

EL TRASLADO DE CUENTAS DE PAGO. UN SERVICIO ÁGIL Y EFICAZ QUE LAS ENTIDADES DEBEN FACILITAR AL CLIENTE

El servicio de traslado de cuentas de pago, regulado en el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, y desarrollado en la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, persigue que la clientela pueda cambiar desde su entidad de origen, de manera sencilla, sus cuentas de pago a otras entidades cuya oferta pueda resultar más adecuada a sus intereses y necesidades. Para ello, las entidades de origen y destino deben facilitar un traslado eficaz, ágil y gratuito de sus cuentas, colaborando e intercambiando la información necesaria, en un plazo máximo de 13 días hábiles.

Con el objetivo de verificar el grado de cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa, detectar las prácticas inadecuadas e identificar criterios de buenas prácticas, durante 2022 se desarrolló una actuación supervisora transversal sobre 19 entidades.

La revisión efectuada puso de manifiesto que: i) si bien la norma subraya la importancia de que las entidades de origen y destino ofrezcan un procedimiento claro, rápido y seguro de traslado de cuentas, las entidades analizadas comunicaron al Banco de España recibir un número muy reducido de solicitudes, y ii) el traslado eficaz y ágil de las cuentas de pago pretendido podría no estarse produciendo, en primer lugar, porque las entidades de destino no están dando la debida visibilidad al servicio y, en segundo lugar, porque no parece que estén, en todos los casos, en disposición de enviar a los ordenantes de transferencias periódicas y a los emisores de adeudos domiciliados una copia de la autorización del cliente, por lo que en ocasiones se requiere la gestión directa del cliente para realizar los cambios.

Por ello, el Banco de España se dirigió a estas entidades para que estén en disposición de asegurar que:

- El formulario de solicitud está disponible en su sitio web, de forma visible, y con una ruta clara e intuitiva.
- El traslado puede completarse de forma no presencial, cuando se prestan servicios a distancia.
- Los procedimientos incluyen, entre las acciones que deben realizar las entidades de destino, la entrega de una copia de la autorización de traslado al cliente.
- La existencia de obligaciones exigibles únicamente podría impedir la transferencia del saldo, pero no impide el traslado del resto de la operativa.

Asimismo, se identificaron criterios de buenas prácticas transmitidos a las entidades, como: i) la puesta a disposición de los clientes de vídeos, infografías o guías, que faciliten y guíen al cliente en el procedimiento del traslado cuando este se complete de forma no presencial; ii) que la información que contiene el formulario de solicitud de traslado de cuenta sea clara, concisa y completa, y iii) la conveniencia de que el proveedor de servicios de pago receptor comunique al solicitante los motivos que han impedido culminar el proceso de traslado en papel o en otro soporte duradero.

Como consecuencia de la actuación supervisora, las entidades analizadas están dando visibilidad al servicio en sus sitios web e incorporan herramientas que facilitan la comprensión del formulario y guían al cliente en el procedimiento para solicitar el traslado de sus cuentas.