

## SOLICITUD DE TRASLADO DE CUENTA DE PAGO

Estimados señores, mediante la presente el/los titular/es de la cuenta IBAN:

--	--	--	--	--	--	--

que a su nombre mantiene/n abierta en el proveedor de servicios de pago xxxxxx, S.A. (en adelante "proveedor transmisor"), solicita/n a BBVA, el servicio de traslado de la misma.

Del mismo modo, el/los titular/es abajo firmante/s consiente/n que BBVA pueda acceder a los datos personales que de él/ellos consten en el "proveedor transmisor" y sean precisos para el traslado, así como a la información señalada en las opciones indicadas a continuación.

Mediante la presente autorización, otorgo mi consentimiento específico para que en el plazo máximo de dos días hábiles procedan a solicitar al "proveedor transmisor" (señalar con una x las opciones deseadas):

	A) Información de las órdenes permanentes de transferencia vinculadas a la cuenta indicada y la cancelación de éstas últimas, no antes de la fecha indicada en la autorización <sup>(1)</sup> .
	B) Información disponible de las transferencias entrantes periódicas y adeudos domiciliados ejecutados con cargo a la cuenta en los 13 últimos meses, y cese de su aceptación a partir de la fecha indicada en autorización <sup>(1)</sup> .
	C) Transferencia del saldo existente a la nueva cuenta en la fecha indicada en la autorización <sup>(1)</sup> y cierre de la cuenta a traspasar.
	D) Transmisión al/los titular/es de la información solicitada en los apartados A y B.

Fecha de ejecución del traslado<sup>(1)</sup>: xx-xx-2022

Los datos identificativos de la nueva cuenta a efectos del traslado del saldo remanente son los siguientes:

IBAN

--	--	--	--	--	--	--

Asimismo, autorizo a BBVA para que, una vez reciba la información necesaria para el traslado del "proveedor transmisor", proceda de acuerdo con las siguientes instrucciones en el plazo máximo de cinco días hábiles:

	A) Habilitar las órdenes permanentes de transferencia con cargo a mi cuenta a partir de la fecha indicada en la autorización <sup>(1)</sup> .
	B) Aceptar de los adeudos domiciliados con cargo a mi cuenta a partir de la fecha indicada en la autorización <sup>(1)</sup> .
	C) Comunicar a los emisores que efectúen transferencias entrantes periódicas y adeudos domiciliados, los datos de mi nueva cuenta, así como la transmisión a estos emisores de una copia de la autorización.

En caso de que BBVA no disponga de la información necesaria para informar a los emisores a los que se refiere el apartado C) de los datos de la nueva cuenta, solicitará al cliente dicha información.

<sup>(1)</sup> Fecha de ejecución del traslado no podrá ser anterior a la resultante de añadir 13 días hábiles desde fecha de firma del presente documento

Cuando el cliente decida proporcionar él mismo la información de su cuenta a los emisores, BBVA entregará al cliente modelos de carta que recojan los datos de la nueva cuenta, y la fecha de ejecución del traslado que se especifique en la autorización.

A los efectos de esta operativa, declaro/declaramos conocer que el traslado se ejecuta de acuerdo con los siguientes aspectos:

- El proveedor transmisor dispondrá de un plazo máximo de cinco días hábiles para enviar a BBVA la relación con la información disponible relativa a la operativa de pagos vinculada a la antigua cuenta.
- El proveedor transmisor procederá a la cancelación de las órdenes permanentes de transferencia, cese de aceptación de las transferencias entrantes periódicas y adeudos domiciliados, de acuerdo con la solicitud del cliente con efecto a partir de la fecha indicada como fecha de ejecución del traslado.
- La necesidad de realizar 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 así como las domiciliaciones que eventualmente se produzcan, hasta la fecha de ejecución del traslado.
- La transferencia del saldo resultante y las instrucciones de cancelación de cuenta están condicionadas a que no exista impedimento alguno ni obligaciones exigibles pendientes de cargo en la cuenta. En el caso de que existan impedimentos el proveedor transmisor debería ponerse en contacto con el cliente directamente a fin de resolverlos.
- El cliente está obligado a devolver al proveedor transmisor todos los cheques no utilizados, libretas (para su anulación) y tarjetas bancarias.
- En caso de que el traslado de cuenta lo soliciten varios titulares, hasta que no lo firmen todos no se podrá iniciar el proceso de traslado. Cada titular podrá firmar esta solicitud por los canales online que el Banco pone a su disposición. El plazo máximo será de 2 días desde que reciba la notificación del Banco avisando que tiene pendiente esa tarea. En caso de que haya varios titulares y alguno no firme la solicitud en dicho plazo el Banco le avisará de que la tarea ha caducado, si la tarea caduca sin que todos los titulares hayan firmado la solicitud, ésta caducará también y se tendrá por no hecha.
- Cuando el cliente solicita a través de BBVA la comunicación de cambio de cuenta de cobro/pago a los emisores de transferencias entrantes periódicas y adeudos domiciliados, BBVA les enviará a éstos una solicitud de cambio de cuenta, pero les corresponde a dichos emisores realizar las gestiones necesarias para el cambio de cuenta. BBVA no será responsable de los perjuicios derivados del retraso o falta de realización de estas gestiones y en esos casos el cliente deberá contactar directamente con los emisores.
- BBVA pone a disposición del titular en todos los canales un seguimiento sobre su proceso de traslado. Además para cualquier duda, consulta o información adicional puede dirigirse al teléfono 91 9190141.
- Al tratarse de un proceso en que intervienen dos entidades, BBVA como banco receptor y otra entidad como banco transmisor, el titular deberá dirigir sus reclamaciones a ambas entidades.
- Para cualquier controversia surgida en relación con esta solicitud en BBVA, el titular podrá acudir al Servicio de Atención al cliente (SAC) del Grupo BBVA:
  - Email: [reclamacionesSAC@bbva.com](mailto:reclamacionesSAC@bbva.com)
  - Apartado de Correos 1598 - 28080 Madrid
  - Teléfono gratuito: 900 81 26 79

El SAC podrá resolver su reclamación mediante el correo electrónico habilitado por el titular para el resto de sus comunicaciones, y en papel, si no tuviera habilitado un correo electrónico.

En caso de disconformidad con la resolución del SAC, el titular puede dirigirse en segunda instancia al Defensor del Cliente de BBVA:

- Apartado de Correos 14460 - 28080 Madrid
- Email: [defensordelcliente@bbva.com](mailto:defensordelcliente@bbva.com)

Antes de dirigirse al Defensor del Cliente deberá formular reclamación al SAC.

BBVA dispone de un Reglamento para la Defensa del Cliente, al que se puede acceder, solicitándolo

encualquiera de las oficinas de BBVA, o a través de la web [bbva.es](http://bbva.es) en los enlaces específicos de atención al cliente.

El plazo máximo para la resolución de quejas y reclamaciones es de 15 días hábiles. Este plazo podrá ampliarse hasta un mes, por causas ajenas al Banco, en cuyo caso se informará al titular.

Si después de este tiempo no se hubiera resuelto el caso o el titular se encontrara disconforme con la decisión final de su reclamación o queja podrá dirigirse a: Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Calle Alcalá nº 48. 28014 Madrid. Antes de acudir a este Servicio, la normativa exige que el cliente justifique haber acudido previamente al SAC o al Defensor del Cliente de BBVA.

Si el titular es un consumidor residente en la Unión Europea no podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España transcurrido más de un año desde la interposición de la queja o reclamación ante el SAC o el Defensor del Cliente de BBVA

Sin otro particular, recibe un cordial saludo.

Atentamente:

TITULARES (Requerida autorización de todos los titulares en cuenta)		
Nombre y apellidos	N.I.F.	Firma

Madrid, 21/09/2022

MODELO INFORMATIVO  
REALIZA TU SOLICITUD EN BBVA

## TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

En cumplimiento de la Legislación de Protección de Datos Personales a continuación le informamos de los detalles de cómo trataremos sus datos personales.

### ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos personales?

**BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. ("BBVA")**, con domicilio social en Plaza de San Nicolás 4, 48005 Bilbao, España. Dirección de correo electrónico: [servicioatencioncliente@grupobbva.com](mailto:servicioatencioncliente@grupobbva.com).

### ¿Quién es Delegado de Protección de Datos de BBVA y cómo se puede poner Usted en contacto con él?

El Delegado de Protección de Datos es la persona encargada de proteger el derecho fundamental a la protección de datos personales en BBVA y se encarga del cumplimiento de la normativa de protección de datos. Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos de BBVA en la siguiente dirección: [dpogrupobbva@bbva.com](mailto:dpogrupobbva@bbva.com)

### ¿Qué categorías de datos personales nos han sido proporcionados?

Los datos personales de los que disponemos son datos identificativos y de contacto (incluidas direcciones postales y/o electrónicas) (los "**Datos Personales**")

### ¿Para qué utilizamos sus Datos Personales? ¿Por qué razón podemos utilizarlos (base legal)?

BBVA tratará los Datos Personales para gestionar la solicitud del traslado de cuenta y, en concreto, para esta comunicación de la nueva cuenta de domiciliación del recibo o de la transferencia. La base legal por la que BBVA puede tratar los datos Datos Personales es la ejecución de la solicitud de traslado de cuentas en cumplimiento de la normativa que regula el proceso de traslado de cuenta (en particular, la Orden del Ministerio de Economía y Empresa ECE/228/2019, de 28 de febrero, la Directiva 2014/92/UE y el Real Decreto-ley 19/2017)

En el caso de que su expediente incluya un cambio de domiciliación de pago de las prestaciones de la Seguridad Social, le informamos que BBVA tratará sus Datos Personales para gestionar la misma.

La base legal por la que BBVA puede tratar los Datos Personales es la ejecución de la solicitud de cambio de la domiciliación de pago de la prestación, en aplicación del artículo 24 del Reglamento General de la Gestión Financiera de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto 696/2018, de 29 de junio, corresponde al perceptor de la prestación determinar la entidad colaboradora donde quiere recibir su prestación por lo que puede, en cualquier momento, cambiar de entidad financiera

### ¿Durante cuánto tiempo conservará BBVA los Datos Personales?

BBVA conservará los Datos Personales durante la vigencia de la relación contractual con los Titulares. Una vez finalizados sus contratos, en BBVA mantendremos los Datos Personales bloqueados durante los plazos de prescripción legal, con carácter general 10 años por normativa de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

En el caso de que su expediente incluya un cambio de domiciliación de pago de las prestaciones de la Seguridad Social, BBVA conservará los Datos Personales durante la vigencia de la relación contractual con el cliente mientras el pago de la prestación por parte de la Seguridad Social siga vigente. Si se da de baja la orden de abono de la prestación, o si el cliente deja de serlo, mantendremos tus datos personales bloqueados durante los plazos de prescripción legal, con carácter general 10 años por normativa de prevención del blanqueo de capitales.

Transcurridos los plazos de prescripción legal, BBVA destruirán los datos.

**¿A quién comunicaremos sus Datos Personales?**

Comunicaremos sus Datos Personales a las otras entidades y emisores de adeudos y transferencias para ejecutar su solicitud. No cederemos los Datos Personales a otros terceros, salvo que estemos obligados por una ley.

En el caso de que su expediente incluya un cambio de domiciliación de pago de las prestaciones de la Seguridad Social, para poder tramitar adecuadamente la misma, los datos personales contenidos en este documento relativos a su nombre, apellidos, DNI/NIE, así como el número de cuenta en BBVA que haya designado para domiciliar la prestación, los cuales obran en la Entidad en su condición de Cliente, serán comunicados a la Tesorería General de la Seguridad Social, para que proceda a hacer efectivo el cambio por Usted solicitado, en la medida en que son necesarios para la tramitación de su petición.

**¿Cuáles son sus derechos con relación a los Datos Personales que trata BBVA?**

Usted podrá ejercitar gratuitamente los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad ante el Servicio de Atención al Cliente, grupo BBVA, apdo. de Correos 1598 - 28080 Madrid, en el correo electrónico [derechosprotecciondatos@bbva.com](mailto:derechosprotecciondatos@bbva.com) o en cualquiera de las oficinas de BBVA.

Además, los Titulares pueden contactar con el Delegado de Protección de Datos de BBVA en la dirección [dpogrupobbva@bbva.com](mailto:dpogrupobbva@bbva.com) y, en cualquier caso, presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)).

MODELO INFORMATIVO  
REALIZA TU SOLICITUD EN BBVA