



NOTA DE PRENSA

Madrid, 6 de julio de 2022

El Banco de España revisa los procedimientos de los proveedores de servicios de pago para facilitar a los clientes el cambio de sus cuentas

El Banco de España ha llevado a cabo una actuación supervisora sobre 19 entidades que, en su conjunto, agrupan una cuota de mercado de cuentas de pago significativa. El objetivo ha sido conocer el modo en que las entidades prestan el servicio de traslado de cuentas de pago y verificar el efectivo cumplimiento de la normativa.

El servicio de traslado de cuentas de pago persigue permitir a los consumidores beneficiarse de las ofertas más convenientes del mercado y cambiar de manera sencilla sus cuentas de pago a otras que puedan resultar más adecuadas a sus intereses y necesidades. Para ello, las entidades deben facilitar el traslado eficaz y ágil de las cuentas, sin imponer a los clientes obligaciones que les corresponde asumir a ellas. Este servicio de traslado de cuenta está regulado en el Real Decreto-ley 19/2017 y desarrollado en la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero. Esta normativa establece un procedimiento para llevar a efecto el traslado. En concreto, exige que los dos proveedores de servicios de pago involucrados colaboren activamente, intercambien toda la información necesaria y lleven a cabo las acciones señaladas en la normativa en un plazo máximo de 13 días hábiles. El servicio es gratuito para el cliente y contempla la posibilidad de denegar la transferencia del saldo cuando existan obligaciones de pago exigibles y pendientes de cargo.

La actuación supervisora del Banco de España ha permitido obtener un adecuado conocimiento del funcionamiento y procedimientos del servicio de traslado de cuentas de pago llevados a cabo por las entidades. Asimismo, ha permitido identificar aquellas condiciones que deben cumplir los proveedores de servicios de pago para facilitar que el traslado sea eficaz y ágil, entre otras:

- Mantener sus procedimientos actualizados.
- Poner a disposición de la clientela el formulario de solicitud de traslado tanto en su sitio web (con la debida visibilidad) como en todas las oficinas, con información suficientemente clara, concisa y completa.
- Posibilitar que el traslado pueda realizarse de forma no presencial cuando presten servicios a distancia.
- Estar en disposición de enviar a los ordenantes que efectúen transferencias entrantes periódicas y a los beneficiarios de los adeudos domiciliados, una copia de la autorización de cliente, evitando así requerir la gestión directa del cliente para realizar los cambios.


- Garantizar que la existencia de obligaciones exigibles y pendientes de cargo no es motivo de denegación del traslado sino, únicamente, de denegación de la transferencia de saldo acreedor de la cuenta.
- Comunicar a los solicitantes los motivos que han impedido culminar el proceso de traslado.

Como resultado de la actuación efectuada, se han identificado criterios de buenas prácticas. También se han observado ciertas debilidades en el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección a la clientela. Así, el Banco de España se ha dirigido a las entidades para asegurar la plena efectividad del servicio de traslado y la adaptación de su funcionamiento a la normativa de aplicación.

Reproducción permitida solo si se cita la fuente

Para más información: Tel. +34 91 338 5044 / 6097 / 5318 Fax +34 91 338 5203 www.bde.es Correo electrónico: comunicacion@bde.es

 @BancoDeEspana

 Banco de España