

Traslado de cuentas de pago desde otro banco que opere en España a Openbank

Estos son los pasos para traer tu cuenta de pago desde otro banco y sin coste para ti.



1. Completa la solicitud con todos los datos

Los campos que tienen un asterisco (*) son obligatorios, asegúrate de completarlos.



2. Indica la fecha de ejecución del traslado

Ten en cuenta que el día elegido debe ser un día hábil (de lunes a viernes no festivos) y que se puede tardar unos días en registrar tu solicitud. Por las gestiones que conlleva, te recomendamos que la fecha de ejecución sea, al menos, un mes después desde el día que envíes la solicitud. En cualquier caso, por normativa este plazo nunca puede ser inferior a 13 días hábiles.



3. Firma la solicitud

Ten en cuenta que tiene que ir firmada por todos los titulares de la cuenta de pago que se traslada y, en su caso, por todos los tutores/representantes legales que intervengan en la cuenta. Es importante que la firma coincida con la de tu documento de identidad.



4. ¡Envíanosla!

Súbela a tu Área Cliente desde la web o la app > Documentación > Más Opciones > Subida de documentación, en la opción 'Traslado cuenta - Portabilidad-'.
Envíala por correo postal con la etiqueta que tienes en este documento.
O entrégala en las oficinas de Openbank (Madrid).

Ten en cuenta estas recomendaciones para evitar errores en la solicitud y poder trasladar tu cuenta cuanto antes.

- **El formulario cumplimentado no puede ser modificable.** Para eso, puedes guardar el PDF como imagen (formato .JPG).
- **Los titulares de la cuenta de origen y destino tienen que coincidir.**
- Para hacer el traslado, **es necesario que tengamos tu documento de identidad en vigor.** En caso contrario, te habremos solicitado que lo actualices.
- Si tienes **productos asociados** a tu cuenta anterior, tendrás que **cancelarlos antes de solicitar el traslado.**

Al final del documento tienes más información sobre el proceso, te recomendamos leerla detenidamente antes de empezar.

Si necesitas más información, llámanos al 91 177 33 10 o al 900 223 242, a cualquier hora del día, todos los días de la semana.

SOLICITUD DE TRASLADO DE CUENTA DE PAGO

El/los titular/es de la cuenta de pago, cuyo IBAN se indica a continuación, solicita/n el traslado de dicha cuenta de pago (en adelante, la “**cuenta de origen**”) a Openbank, de conformidad con las instrucciones e información recogidas en el presente documento.

Cuenta de origen:

Código país		Entidad			Oficina		Digito Control		Número de Cuenta													
Digito Control																						
E	S																					

El/los titular/es abajo firmante/s consiente/n que Openbank pueda acceder a los datos de carácter personal sobre el/los firmante/s de la entidad de origen (en adelante, la “**entidad transmisora**”) y sean necesarios para el traslado, así como a la información que aporten en las siguientes opciones.

* Mediante la presente autorización, doy mi consentimiento específico para que:

- (i) Openbank, en calidad de entidad receptora, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles desde la recepción de la presente solicitud, proceda a solicitar a la entidad transmisora la siguientes información y acciones (señalar en el cuadro de abajo con una X las opciones deseadas); y
- (ii) la entidad transmisora proceda a ejecutar, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde la recepción de la presente solicitud enviada por Openbank, sus correspondientes acciones para cumplir así con las opciones abajo señaladas:

Por ejemplo, si quieres trasladar tus transferencias periódicas, recibos domiciliados y saldo y cancelar la cuenta de tu otro banco, tendrás que marcar las opciones A, B y C. Y si quieres trasladar únicamente el saldo y cancelar la cuenta, solo la opción C de este apartado.

	A) Información de las órdenes permanentes de transferencia vinculadas a la cuenta arriba indicada y la cancelación de estas últimas, a partir de la fecha de ejecución del traslado.
	B) Información disponible de las transferencias entrantes periódicas y adeudos domiciliados ejecutados con cargo a la cuenta en los trece (13) últimos meses y cese de su aceptación, a partir de la fecha de ejecución del traslado.
	C) Transferencia del saldo existente a la nueva cuenta de destino en Openbank, a partir de la fecha de ejecución del traslado y cierre de la cuenta2 arriba indicada a traspasar.
	D) Transmisión al/los titular/es de la información solicitada en los apartados A) y B) anteriores.

*Asimismo, autorizo a Openbank para que, una vez recibida la información facilitada por la entidad transmisora y, siempre y cuando la misma lo permita, siga las siguientes instrucciones en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde la recepción de dicha información.

Siguiendo el ejemplo anterior, para trasladar tus transferencias periódicas, recibos domiciliados y saldo y cancelar la cuenta del otro banco, marca A, B y C.
(señalar con una X las opciones deseadas):

	A) Habilitar las órdenes permanentes de transferencia remitidas por la Entidad transmisora con cargo a la nueva cuenta de destino de Openbank, a partir de la Fecha de Ejecución de Traslado.
	B) Aceptar los adeudos domiciliados con cargo en la nueva cuenta de destino de Openbank, a partir de la Fecha de Ejecución de Traslado.
	C) Comunicar a los emisores ³ que efectúen transferencias entrantes periódicas y adeudos domiciliados, los datos de la nueva cuenta de destino de Openbank, así como transmitir a estos emisores una copia de la presente solicitud ⁴ .

A los efectos de esta solicitud, la **fecha de ejecución del traslado** será la siguiente (a cumplimentar por el/los titular/es). Recomendamos dejar un plazo de un mes desde la fecha del envío de esta solicitud. En ningún caso se debe indicar la fecha de presentación de la solicitud, ya que tendrás que contar el plazo de gestión de al menos 13 días hábiles desde que Openbank reciba el documento⁵. Recuerda que si lo envías por correo postal es posible que transcurran unos días desde el envío hasta la recepción de la solicitud.

Día		Mes		Año	

Los datos identificativos de la cuenta de destino de Openbank son los siguientes:

Código país		Digito Control		Entidad				Oficina				Digito Control		Número de Cuenta												
E	S																									

A los efectos de esta operativa, declaro/declaramos conocer toda la información puesta a mi/nuestra disposición por Openbank sobre el procedimiento de traslado de cuenta de pago y las funciones y plazos de cada una de las partes intervinientes.

Titular/es (requerida autorización de todos los titulares de la cuenta)

Nombre y Apellidos

N.I.F.

Firma

Tutores / Representantes

Nombre y Apellidos

N.I.F.

Firma

En....., a de 20

¹Para que Openbank pueda iniciar la solicitud de traslado en el mencionado plazo, la cuenta abierta en Openbank deberá estar operativa.

²La entidad transmisora podrá denegar la cancelación en caso de que haya asociados a la cuenta de origen productos complejos que precisen de su gestión de forma individualizada. Será la entidad trasmisora la que se pondrá en contacto contigo para informarte de esta situación.

³En caso de que Openbank no disponga de la información necesaria para informar a los emisores a los que se refiere el presente apartado C), te/os solicitará esa información directamente.

⁴Si decides/decidís proporcionar la información de la cuenta directamente a los emisores a los que se refiere el presente apartado C), Openbank tiene a tu/vuestra disposición modelos de carta que recojan los datos de la nueva cuenta de destino de Openbank, así como la Fecha de Ejecución de Traslado indicada en la presente solicitud.

⁵La fecha para realizar el traslado debe ser cómo mínimo de 13 días hábiles posterior a la fecha que recibamos la solicitud, debidamente cumplimentada y firmada, en Openbank. Además, al indicar la Fecha de la Ejecución del Traslado, debes tener en cuenta los ingresos pendientes de recibir y los compromisos de pago, sobre todo en el caso de que solicites también la cancelación de la cuenta de origen, porque la solicitud de traslado de los adeudos domiciliados no implica el cambio inmediato de los recibos a tu cuenta de destino de Openbank (el plazo de actualización de los datos depende de las entidades emisoras).



Protección de datos de carácter personal:

Te informamos que desde Open Bank, S.A. (en adelante, “**Openbank**”), necesitamos tratar tus datos personales para gestionar la solicitud de traslado de tu cuenta a Openbank, así como cumplir las obligaciones legales a las que estamos sujetos, lo que supondrá contactar con la entidad transmisora para que nos facilite los datos personales que disponga sobre ti y que sean precisos para la realización de este trámite. Más información sobre tus derechos y protección de datos en www.openbank.es/politica.

¿Cómo nos puedes hacer llegar esta solicitud?

- Desde la web o la App Openbank, en Documentación > Más Opciones > Subida de documentación > ‘Portabilidad-Traslado cuentas’.
- Por correo postal utilizando la etiqueta prefranqueada que te dejamos más abajo y pegándola en un sobre.
- Entregándola en cualquiera de las oficinas de Openbank en Madrid (Paseo de la Castellana 134 o Plaza de Santa Bárbara 2).

Si tienes algún problema enviando la documentación, llámanos al 91 177 33 10 o al 900 223 242 y te ayudaremos.

RESPUESTA COMERCIAL Autorización N° 13.840 B.O.C. N° 18 del 21/2/95		NO REQUIERE SELLO
<div data-bbox="855 1547 1193 1610">  </div> <div data-bbox="861 1641 1176 1700"> Apartado núm. 200.008 FD 28014 MADRID </div>		

Información general sobre el procedimiento de traslado de cuentas de pago

1. ¿Qué es el procedimiento de traslado de cuentas de pago?

Es un procedimiento que sirve para cambiar tu cuenta de pago de una entidad bancaria a otra de forma sencilla, ágil y gratuita para el solicitante. Para ello, debes completar la solicitud que te facilita la nueva entidad a la que quieres cambiar tu cuenta bancaria.

En caso de que haya dos o más titulares de la cuenta de pago, la solicitud tiene que estar firmada por todos ellos.

Ten en cuenta que este procedimiento sirve exclusivamente para cambiar tu cuenta de pago entre entidades bancarias (o incluso dentro de la misma entidad bancaria) que operen dentro del territorio español.

La solicitud a la que complementa esta información general está disponible en nuestra página web, puedes solicitarla también llamando al 91 177 33 10 o al 900 22 32 42 y en nuestras oficinas de Madrid.

2. Funciones de las partes intervinientes y plazos para su ejecución.

A continuación, te explicamos las funciones y los plazos con los que cuenta cada una de las partes que intervienen en el proceso de traslado siguiendo el orden en el que se van sucediendo las diferentes fases.

A) Funciones y plazos de la entidad receptora (Openbank) al recibir la solicitud:

¿En qué plazo? 2 días hábiles desde la recepción de la presente solicitud completada.

¿Qué tiene que realizar? Openbank deberá solicitar a la entidad transmisora que lleve a cabo las acciones que hayas seleccionado en tu solicitud, de acuerdo con tus instrucciones. Las acciones podrán ser las siguientes:

- a) transmitir a Openbank, y a ti mismo si así lo solicitas, una lista que contenga las órdenes permanentes de transferencia existentes en tu cuenta de origen y la información de la que disponga sobre las órdenes de domiciliación de adeudos;
- b) transmitir a Openbank, y a ti mismo si así lo solicitas, la información disponible sobre las transferencias entrantes periódicas y los adeudos domiciliados emitidos por los acreedores, que se hayan cargado en la cuenta de origen en los 13 meses anteriores a la solicitud;
- c) cuando la entidad transmisora no disponga de un sistema automático de reenvío de las transferencias entrantes y los adeudos domiciliados a la cuenta de destino de Openbank, cesar la aceptación de los adeudos domiciliados y las transferencias entrantes con efecto a partir de la fecha especificada en la solicitud;
- d) cancelar las órdenes permanentes con efecto a partir de la fecha especificada en la solicitud (que nosotros llamamos Fecha de Ejecución de Traslado);

- e) transferir todo el saldo acreedor que quede en la cuenta de origen a la cuenta de destino de Openbank en la Fecha de Ejecución de Traslado; y/o
- f) cancelar la cuenta de origen en la entidad transmisora en la Fecha de Ejecución de Traslado, así como, en caso de que los haya, el resto de medios de pago, productos y servicios que estén asociados a esa cuenta una vez se complete el proceso de traslado.

B) Funciones y plazos de la entidad transmisora:

¿En qué plazo? En un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la presente solicitud de Openbank.

¿Qué tiene que realizar? La entidad transmisora deberá llevar a cabo las acciones que hayas seleccionado en la solicitud, de acuerdo con tus instrucciones. Las acciones podrán ser las siguientes:

- a) enviar a Openbank la información de los sub-apartados a) y b) del apartado 2. A) anterior;
- b) cuando la entidad transmisora no disponga de un sistema automático de reenvío de las transferencias entrantes y los adeudos domiciliados a la cuenta de destino de Openbank, cesar la aceptación de los adeudos domiciliados y las transferencias entrantes con efecto a partir de la fecha especificada en la solicitud. Ten en cuenta que, en tal caso, la entidad transmisora informará al ordenante y al beneficiario de la razón por la cual no acepta la operación de pago;
- c) cancelar las órdenes permanentes con efecto a partir de la fecha especificada en la solicitud (que nosotros llamamos Fecha de Ejecución de Traslado);
- d) transferir cualquier saldo acreedor que quede en la cuenta de origen a la cuenta de destino de Openbank en la Fecha de Ejecución de Traslado; y/o
- e) cancelar la cuenta de origen en la Fecha de Ejecución de Traslado si el cliente no tiene obligaciones pendientes con cargo a dicha cuenta y siempre después de haber completado las acciones anteriores. La entidad transmisora le informará inmediatamente cuando las obligaciones pendientes impidan el cierre de su cuenta de origen.

Ten en cuenta que, sin perjuicio de lo establecido en la normativa aplicable, la entidad transmisora no bloqueará tus instrumentos de pago antes de la Fecha de Ejecución de Traslado para que el correspondiente servicio no se vea interrumpido durante el proceso de traslado.

C) Funciones y plazos de la entidad receptora (Openbank) al recibir la información de la entidad transmisora:

¿En qué plazo? En un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la información solicitada a la entidad transmisora del apartado A) anterior.

¿Qué tiene que realizar? Openbank deberá llevar a cabo las acciones que hayas seleccionado en la solicitud, de acuerdo con tus instrucciones, siempre y cuando la información facilitada por la entidad transmisora nos lo permita. Las acciones podrán ser las siguientes:

- a) establecer y ejecutar, a partir de la Fecha de Ejecución de Traslado, las órdenes permanentes de transferencia solicitadas;
- b) preparar lo necesario para la aceptación de los adeudos domiciliados y aceptar dichos adeudos, con efecto a partir de la Fecha de Ejecución de Traslado;
- c) comunicar, a los ordenantes especificados en la solicitud que efectúen transferencias entrantes periódicas en la cuenta de origen, los datos de la cuenta de destino en Openbank; y transmitirles una copia de la solicitud de traslado de cuenta. Si Openbank no dispusiese de toda la información necesaria para informar al ordenante, te pediremos a ti o a la entidad transmisora la información que falta;
- d) comunicar, a los beneficiarios especificados en la solicitud y que utilicen un adeudo domiciliado para cobrar fondos con cargo a la cuenta de origen, los datos de la cuenta de destino en Openbank y la fecha a partir de la cual los adeudos se cobrarán con cargo a esa cuenta de destino; y transmitirles una copia de la solicitud de traslado de cuenta. Si Openbank no dispusiese de toda la información necesaria para informar al beneficiario, te pediremos a ti o a la entidad transmisora la información que falta;

Ten en cuenta que, si decides proporcionar tú mismo la información de los apartados c) y d) anteriores a los ordenantes o beneficiarios, en lugar de autorizar a Openbank para ello, Openbank pone a tu disposición los modelos de carta necesarios. Puedes encontrarlos en los siguientes enlaces:

- **Modelo de carta para ordenantes de transferencias periódicas.**
- **Modelo de carta para beneficiarios de adeudos domiciliados.**

También te los podríamos remitir a tu correo electrónico.

Además de lo anterior, ten presente que, en caso de que nos autorices, una vez realizada la comunicación del apartado d) anterior, corresponderá a los beneficiarios de adeudos domiciliarios realizar de forma inmediata las gestiones necesarias para asentar el cambio de cuenta de destino en las sucesivas órdenes. Openbank no será responsable de los posibles 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, podrás reclamar al beneficiario los correspondientes gastos o comisiones que se te cobren como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones del beneficiario, según la normativa aplicable.

3. Condiciones que el cliente puede establecer para la ejecución del traslado.

Además de elegir entre las acciones a realizar por cada una de las partes, de conformidad con lo explicado en el apartado 2 anterior del presente documento, puedes establecer la fecha en la que quieres que se ejecute el traslado.

Para ello, debes tener en cuenta que el plazo mínimo que debes respetar desde que la entidad receptora recibe tu solicitud de traslado y la fecha a partir de cuando surja efectos el traslado (aquí llamada como “Fecha de Ejecución de Traslado”), es de 13 días hábiles. Esto se debe a que las entidades intervinientes cuentan con dichos plazos para realizar las diferentes gestiones necesarias.

Sin perjuicio de lo anterior, te recomendamos que la Fecha de Ejecución de Traslado de tu solicitud sea al menos de un mes a contar desde la realización de la solicitud para que todo se pueda gestionar de forma correcta y los ordenantes y beneficiarios tengan tiempo suficiente para actualizar la información de tu nueva cuenta de pago en sus archivos.

4. ¿Qué información te vamos a solicitar?

En primer lugar, para que podamos comenzar con las oportunas gestiones, es necesario que nos remitas la solicitud completada con la firma, en su caso, de todos los titulares y/o tutores/representantes legales (si es tu caso) de la cuenta de pago a trasladar.

Además de lo anterior, en caso de que nos autorices a comunicar el cambio de cuenta de pago a los beneficiarios de los adeudos domiciliados de conformidad con el subapartado d) del apartado 2. C), en caso de que los recibos sean de entidades de pequeño tamaño de las cuales no dispongamos de información, nos pondremos en contacto contigo para que puedas facilitarnos toda la información necesaria (por ejemplo, dirección, teléfono, NIF, entre otros). Ten en cuenta que el cambio de algunas domiciliaciones sólo las puedes gestionar directamente con la entidad emisora, como son: recibos de cuotas de préstamos y tarjetas de crédito de otras entidades bancarias o recibos municipales (IBI, IVTM, IAE y tasas municipales). Si será necesario, también podríamos solicitar el último adeudo domiciliado del beneficiario/s.

5. ¿Algo más a tener en cuenta?

Una vez los beneficiarios de adeudos domiciliarios reciban la comunicación por parte de Openbank, tal como se recoge en el subapartado c) del apartado 2. C), les corresponderá a éstos realizar de forma inmediata las gestiones necesarias para efectuar el cambio en las sucesivas órdenes. Openbank 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 caso de perjuicio, podrás reclamar al beneficiario los gastos o comisiones que se cobren en su caso por dicho incumplimiento, todo ello en el ámbito de la normativa de protección a consumidores y usuarios aplicable.

Cuando se solicite el cese de la aceptación de transferencias y adeudos domiciliados en la cuenta de pago de origen, la entidad transmisora informará a los eventuales ordenantes y/o beneficiarios de la razón por la cual han dejado de aceptar dichas operaciones de pago.

Es necesario que realices o dispongas de 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 objeto de traslado, así como las domiciliaciones que eventualmente se produzcan, hasta la cancelación de la cuenta.

Las instrucciones de cancelación de cuenta y transferencia del saldo resultante están condicionadas a que no exista impedimento alguno ni obligaciones exigibles pendientes de cargo en la cuenta de origen, dado que, en caso de que exista alguna deuda pendiente, la entidad transmisora podrá denegar la transferencia del saldo y la cancelación de la cuenta. En este caso, será la entidad transmisora la que se podrá en contacto contigo para informarte de la situación.

Deberás devolver a la entidad transmisora todos los cheques no utilizados, libretas (para su anulación) y tarjetas bancarias vinculadas a la cuenta de pago que se quiera cancelar. En el caso de que existan impedimentos, la entidad transmisora debería ponerse en contacto contigo directamente a fin de resolverlos.

La entidad transmisora no bloqueará los instrumentos de pago vinculados a la cuenta de origen antes de la Fecha de Ejecución de Traslado con el objetivo de no interrumpir la prestación de servicio durante el proceso de traslado.

6. Facilitación de apertura transfronteriza de cuentas para los clientes.

En caso de que tengas una cuenta de pago en Openbank y desees abrir una cuenta de pago en una entidad situada fuera de España pero dentro del territorio de la Unión Europea, puedes solicitarnos y te haremos llegar de forma gratuita una lista con todas (i) las órdenes permanentes de transferencia vigentes y las órdenes de domiciliación de adeudos domiciliados emitidas por el deudor, en su caso, y (ii) de las transferencias periódicas entrantes y los adeudos domiciliados cargados en tu cuenta de pago, de los trece meses anteriores a la solicitud.

Además, si así lo solicitas:

- Se transferirá el saldo acreedor disponible en tu cuenta de pago de Openbank a la cuenta de pago que tengas abierta en la otra entidad (para ello, será necesario que incluyas en tu solicitud el IBAN de dicha cuenta de pago de destino).
- Se cancelará tu cuenta de pago en Openbank, siempre y cuando: (i) cancelaras el resto de los productos vinculados a dicha cuenta; y (ii) no tuvieras obligaciones pendientes con carga a la cuenta de pago de Openbank. En caso de que tuvieras obligaciones pendientes nos pondríamos en contacto contigo para informarte de forma inmediata.

Todas estas acciones serán realizadas en la fecha que nos indiques. Para ello, podrás contactar con Openbank por teléfono llamando al 901 247 365 o +34 91 177 33 10.

7. Procedimientos alternativos de resolución de conflictos.

Para cualquier duda o aclaración puedes contactar a Openbank en el 901 247 365 o +34 91 177 33 10.

En caso de cualquier controversia surgida en relación con el procedimiento de traslado de cuentas de pago, podrás acudir al Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente del Grupo Santander remitiendo tu reclamación:

- Por correo postal: Apartado de Correos 35.250, 28080, Madrid; o
- Por correo electrónico: santander_reclamaciones@gruposantander.es.

Una vez agotada la vía facilitada, si no hubiera resuelto el caso o no estuvieses conforme con la decisión final de la reclamación o queja, podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, cuyo domicilio se encuentra en Calle Alcalá, 48, 28014, Madrid, de conformidad con los términos legalmente establecidos en cada momento.

Además, si actúas como consumidor podrás acudir a la plataforma de resolución de litigios en línea puesta en marcha por la Comisión Europea para resolver cualquier discrepancia o controversia en relación con los servicios prestados en línea a través del siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/odr>.

Ten presente que, dado que en este proceso pueden intervenir dos entidades diferentes, las reclamaciones se han de realizar ante ambas entidades. Por favor, consulta los procedimientos de resolución de litigios de la entidad transmisora.