

**PROCEDIMIENTO OPERATIVO PARA EL TRASLADO DE
CUENTAS DE PAGO**

Marzo 2019

PROCEDIMIENTO OPERATIVO PARA EL TRASLADO DE CUENTAS DE PAGO

1. Objeto del procedimiento

El presente procedimiento regula, de conformidad con la Directiva 2014/92/UE, el Real Decreto-ley 19/2017 y normativa de desarrollo, el intercambio de la información, y en su caso de la imagen de los documentos, correspondientes a solicitudes de traslado de cuentas de pago.

2. Ámbito de aplicación

El presente procedimiento será de aplicación al traslado entre proveedores de servicios de pago operantes en territorio nacional de cuentas de pago en la misma moneda, que lleven asociada operativa de pagos y cuyos titulares deseen cambiarla de un proveedor a otro. A estos efectos se entiende como cliente una persona física que interviene como titular de dicha cuenta y que la utiliza con fines ajenos a su actividad empresarial, comercial, oficio o profesión.

En el caso de que la cuenta objeto de la solicitud tenga más de un titular todos los titulares de la antigua cuenta deberán serlo de la nueva.

3. Modalidades y forma de intercambio

Todas las solicitudes de información y sus respuestas (ficheros o imágenes) se intercambiarán bilateralmente entre el proveedor receptor “nuevo proveedor” y el proveedor transmisor “antiguo proveedor” de forma electrónica. Para ello los proveedores de servicios de pago habilitarán un buzón de correo electrónico, cuya dirección deberá configurarse con la denominación “trasladocuentasXXXX¹@(dominio proveedor)”. Para el intercambio de los correos se utilizarán certificados² digitales de acuerdo con los protocolos que se establezcan.

4. Fechas de intercambio

Se considerarán válidos para el intercambio de solicitudes todos los días que anualmente se definan como hábiles para TARGET. Las solicitudes enviadas en días no hábiles se considerarán recibidas en el proveedor receptor al día siguiente hábil a los efectos de cómputo de plazos.

¹ Siendo XXXX el NRBE del proveedor

² Certificados electrónicos reconocidos FNMT Clase 2CA

5. Actuaciones de Iberpay en el proceso

Iberpay pondrá a disposición de los proveedores de servicios de pago un formulario de adhesión a este procedimiento en el que cada uno identificará la persona o personas responsables a efectos de estos intercambios de información, con cuyos datos se elaborará una relación de participantes.

Esta información de responsables únicamente podrá ser cumplimentada y modificada por la persona de cada proveedor identificada como responsable ante Iberpay, si bien será accesible por todas las personas titulares (y suplentes) de los proveedores participantes.

6. Procedimiento de solicitud de traslado

Cuando el cliente solicite el servicio de traslado de cuenta, el proveedor receptor recogerá una petición firmada por su cliente en la que se autorice a solicitar al proveedor transmisor la información disponible sobre las órdenes permanentes de transferencias y las órdenes de domiciliación y transferencias entrantes periódicas vinculadas a la antigua cuenta a las que debe aplicarse el traslado, así como la fecha a partir de la cual las órdenes permanentes de transferencia y los adeudos domiciliados deben hacerse con cargo a la nueva cuenta.

La solicitud de esta información al proveedor transmisor la realizará el proveedor receptor mediante correo electrónico y conforme al procedimiento establecido en el presente documento.

El correo electrónico se dirigirá a las direcciones que figuren en la hoja de responsables para este servicio, disponibles en la web de Iberpay, e incorporará en archivos adjuntos:

- el fichero Excel que contendrá la información relativa a la solicitud, de acuerdo con el modelo normalizado que se recoge en el anexo I.
- la imagen de la solicitud e instrucciones del cliente cuyo modelo orientativo se recoge en el anexo III.

Este procedimiento estará sujeto a los acuerdos sobre “Responsabilidades de los proveedores de servicio de pago participantes en cuanto a la tramitación de las órdenes de traslado de cuentas”, recogidos en el apartado 11 de este documento.

7. Plazos y procedimiento de entrega de la información

A partir de la fecha de recepción de la solicitud, el proveedor transmisor dispondrá de un plazo máximo de **5 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 remitirá por correo electrónico al receptor, en fichero Excel según el modelo normalizado (anexo II), la información requerida referida al periodo de 13 meses anteriores a la fecha de solicitud. Esa misma información se pondrá a disposición del cliente.

8. Procedimiento del proveedor transmisor para completar el traslado.

8.1. Cancelación de órdenes permanentes

El cliente puede solicitar en la autorización que se lleve a cabo la cancelación de las órdenes permanentes de transferencia, a cuyos efectos la autorización especificará la “fecha de ejecución” a partir de la cual el proveedor transmisor dejará de emitir las órdenes de transferencia, trasladándose al proveedor receptor la obligación de iniciar las órdenes permanentes de transferencia que le hayan sido comunicadas por aquella.

8.2. Adeudos domiciliados

El proveedor transmisor atenderá las domiciliaciones que se presenten hasta la fecha especificada en la solicitud como “fecha de ejecución” o, en su caso, hasta la cancelación de la cuenta.

9. Procedimiento de cancelación de la cuenta antigua

Cuando la solicitud de traslado incluya la petición de cancelación de cuenta, el proveedor transmisor procederá a cancelar la misma de acuerdo con las instrucciones de su cliente. La cancelación de la cuenta originará a partir de ese momento la retrocesión de cualquier operación de cobro o de pago que se presente sobre la cuenta cancelada.

El proveedor transmisor, antes de proceder a la cancelación de la cuenta, comprobará que se ha efectuado la devolución/anulación de las tarjetas, talonarios de cheques, libretas de ahorro, y otros instrumentos de pago etc... Comprobará igualmente que no existen pagos pendientes de ser atendidos (saldos dispuestos en tarjetas, cheques en circulación...) y que no existe ningún otro impedimento para la cancelación.

En caso de existir impedimentos para la cancelación, el proveedor transmisor se pondrá en contacto con el cliente, por lo que quedaría en suspenso la solicitud de cancelación hasta que la incidencia quede solventada.

10. Comunicación de impedimentos para atender a la solicitud de traslado de cuenta

El proveedor transmisor, en el caso de que no pueda proceder al traslado de cuenta, comunicará al proveedor receptor, lo antes posible y en todo caso en el plazo máximo de los 5 días hábiles de que dispone para remitir la información, el motivo que impide llevarlo a cabo,

de los que figuran en la relación de motivos que se recoge seguidamente. La comunicación de impedimentos (rechazo) pondrá fin al proceso. Para proseguir con la solicitud el “proveedor receptor” deberá iniciar nuevamente el proceso mediante una nueva solicitud (según se indica en el punto 6 de este procedimiento).

Motivos

- 1-Número de cuenta incorrecto
- 2-Cuenta no vinculada a operaciones de pago
- 3-Cuenta cancelada
- 4-Titulares no coincidentes
- 5-Titular de la cuenta no consumidor
- 6- Justificante de solicitud omitido o erróneo
- 7-Otros motivos (se incluirá especificación)

11. Responsabilidades de los proveedores de servicios de pago participantes en cuanto a la tramitación de las órdenes de traslado de cuentas

Será responsabilidad del proveedor de servicios de pago receptor:

- Ser accesible a los sistemas que permitan asegurar al cliente la continuidad en la operativa de pagos.
- Informar al cliente del proceso y de los riesgos en que puede incurrir como consecuencia de la cancelación de las órdenes o inexistencia de saldo en alguna de las cuentas mientras se efectúa el traslado.
- Disponer de la autorización expresa del cliente para la solicitud de traslado de cuenta, debidamente firmada por el cliente o clientes solicitantes.
- Conservar la autorización de traslado firmada por el cliente, a disposición del proveedor transmisor.
- La coincidencia de los datos transmitidos con los de la solicitud.
- La utilización del procedimiento y de la información intercambiada exclusivamente para el traslado de la operativa de pagos.

Será responsabilidad del proveedor de servicios de pago transmisor:

- Comprobar que la titularidad (nombre/s y NIF/s) de la cuenta a trasladar corresponde con la de la solicitud.
- Entregar al proveedor receptor la información relativa a los pagos de la cuenta objeto de la solicitud en el plazo establecido en el procedimiento, o en su caso informar de la existencia de impedimentos para su ejecución.

- Poner a disposición del(os) titular(es) la información relativa a los pagos de la cuenta objeto del procedimiento.
- Tramitar los adeudos y transferencias recibidas que se presenten hasta la fecha de ejecución indicada en la autorización o, en su caso, hasta la cancelación de la cuenta.
- Cancelar las órdenes permanentes de transferencia en la fecha especificada en la autorización.
- Cancelar la cuenta de acuerdo con las instrucciones de su cliente, salvo que existan impedimentos.

Anexo I: SOLICITUD DE TRASLADO DE CUENTA

La solicitud se realizará por correo electrónico, indicando en el campo asunto la referencia de la solicitud con formato:

OOOODDDDAAAAMMDDNNNNNN

La referencia de la solicitud: se construirá con el NRBE del proveedor receptor (OOOO), el NRBE del proveedor transmisor (DDDD), la fecha de solicitud (AAAAMMDD), un número que los proveedores de servicios de pago compondrán según sus necesidades de forma que no se produzcan duplicidades en la referencia (NNNNNN).

Modelo de solicitud: En el correo de solicitud se anexará fichero Excel normalizado³ con el siguiente contenido.

TRASLADO DE CUENTAS DE PAGO MODELO 1: SOLICITUD DE TRASLADO DE CUENTAS	
Solicitud	Fecha Solicitud de la entidad
	Referencia Solicitud (*)
	OOOODDDDAAAAMMDDNNNNNN
	Opciones de Traslado (**)
	Indicar todas las letras A, B, C, D elegidas por el cliente en la autorización
Proveedor Receptor	Nombre
	NRBE
	Nº Cuenta Nueva (IBAN)
Proveedor Transmisor	Nombre
	NRBE
	Nº Cuenta Antigua (IBAN)
Titulares de la cuenta	Nombre1
	NIF1
	Nombre2
	NIF2
	Nombre3
	NIF3
	Nombre4
	NIF4
	Nombre5
	NIF5

(*) Referencia de la solicitud: se construirá con el NRBE del proveedor receptor (OOOO), el NRBE del proveedor transmisor (DDDD), la fecha de solicitud (AAAAMMDD).
 Un número que los proveedores de servicios de pago compondrán según sus necesidades de forma que no se produzcan duplicidades en la referencia(NNNNNN)
 (**) Opciones elegidas por el cliente (no excl): A-Solicitud de información de órdenes permanentes de transferencia y su cancelación a partir de la fecha indicada en la autorización
 B-Solicitud de información de transferencias entrantes periódicas y adeudos domiciliados ejecutados en los últimos 13 meses, y cese de su aceptación a partir de la fecha indicada en la autorización
 C-Transferencia del saldo existente en la fecha indicada en la autorización y cierre de la cuenta a traspasar

Anexo II: RESPUESTA A SOLICITUD DE TRASLADO DE CUENTA

La respuesta a la solicitud se realizará por correo electrónico, indicando en el campo asunto la referencia de la solicitud original con formato:

Re:OOOODDDDAAAAMMDDNNNNNN

Cuando la respuesta contenga un rechazo por existencia de impedimentos se añadirá una R al final de la referencia

Re:OOOODDDDAAAAMMDDNNNNNN-R

Modelo de respuesta: En todo caso se anexará el fichero Excel normalizado⁴ con el siguiente contenido.

TRASLADO DE CUENTAS DE PAGO MODELO 2.0: RESPUESTA A SOLICITUD DE TRASLADO DE CUENTAS																				
Solicitud/Respuesta	Fecha recepción de la solicitud																			
	Referencia Solicitud (*)																			
	OOOODDDDAAAAMMDDNNNNNN																			
	Información / Motivo rechazo (**)																			
para motivo R7 incluir especificación	Fecha de envío																			
Proveedor Receptor	Nombre																			
	NRBE																			
	Nº Cuenta nueva (IBAN)																			
Proveedor Transmisor	Nombre																			
	NRBE																			
	Nº Cuenta antigua (IBAN)																			

Se hará constar según proceda, la existencia de órdenes permanentes de transferencias y/o de órdenes de domiciliación y/o de transferencias entrantes periódicas, cuya información detallada se incluirá en el fichero Excel de respuesta de conformidad con los modelos 2.1 y 2.2 respectivamente.


4 IBERPAY Respuesta solicitud Procedimie

Con el fin de que aquellos proveedores que lo deseen puedan mecanizar la elaboración o extracción del contenido no debe modificarse la estructura del fichero

Anexo III

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 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, [al defensor del cliente (para las entidades que cuentan con esta figura)] y en última instancia al Servicio de reclamaciones del Banco de España.

Atentamente:

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

Fecha de firma de la autorización: