente”.
- Dado que el procedimiento de traspaso de la cuenta involucra a dos entidades, se recomienda que, en su caso, las reclamaciones se formulen ante ambas entidades.

Atentamente,

TITULARES (Requerida autorización de todos los titulares en cuenta)		
Nombre y Apellidos	N.I.F.	Firma

Fecha de firma de la autorización:

Los datos facilitados en el presente formulario de solicitud serán tratados por el responsable de tratamiento, KUTXABANK, S.A. con CIF A95653077 y domicilio social en Gran Vía 30 (Bilbao), que garantiza la seguridad y tratamiento confidencial de la información, conforme a lo dispuesto en el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de los mismos (en adelante, RGPD).

La finalidad de la recogida y tratamiento de la información es la ejecución del servicio de traslado de cuentas de pago, cuya base legitimadora se recoge en el art. 6.2 b) del RGPD.

Estos datos serán objeto de conservación durante los plazos al efecto establecidos en la normativa vigente en cada momento y únicamente accesibles ante reclamaciones a instancia de parte o requerimientos de oficio por parte de los organismos competentes.

El interesado podrá, en cualquier momento y ante cualquier controversia relacionada con el tratamiento de sus datos de carácter personal contactar con el delegado de protección de datos en la dirección dpo@grupokutxabank.com, presentar una reclamación ante la autoridad de control así como ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas respecto de sus datos personales, pudiendo ejercitar estos derechos por escrito mediante comunicación dirigida al domicilio social del responsable de tratamiento indicada con anterioridad.

ANEXO: (Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación.)

Artículo 10. *Acciones del proveedor de servicios de pago receptor.*

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

- a) La transmisión al proveedor de servicios de pago 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;
- b) La transmisión al proveedor de servicios de pago 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;
- c) 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 en el proveedor de servicios de pago 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;
- d) La cancelación de las órdenes permanentes con efecto a partir de la fecha especificada en la autorización;
- e) La transferencia de todo saldo acreedor remanente a la cuenta de pago que el cliente tenga abierta o abra en el proveedor de servicios de pago receptor en la fecha especificada por el cliente, y
- f) El cierre de la cuenta de pago del cliente en el proveedor de servicios de pago 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.

2. En un plazo de **cinco días hábiles** desde la recepción de la información solicitada al proveedor de servicios de pago transmisor a que se refiere el apartado 1, el proveedor de servicios de pago 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:

- a) 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;
- b) 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;

- c) Cuando proceda, la facilitación de información a los clientes sobre sus derechos en virtud del artículo 5.3.d) del Reglamento (UE) n.º 260/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) n.º 924/2009;
- d) 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 proveedor de servicios de pago receptor, y la transmisión a los ordenantes de una copia de la autorización del cliente. Si el proveedor de servicios de pago receptor no dispone de toda la información necesaria para informar al ordenante, pedirá al cliente o al proveedor de servicios de pago transmisor que le facilite la información que falta;
- e) 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 proveedor de servicios de pago 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 proveedor de servicios de pago receptor no dispone de toda la información necesaria para informar al beneficiario, pedirá al cliente o al proveedor de servicios de pago transmisor que le facilite la información que falta.

3. Cuando el cliente decida proporcionar él mismo la información a que se refieren las letras d) y e) del apartado anterior a los ordenantes o a los beneficiarios, en lugar de dar una autorización específica con arreglo al artículo 9 al proveedor de servicios de pago receptor para que lo haga, el proveedor de servicios de pago receptor entregará al cliente modelos de carta que recojan los datos de la cuenta de pago y la fecha de inicio que se especifique en la autorización dentro del plazo indicado en el párrafo primero del apartado 2.

4. Una vez recibida la comunicación señalada en la letra e) del apartado 2, corresponderá a los beneficiarios de adeudos domiciliarios realizar de forma inmediata las gestiones necesarias para asentar el cambio de cuenta de pago del cliente en las sucesivas órdenes. El proveedor de servicios de pago receptor no será responsable de los perjuicios derivados del retraso o la falta de realización de estas gestiones ni, en particular, del mantenimiento del adeudo en la cuenta cuyo traslado se solicitó. En todo caso, el cliente podrá reclamar al beneficiario, en el ámbito de la normativa de protección a consumidores y usuarios aplicable, los gastos o comisiones que se le cobren como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones del beneficiario.

Artículo 11. *Acciones del proveedor de servicios de pago transmisor.*

1. Una vez que reciba la solicitud del proveedor de servicios de pago receptor, en un plazo máximo de **cinco días hábiles** el proveedor de servicios de pago transmisor llevará a cabo las siguientes acciones, de conformidad con las instrucciones del cliente:

- a) El envío al proveedor de servicios de pago receptor de la información indicada en el artículo 10.1 letras a) y b);
- b) 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;

- c) La cancelación de las órdenes permanentes con efecto a partir de la fecha especificada en la autorización;
- d) 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 proveedor de servicios de pago receptor en la fecha especificada en la autorización;
- e) Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 32 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, el cierre de la cuenta de pago en la fecha especificada en la autorización, si el cliente no tiene obligaciones pendientes con cargo a esa cuenta de pago y siempre que se hayan completado las acciones enumeradas en las letras a), b) y d) del presente apartado. El proveedor de servicios de pago informará inmediatamente al cliente cuando dichas obligaciones pendientes impidan el cierre de su cuenta de pago.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 40.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, el proveedor de servicios de pago transmisor no bloqueará los instrumentos de pago antes de la fecha especificada en la autorización del cliente, de manera que la prestación de servicios de pago al cliente no se vea interrumpida durante la prestación del servicio de traslado.

Artículo 12. *Facilitación de apertura transfronteriza de cuenta para los clientes.*

- 1. Todo proveedor de servicios de pago al que un cliente con una cuenta de pago abierta le comunique que desea abrir una cuenta de pago en otro proveedor de servicios de pago situado en otro Estado miembro de la Unión, deberá entregarle gratuitamente una lista de la totalidad de las órdenes permanentes de transferencia vigentes y las órdenes de domiciliación de adeudos domiciliados emitidas por el deudor, en su caso, y de las transferencias periódicas entrantes y los adeudos domiciliados cargados en la cuenta de pago del cliente, todo ello en los trece meses precedentes.
- 2. Además, de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre:
 - a) si así lo solicitara expresamente el cliente, el proveedor de servicios de pago transferirá el saldo acreedor remanente de la cuenta de pago a la cuenta de pago que aquel tenga abierta o abra en el nuevo proveedor de servicios de pago, siempre que la solicitud incluya el correspondiente IBAN.
 - b) si el cliente no tuviera obligaciones pendientes con cargo a esa cuenta de pago y así lo solicitara, el proveedor de servicios de pago donde el cliente tenga abierta la cuenta de pago procederá a la resolución del contrato marco de la cuenta de pago. El proveedor de servicios de pago informará inmediatamente al cliente cuando las obligaciones pendientes impidan el cierre de su cuenta de pago.

El proveedor de servicios de pago dará cumplimiento a lo dispuesto en este apartado en la fecha especificada por el cliente, siempre que sea al menos seis días hábiles después de que el proveedor de servicios de pago reciba la solicitud del cliente, salvo otro mutuo acuerdo entre las partes.