

1 ¿Cómo solicito el “Servicio de traslado de cuentas de pago”?

- Para iniciar el trámite, descarga, imprime y cumplimenta el formulario de solicitud. Los Titulares de la cuenta que se va a trasladar deben coincidir con los Titulares de la nueva cuenta. Además, todos ellos deben firmar el formulario.
- Cuando hayas cumplimentado el formulario, entrégnoslo a través de:
 - tu **banca a distancia**. Para ello sigue estos pasos: *área privada > documentación digital > documentos compartidos > subir documento > Tipo: traslado de cuentas, o*
 - en cualquier **oficina** del Banco.

2 ¿Cómo cumplimento el formulario?

- Tienes las **instrucciones** necesarias para completarlo en el propio documento.
- **Revisa** bien todos los datos para que no existan errores que afecten al trámite.
- Si tienes **dudas**, contacta con nosotros a través de:
 - los canales de contacto que se mencionan en la página web del Banco (**www.bancsabaddell.com**), o
 - llámanos al **963 085 000** para llamadas nacionales o al **+34 935 202 910** si llamas desde el extranjero.
- Los consumidores y usuarios para cuestiones relacionadas con su contrato disponen del teléfono gratuito **900 700 010**.

3 ¿Qué tipo de cuentas puedo trasladar?

- Con este servicio puedes trasladar las **cuentas de pago**, esto es, las denominadas **cuentas corrientes** o **cuentas a la vista**, que estén abiertas en una entidad bancaria ubicada en España.
- No se pueden trasladar **cuentas de ahorro**.
- Además, los Titulares deben ser **personas físicas** y el uso de la cuenta debe ser para **gestiones particulares** (no se pueden trasladar cuentas con una finalidad empresarial o profesional).

4 ¿Debo realizar alguna gestión con mi actual banco?

- No, de todas las gestiones nos encargamos nosotros, pero sí debes tener en cuenta los **siguientes aspectos** relacionados con la cuenta que quieras trasladar:
 - Para poder realizar el traspaso no deben existir **obligaciones exigibles y pendientes de cargo** en tu actual entidad (“proveedor transmisor”). Por ello, deberás mantener en el periodo de tiempo que dure el traslado el **saldo suficiente** para cubrir los pagos que tengas pendientes de cargo (por ejemplo, cuotas pendientes de préstamos o tarjetas u otras obligaciones).
 - Debes devolver a tu actual entidad todos los **cheques** no utilizados, **libretas** (para su anulación) y **tarjetas bancarias**. En el caso de que existan impedimentos, tu actual entidad debe resolverlos directamente contigo.
 - No deben existir vinculaciones de la cuenta a trasladar con productos u operaciones de pago complejas (por ejemplo, un préstamo) ni tener un proceso de testamentaria abierto.

5 ¿Cuánto tiempo dura el traslado?

- Necesitamos **13 días** para hacer el cambio, siempre que no se produzca una incidencia que impida el traslado. Durante ese tiempo, el traslado pasará por las siguientes fases:
 1. Cuando nos entregues tu “Solicitud de traslado de cuenta de pago”, debidamente cumplimentada y firmada, dispondremos de un **plazo máximo de 2 días hábiles*** para trasladar tu petición al “proveedor transmisor” (tu entidad actual).
 - *No computan sábados, domingos o festivos.
 2. Una vez le traslademos tu solicitud al “proveedor transmisor”, este dispondrá de un **plazo máximo de 5 días hábiles** para:
 - Enviar a Banco Sabadell la información disponible sobre las **operaciones de pagos** vinculadas a la cuenta a trasladar. Si lo deseas, puedes solicitar en nuestro formulario que te envíen también esta información (para ello marca la opción D).
 - A partir de la **fecha de ejecución indicada en el formulario**, procederá a la cancelación de:
 - las órdenes permanentes de transferencia que envíes,
 - la aceptación de las transferencias periódicas que recibes,
 - los recibos domiciliados, y
 - la propia cuenta.
 3. Cuando recibamos la información por parte del “proveedor transmisor”, Banco Sabadell dispondrá de un **plazo máximo de 5 días hábiles** para llevar a cabo las instrucciones que especifiques en el formulario.

6 ¿Cuándo finaliza el proceso de traslado?

- Un gestor de Banco Sabadell te avisará de la finalización del proceso.
- Por otra parte, si el banco transmisor deniega tu solicitud, te informaremos del motivo de la denegación. Así podrás realizar las gestiones necesarias directamente en la entidad de origen, o bien iniciar una nueva solicitud.

7 ¿Qué es la fecha de ejecución del traslado?

- Es la fecha a partir de la cual tendrá efecto el traslado.
- Si necesitas saber qué fecha debes indicar en el formulario, suma como mínimo **13 días hábiles** a la fecha en la que lo entregues (no computan sábados, domingos o festivos). La fecha de ejecución del traslado tiene que ser posterior a la fecha obtenida de esa suma.
- En este periodo, tanto la entidad transmisora como nosotros realizaremos las gestiones que hayas solicitado para el traslado de tu cuenta.

8 ¿Deben estar de acuerdo todos los Titulares?

- Sí, los Titulares de la cuenta que vas a trasladar deben coincidir con los Titulares de la nueva cuenta. Si no es así, la solicitud del traslado será denegada.
- **Recuerda**, el formulario debe ser cumplimentado y firmado por todos los Titulares.

9 ¿Cuáles son los motivos más corrientes por los que una solicitud de traslado podría ser denegada?

Es posible que tenga lugar alguna incidencia que impida realizar satisfactoriamente el traslado. Los motivos más comunes son:

- El **número de cuenta** indicado en el formulario es incorrecto.
- La cuenta que solicitas **traspasar** no es una cuenta de pago.
- La cuenta que quieres **cancelar** ya lo está en la entidad de origen.
- Los **Titulares** de ambas cuentas no coinciden.
- El Titular de la cuenta es una **empresa** o la cuenta tiene una finalidad profesional o empresarial.

10 ¿Debo informar a los emisores de órdenes de pago periódicas o domiciliaciones de recibos del cambio de cuenta?

- Para notificar la nueva cuenta a los emisores de las órdenes de pago periódicas o domiciliaciones de recibos que tengas en la cuenta a trasladar, tendrás **dos opciones**:
 - Puedes solicitar que nos encarguemos de la gestión desde Banco Sabadell. Pero, una vez que los beneficiarios de adeudos domiciliados o emisores de órdenes de pago periódicas especificados en la autorización reciban la comunicación, **corresponderá a dichos beneficiarios/emisores** realizar, de forma inmediata, las gestiones necesarias para asentar el cambio de cuenta de pago del Titular en las siguientes órdenes.

Banco Sabadell 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 solicita.

- Proporcionarles tú mismo la información. Para facilitarte la tarea te entregaremos:
 - **Modelos de carta** que recojan los datos de la nueva cuenta, y
 - la **fecha de ejecución** del traslado que se especifique en la autorización.

11 ¿Dónde me puedo informar sobre el resultado de la solicitud?

- El traspaso de una cuenta involucra a **dos entidades**, la transmisora (tu actual entidad) y la receptora (en este caso Banco Sabadell). Por ello, para cualquier controversia que surja en relación con la solicitud de traslado de cuenta, puedes presentar una reclamación ante el **Servicio de Atención al Cliente (SAC)** de ambas entidades.
- En el caso de Banco Sabadell, puedes contactar a través de sus **oficinas** o de su dirección de **correo electrónico** (SAC@bancsabadell.com). También puedes dirigir la posible reclamación al **Defensor del Cliente del Banco**. La reclamación resuelta expresamente por el SAC o por el Defensor podrá ser reiterada ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 44/2002 de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, así como las normas de desarrollo o que la sustituyan.
- En el caso de realizar una reclamación ante **Banco de España**, esta también deberías formularla contra ambas entidades. Para ello, es necesario que aportes los datos concretos de la operación de traspaso que consideres defectuosamente realizada, las fechas en las que fue solicitado el traspaso y en las que fue efectuado, la demora y cuantos datos sean necesarios para comprobar si el procedimiento se realizó correctamente.