

## SERVICIO DE CAMBIO DE CUENTA BANCARIA PARA MICRO EMPRESAS

Información facilitada en virtud del Decreto Ley N° 107/2017

### *¿Cuál es el alcance del servicio de cambio de cuenta?*

Es un servicio que permite al cliente (microempresa<sup>1</sup>) pasar de banco a otro banco en el espacio europeo, permitiéndole transferir la prestación del servicio de pago desde el banco que venía prestando estos servicios (denominado "Banco de Origen") a un banco de su elección (denominado "Banco de destino").

Para ejercer este derecho, la microempresa debe solicitar al Banco Destino que cambie la dirección de su cuenta de pago.

Las siguientes operaciones están cubiertas por este servicio:

- i) Transferencias de crédito recurrentes de las que usted es beneficiario;
- ii) Órdenes permanentes y autorizaciones de domiciliación bancaria;
- iii) Transferencia de saldo y cierre de la cuenta fuente (opcional).

Este servicio es posteriormente iniciado por el Banco de Destino, con el Banco de Origen, siendo el Banco de Origen el responsable de brindar la información relevante para la culminación del proceso de cambio de cuenta. En el orden respectivo, el cliente autoriza, por escrito e individualmente, la ejecución de cada una de las tareas a cargo del Banco de Destino y Banco de Destino.

El Banco de Origen será responsable de preceder la transferencia del saldo de la cuenta al Banco de Destino, así como de proceder con el cierre de la cuenta, si así lo solicita el cliente (microempresa).

¿Cuáles son las fases del servicio de cambio de cuenta?

El proceso de cambio de cuenta se inicia a solicitud del cliente, mediante autorización dirigida al Banco Destino. Después del pedido inicial del cliente, todas las siguientes tareas serán responsabilidad del Banco de Destino y del Banco de Origen, como se indica a continuación.

*1ª Fase* -. El Banco de Destino solicita al Banco de Origen, dentro de los dos días hábiles posteriores a la solicitud del Cliente, que el Banco de Origen:

- i) enviar información sobre pedidos permanentes, transferencias de crédito recurrentes al Cliente y débitos directos asociados a la cuenta del cliente;

---

<sup>1</sup> Microempresa significa cualquier empresa que tenga menos de 10 empleados y una facturación anual (cantidad de dinero facturada en un período determinado) o balance (estado de los activos y pasivos de una empresa) inferior a 2 millones de euros.

ii) realizar las demás tareas necesarias para completar el cambio de cuenta, por ejemplo, transferencia de saldo.

*2ª Fase* - El Banco de Origen envía al Banco de Destino y al cliente, cinco días hábiles después de recibir la solicitud de cambio de cuenta:

- i) Una lista de las órdenes permanentes existentes y la información disponible sobre las autorizaciones de domiciliación bancaria sujetas al cambio;
- ii) Información disponible sobre transferencias de crédito recurrentes a favor del cliente y domiciliaciones bancarias recurrentes ordenadas por el acreedor que se hayan ejecutado en la cuenta en los últimos 13 meses.

A partir de la fecha indicada por el cliente en la solicitud de cambio de cuenta (al menos seis días hábiles posteriores a la fecha en que el Banco de Destino recibe los documentos del Banco de Origen), el banco de origen debe:

- i) Dejar de aceptar transferencias de crédito y débitos directos en la cuenta de origen, a menos que se redirija automáticamente a la nueva cuenta;
- ii) Cancelar pedidos permanentes;
- iii) Transferir el saldo positivo restante de la cuenta fuente a la nueva cuenta;
- iv) Cierre la cuenta.

Si la cuenta de origen tiene instrumentos de pago asociados, el banco de origen solo puede bloquear estos instrumentos a partir de la fecha especificada en la solicitud de cambio de cuenta del cliente.

*3ª Fase* - Luego de recibir la información del Banco de Origen, el Banco de Destino tiene cinco días hábiles para:

- i) Introducir las órdenes de transferencia de crédito permanentes solicitadas por el cliente y ejecutarlas con vigencia a partir de la fecha especificada en la solicitud de cambio de cuenta del cliente;
- ii) Realizar todas las acciones necesarias para aceptar débitos directos a partir de la fecha especificada en la solicitud de cambio de cuenta;
- iii) En su caso, informar al cliente de los derechos que le corresponden en los términos del apartado d) del apartado 3 del artículo 5 del Reglamento (UE) nº 260/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2012.
- iv) Comunicar a los pagadores identificados en la autorización mediante transferencias de crédito recurrentes a la cuenta bancaria del cliente, los datos de esa cuenta con el Banco Destino y transmitir a los pagadores la autorización del cliente para tal fin;
- v) Comunicar a los beneficiarios identificados en la autorización que utilizan domiciliaciones para cobrar fondos de la cuenta bancaria del cliente, los datos de esa cuenta con el Banco Destino, así como la fecha a partir de la cual se cargan las domiciliaciones a través de esa cuenta, y transmitir a los beneficiarios copia de la autorización del cliente.

*4ª Fase* - Cierre de la cuenta con el Banco de Origen, a solicitud del cliente

Si el cliente pretende cerrar la cuenta, deberá solicitar explícitamente este cierre en la solicitud de cambio de cuenta.

Por lo tanto, la cuenta se cerrará, sin cargo, en la fecha indicada en la autorización o, dentro del límite, en el plazo de un mes, si el Cliente no tiene obligaciones pendientes en esa cuenta y siempre que el Banco de Origen haya completado sus tareas en el proceso de cambio de cuenta.

### *¿Cuáles son los costos asociados con el servicio de cambio de cuenta?*

Ni el Banco de Destino ni el Banco de Origen cobrarán comisiones por brindar información sobre los servicios de pago a transferir o, en el caso del Banco de Origen, por cerrar la cuenta. No obstante, a Banco Sabadell, SA, sucursal en Portugal, se le cobrará una comisión de 0,00 € (valor añadido por IVA) por cada comunicación a los acreedores y originadores, en sustitución del cliente, de los elementos identificativos de la nueva cuenta bancaria

Sin embargo, en los términos de los precios respectivos, los bancos podrán cobrar comisiones por servicios relacionados con la transferencia de saldo (se deberá consultar el respectivo Folleto de Tarifas y Gastos por Precios del Banco Ordenante o en el sitio web de los respectivos bancos. o en la web del Banco de Portugal).

### *Resolución de conflicto alternativa*

Sin perjuicio del acceso del cliente a los medios judiciales competentes, Banco de Sabadell, SA, sucursal en Portugal asegura que los respectivos usuarios del servicio de pago tienen acceso a medios extrajudiciales efectivos y adecuados de denuncia y resolución de litigios, de igual valor. o menos de la competencia de los juzgados de primera instancia, respecto de los derechos y obligaciones establecidos en el Decreto Ley No. 107/2017, de 30 de agosto.



Banco de Sabadell, S.A., sucursal en Portugal, trabaja en colaboración con los siguientes Órganos

**Extrajudiciales de Resolución de Controversias:**

**1. Centro de arbitraje para conflictos de consumidores**

[Director@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:Director@centroarbitragemlisboa.pt)

[Juridico@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:Juridico@centroarbitragemlisboa.pt)

Tel.: (+351) 218 80 70 30

Fax: (+351) 218 80 70 38

Rua dos Douradores, 116 - 2.o

1100-207 LISBOA

**2. Centro de Arbitraje de la Universidad Católica Portuguesa**

Tel: (+351) 217 214 178

Fax: (+351) 217 214 177

[arbitragem@fd.lisboa.ucp.pt](mailto:arbitragem@fd.lisboa.ucp.pt)

De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento (UE) n. ° 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios de consumo online, el enlace a la plataforma para resolución de disputas en línea creada por la Comisión Europea, que los consumidores<sup>2</sup> pueden utilizar para resolver cualquier disputa o controversia relacionada con los servicios prestados en línea <http://ec.europa.eu/odr>.

***Este documento en español es una traducción libre de la versión portuguesa, en caso de controversia prevalecerá la versión en portugués.***

---

<sup>2</sup> Aunque Banco de Sabadell S.A. Sucursal S.A. en Portugal no tiene clientes clasificados como consumidores. Este canal de resolución europeo está habilitado; pequeñas y medianas empresas (pymes)\_microempresas\_