

1 Com sol·licito «el Servei de trasllat de comptes de pagament»?

- Per iniciar el tràmit, descarrega, imprimeix i emplena el formulari de sol·licitud. Els titulars del compte que s'ha de traslladar han de coincidir amb els titulars del nou compte. A més, tots els titulars han de signar el formulari.
- Quan hagi emplenat el formulari, ens l'hauràs de lliurar a través de:
 - la teva **banca a distància**. Per fer-ho, segueix aquests passos: *àrea privada > documentació digital > documents compartits > pujar document > Tipus: trasllat de comptes*, o
 - a qualsevol **oficina** del Banc.

2 Com empleno el formulari?

- Tens les **instruccions** necessàries per emplenar-lo al mateix document.
- **Revisa** bé totes les dades perquè no hi hagi errors que puguin afectar el tràmit.
- Si tens **dubtes**, contacta amb nosaltres a través de:
 - els canals de contacte que s'esmenten al web del Banc (www.bancsabaddell.com), o
 - truca'ns al **963 085 000** per a trucades nacionals o al **34 935 202 910** si truques des de l'estranger.
- Els consumidors i usuaris, per a qüestions relacionades amb el seu contracte, disposen del telèfon gratuït **900 700 010**.

3 Quin tipus de comptes puc traslladar?

- Amb aquest servei pots traslladar els **comptes de pagament**, és a dir, els anomenats **comptes corrents** o **comptes a la vista**, que estiguin oberts en una entitat bancària ubicada a Espanya.
- No es poden traslladar **comptes d'estalvi**.
- A més, els titulars han de ser **persones físiques** i l'ús del compte ha de ser per a **gestions particulars** (no es poden traslladar comptes amb finalitat empresarial o professional).

4 He de fer alguna gestió amb el meu banc actual?

- No, de totes les gestions ens encarreguem nosaltres, però sí que has de tenir en compte els **següents aspectes** relacionats amb el compte que vulguis traslladar:
 - Per poder fer el traspàs no poden haver-hi **obligacions exigibles i pendents de càrrec** a la teva entitat actual («proveïdor transmissor»). Per això, hauràs de mantenir en el període de temps que duri el trasllat el **saldo suficient** per cobrir els pagaments que tinguis pendents de càrrec (per exemple, quotes pendents de préstecs o targetes o altres obligacions).
 - Has de retornar a la teva entitat actual tots els **xecs** no utilitzats, **llibretes** (perquè siguin anul·lades) i **targetes bancàries**. En cas que hi hagi impediments, la teva entitat actual els haurà de resoldre directament amb tu.
 - No hi ha d'haver vinculacions del compte que s'hagi de traslladar amb productes o operacions de pagament complexes (per exemple, un préstec) ni tenir processos de testamentària oberts.

5 Quant temps dura el trasllat?

- Necessitem **13 dies** per fer el canvi, sempre que no es produeixi cap incidència que impedeixi el trasllat. Durant aquest temps, el trasllat passarà per les fases següents:
 1. Quan ens lliuris la «Sol·licitud de trasllat de compte de pagament», degudament emplenada i signada, disposarem d'un **termini màxim de 2 dies hàbils*** per traslladar la teva petició al «proveïdor transmissor» (la teva entitat actual).

*No computen els dissabtes, diumenges ni festius.
 2. Un cop traslladem la teva sol·licitud al «proveïdor transmissor», aquest disposarà d'un **termini màxim de 5 dies hàbils** per:
 - Enviar a Banc Sabadell la informació disponible sobre les **operacions de pagaments** vinculades al compte que s'hagi de traslladar. Si vols, pots sol·licitar al nostre formulari que t'enviïn també aquesta informació (per fer-ho, marca l'opció D).
 - A partir de la **data d'execució indicada al formulari**, procedirà a la cancel·lació de:
 - les ordres permanents de transferència que enviïs,
 - l'acceptació de les transferències periòdiques que rebis,
 - els rebuts domiciliats, i
 - el mateix compte.
 3. Quan rebem la informació per part del «proveïdor transmissor», Banc Sabadell disposarà d'un **termini màxim de 5 dies hàbils** per dur a terme les instruccions que especifiquis al formulari.

6 Quan finalitza el procés de trasllat?

- Un gestor de Banc Sabadell t'avisarà de la finalització del procés.
- D'altra banda, si el banc transmissor denega la teva sol·licitud, t'informarem del motiu de la denegació. Així podràs fer les gestions necessàries directament a l'entitat d'origen, o bé iniciar una nova sol·licitud.

7 Què és la data d'execució del trasllat?

- És la data a partir de la qual tindrà efecte el trasllat.
- Si necessites saber quina data has d'indicar al formulari, afegeix com a mínim **13 dies hàbils** a la data en què ho lliuris (no computen dissabtes, diumenges o festius). La data d'execució del trasllat ha de ser posterior a la data obtinguda d'aquesta suma.
- En aquest període, tant l'entitat transmissora com nosaltres farem les gestions que hagi sol·licitat per al trasllat del teu compte.

8 Han d'estar tots els titulars d'acord?

- Sí, els titulars del compte que s'ha de traslladar han de coincidir amb els titulars del nou compte. Si no és el cas, la sol·licitud del trasllat serà denegada.
- **Recorda**, el formulari ha de ser emplenat i signat per tots els titulars.

9 Quins són els motius més comuns pels quals una sol·licitud de trasllat podria ser denegada??

És possible que es produeixi alguna incidència que impedeixi fer el trasllat de forma satisfactòria. Els motius més comuns són:

- El **número de compte** indicat al formulari és incorrecte.
- El compte que sol·licites **traspasar** no és un compte de pagament.
- El compte que vols **cancel·lar** ja ho està a l'entitat d'origen.
- Els **titulars** de tots dos comptes no coincideixen.
- El titular del compte és una **empresa** o el compte té una finalitat professional o empresarial.

10 He d'informar els emissors d'ordres de pagament periòdiques o domiciliacions de rebuts del canvi de compte?

- Per notificar el nou compte als emissors de les ordres de pagament periòdiques o domiciliacions de rebuts que tinguis al compte que s'hagi de traslladar, tens **dues opcions**:
 - Pots sol·licitar que ens encarreguem de la gestió des de Banc Sabadell. No obstant això, un cop que els beneficiaris de càrrecs domiciliats o emissors d'ordres de pagament periòdiques especificats a l'autorització rebin la comunicació, **correspondrà a aquests beneficiaris/emissors** fer, de manera immediata, les gestions necessàries per anotar el canvi de compte de pagament del titular en les ordres següents.

Banc Sabadell no serà responsable dels perjudicis derivats del retard o la manca de realització d'aquestes gestions ni, en particular, del manteniment del càrrec en el compte el trasllat del qual se sol·licita.

- Proporcionar tu mateix la informació. Per facilitar-te aquesta tasca et lliurarem:

- **models de carta** que recullin les dades del nou compte, i
- la **data d'execució** del trasllat que s'especifiqui a l'autorització.

11 On em puc informar sobre el resultat de la sol·licitud?

- El traspàs d'un compte implica **dues entitats**, la transmissora (la teva entitat actual) i la receptora (en aquest cas, Banc Sabadell). Per aquesta raó, per a qualsevol controvèrsia que sorgeixi en relació amb la sol·licitud de trasllat de compte, pots presentar una reclamació davant del **Servei d'Atenció al Client (SAC)** de totes dues entitats.
- En el cas de Banc Sabadell, pots contactar a través de les seves **oficines** o de la seva adreça de **correu electrònic** (SAC@bancsabadell.com). També pots adreçar la possible reclamació al **Defensor del Client del Banc**. La reclamació resolta expressament pel SAC o pel Defensor, podrà reiterar-se davant dels serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, de conformitat amb el que disposa l'article 30 de la Llei 44/2002, de Mesures de Reforma del Sistema Financer, i les normes que la desenvolupen o que la substitueixen.
- En cas que facis una reclamació davant el **Banc d'Espanya**, també l'hauries de formular contra totes dues entitats. Per fer això, cal aportar les dades concretes de l'operació de traspàs que consideris que s'ha fet de manera defectuosa, les dates en què va ser sol·licitat el traspàs i en les quals va ser efectuat, la demora i totes les dades que siguin necessàries per comprovar si el procediment es va seguir correctament.