

# Traslado de cuentas

## 1. Sobre nosotros

Revolut Bank UAB, Sucursal en España ("Revolut"), está inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el Tomo 44863, Libro 0, Folio 1, Sección 8, Hoja M 789831, Inscripción 1 y en el Registro de Entidades del Banco de España con el número 1583, con domicilio en c/ Príncipe de Vergara 132, 4 planta, 28002 Madrid (España).

Revolut es la sucursal en España de Revolut Bank UAB, una institución de crédito constituida en la República de Lituania, con domicilio social en Avenida Konstitucijos 21B, Vilna, 08130, República de Lituania, número de registro 304580906 y código FI 70700.

Revolut Bank UAB está autorizado por el Banco de Lituania en la República de Lituania y por el Banco Central Europeo. Además, está regulado por el Banco de España en relación con las normas de conducta empresarial.

## 2. Servicio de traslado de cuentas

Contamos con dos procedimientos para ayudarte a cambiar tu cuenta actual en otro banco español a Revolut.

- Puedes hacer clic en este [enlace](#) de nuestro Servicio automatizado de traslado de cuenta PSD2. Esta solución ofrece una gran flexibilidad porque utiliza Open Banking: puedes elegir cómo transferir las domiciliaciones bancarias y las órdenes permanentes desde tu antigua cuenta a la nueva o;
- Puedes seguir nuestro proceso regulado de traslado de cuentas ofrecido de conformidad con la [Orden ECE/228/2019 de 28 febrero](#)

Nuestro «Paquete de traslado» para este proceso de traslado de cuentas regulado se compone de:

- esta página informativa; y
- nuestro Formulario de solicitud de traslado de cuentas.

Puedes acceder y cumplimentar el Formulario de solicitud de traslado de cuentas haciendo clic [aquí](#). Se trata de un formulario digital en el que te hacemos una serie de preguntas y a continuación, generamos un Formulario de traslado de cuenta cumplimentado con los datos facilitados. Tienes que imprimir el formulario, firmarlo y volver a cargarlo.

El Servicio de traslado de cuentas está disponible para ti si eres un cliente que deseas cambiar tu cuenta de pago (la cuenta antigua) con un proveedor de servicios de pago de España (por ejemplo, una institución bancaria o de dinero electrónico) (el «antiguo proveedor de cuentas») a una cuenta de nuestra sucursal española (la «cuenta de Revolut»).

Ahora mismo, este servicio no está disponible para clientes empresas (clientes business) de Revolut en España. Esto se debe a que dichos clientes de Revolut todavía cuentan con un IBAN de Lituania y aún no son clientes de la sucursal española. Actualizaremos esta página cuando el Servicio de traslado de cuentas esté disponible para estos clientes.

### 3. ¿Qué cubre el Servicio de traslado de cuentas?

Los siguientes servicios están cubiertos por nuestro Servicio de traslado de cuentas:

- Saldo de la cuenta: Si optas por cerrar tu antigua cuenta, puedes indicarlo en el formulario de traslado de cuentas. Te facilitaremos la transferencia de cualquier posible saldo de tu cuenta antigua a tu cuenta de Revolut.
- Órdenes permanentes: Elaboraremos una lista de todas las órdenes permanentes que constan en tu antigua cuenta. [Aquí](#) puedes consultar una guía paso a paso para configurar tus órdenes permanentes en tu cuenta de Revolut.
- Domiciliaciones bancarias: Trabajaremos con terceros para transferir a tu nueva cuenta de Revolut los acuerdos de domiciliación bancaria que actualmente operan en tu antigua cuenta.

Estos otros servicios no están cubiertos por el Servicio de traslado de cuentas:

- Pagos de salario
- Otras fuentes de crédito (p. ej., pagos de servicios sociales)
- Pagos periódicos vinculados a la tarjeta de débito en tu cuenta anterior

A continuación, puedes ver más información sobre las medidas que te sugerimos que tomes respecto a estos servicios.

Cuando cambias la cuenta con tu antiguo proveedor a una con nosotros, no estamos obligados a proporcionar ningún servicio que normalmente no ofrecemos. Por ejemplo, actualmente no proporcionamos descubiertos por lo que no podrás utilizar el Servicio de traslado de cuentas para transferir un saldo negativo de tu antigua cuenta a tu cuenta de Revolut.

El Servicio de traslado de cuentas solo se aplica cuando cambias de tu antiguo proveedor de cuentas a Revolut. Si quieres irte de Revolut (¡nos dará mucha pena que te vayas!), deberás ponerte en contacto con tu nuevo proveedor de cuentas para que inicie el proceso de traslado.

### 4. ¿Cómo inicio el Servicio de traslado de cuentas?

Antes de iniciar el Servicio de traslado de cuentas, deberás abrir una cuenta de Revolut con nosotros. Esto se hace completando nuestro proceso de verificación de identidad a través de la app de Revolut. Tu cuenta de Revolut estará sujeta a nuestros [Términos y condiciones personales](#).

Una vez configurada tu cuenta de Revolut, puedes iniciar el proceso de traslado regulado [aquí](#) (recuerda que también puedes utilizar nuestro proceso de traslado con Open Banking, que te ofrece mayor flexibilidad: [aquí](#)).

Una vez cumplimentado el Formulario de traslado de cuentas, te facilitaremos una copia para tu archivo (por correo electrónico).

### 5. Elección de la Fecha de traslado

Cuando cumplimentes el Formulario de traslado de cuentas, tendrás que elegir una fecha en la que comenzará el proceso de traslado (la Fecha de traslado).

Deberás elegir la fecha que tenga menor actividad en tu antigua cuenta. Por ejemplo, en la medida de lo posible, no deberás elegir la fecha más cercana al pago de tu sueldo en tu antigua cuenta o cuando se te carguen en la misma las domiciliaciones bancarias o las órdenes permanentes. Esto dará al Servicio de traslado de cuentas una mayor oportunidad de trabajar eficazmente y sin interrumpir tus pagos periódicos.

Deberás elegir una fecha al menos seis días hábiles posterior a la fecha en la que cumplimentes y envíes el Formulario de traslado de cuentas (para darnos tiempo a contactar con tu antiguo proveedor de cuentas).

## 6. ¿Cómo funciona normalmente el Servicio de traslado de cuentas?

Cuando contactes por primera vez con el Servicio de traslado de cuentas, te redirigiremos a nuestro Paquete de traslado, donde puedes familiarizarte con los pasos que debes seguir. Una vez cumplimentes y envíes el Formulario de traslado de cuentas, el proceso será el siguiente:

- En el plazo de dos días hábiles a contar desde la recepción de la solicitud del servicio de traslado de cuenta de pago, enviaremos el Formulario de traslado de cuentas cumplimentado junto con los detalles de tu cuenta de Revolut a tu antiguo proveedor de cuentas.
- En relación con las domiciliaciones bancarias y órdenes permanentes de tu antigua cuenta:
  1. Tu antiguo proveedor de cuentas debería enviarnos una lista de las órdenes permanentes y domiciliaciones bancarias activas en tu antigua cuenta. También debería enviarte a ti dicha lista cuando lo hayas solicitado expresamente (y pedirte que compruebes que la información es correcta y que corrijas cualquier posible error).
  2. Tu antiguo proveedor de cuentas debería proporcionarnos tu lista de domiciliaciones bancarias, para que nosotros podamos escribir a los ordenantes y les demos los detalles de tu cuenta de Revolut, a fin de que las domiciliaciones bancarias se cambien a dicha cuenta. Al mismo tiempo, utilizaremos la lista que nos proporcione tu antiguo proveedor de cuentas para permitir que esas domiciliaciones bancarias operen en tu cuenta de Revolut.
  3. En el caso de las órdenes permanentes, te enviaremos la lista que nos proporcione tu antiguo proveedor de cuentas para ayudarte a configurarlas en tu cuenta de Revolut.
- Si has optado por cerrar tu antigua cuenta en el Formulario de traslado de cuentas, tu antiguo proveedor:
  1. transferirá el saldo positivo de tu antigua cuenta a tu cuenta de Revolut;
  2. transferirá a tu antigua cuenta cualquier interés, comisión o cargo que se te deba;
  3. cerrará tu antigua cuenta;
  4. te enviará un extracto de cierre de tu antigua cuenta.

La normativa establece que tu antiguo proveedor de cuentas debe completar todas estas acciones en un plazo de 5 días hábiles desde que reciba la solicitud del nuevo proveedor de cuentas y nosotros debemos completar nuestra parte en el plazo de 5 días hábiles desde que recibamos la información de tu antiguo proveedor de cuentas. Haremos todo lo posible para cumplir el plazo, pero ten en cuenta que es probable que nos lleve más tiempo si se producen

retrasos no previstos a la hora de recibir la información necesaria por parte de tu antiguo proveedor de cuentas.

## 7. ¿Qué más necesito para preparar el traslado a Revolut?

Como se ha mencionado anteriormente, el Servicio de traslado de cuentas no cubre ciertos aspectos:

- **Pago de sueldo:** Si quieres recibir el sueldo en tu cuenta de Revolut, tendrás que contactar directamente con tu empresa. Para ayudarte con esto, puedes navegar hasta la pestaña «Cuentas» en la app de Revolut, elegir «+ Añadir dinero» y luego «Sueldo». Esto generará un correo electrónico precumplimentado con los detalles de tu cuenta de Revolut que puedes enviar a tu empresa.
- **Otras fuentes de crédito:** Puede que tengas más pagos periódicos en tu antigua cuenta (como pagos a servicios sociales). Si quieres que se carguen en tu cuenta de Revolut, deberás contactar directamente con las fuentes y darles los detalles de dicha cuenta.
- **Pagos periódicos mediante tu tarjeta de débito:** Algunos servicios de suscripción y proveedores de servicios públicos te permiten configurar pagos periódicos mediante tu tarjeta de débito (en lugar de a través de los detalles de tu cuenta). Estos no son domiciliaciones bancarias y no están cubiertos por el Servicio de traslado de cuentas. Debes actualizar estos pagos periódicos con los detalles de tu tarjeta de débito de Revolut.

Tendrás que asegurarte de tener suficientes fondos tanto en tu antigua cuenta como en tu cuenta de Revolut para hacer frente a futuros cargos (entre los que se incluyen, por ejemplo, órdenes permanentes, domiciliaciones bancarias, cheques, intereses, comisiones y cargos). En este sentido, la Fecha de traslado es importante, y deberás comprobar tu antigua cuenta y tu cuenta de Revolut a lo largo del Proceso de traslado de cuentas.

Es importante tener en cuenta que, en el caso de las domiciliaciones bancarias, puede que haya un periodo en el que el ordenante ya haya ordenado el cargo de la domiciliación bancaria en tu antigua cuenta. Si se da esta situación, la domiciliación se procesará en dicha cuenta y la siguiente, en tu cuenta de Revolut.

Si has optado (en el Formulario de traslado de cuentas) por cerrar tu antigua cuenta, deberás abstenerte de usar cualquier tarjeta bancaria o talonario de cheques en esa cuenta una vez se haya iniciado el proceso de traslado de cuentas, así como devolver los cheques no utilizados y cualquier tarjeta bancaria de tu antigua cuenta.

Para tu información, tu cuenta de Revolut puede aceptar pagos dentro de la Zona Única de Pagos en Euros (SEPA). Asimismo, puedes solicitar a tu antiguo proveedor de cuentas un extracto de los últimos 13 meses de tu antigua cuenta sin coste.

## 8. Salida de Revolut

Si quieres traspasar tu cuenta de Revolut a otro banco o proveedor de servicios de pago español, el proceso de traslado debe iniciarlo dicho proveedor (¡nos dará mucha pena que te vayas!).

Si te interesa cambiar tu cuenta de Revolut a un banco o proveedor de servicios de pago de otro estado miembro de la Unión Europea (salvo España), póngase en contacto con nosotros en la

sección «Ayuda» de la app.

Recibida tu solicitud, nosotros:

- Te facilitaremos una lista de todas tus instrucciones de transferencias periódicas y domiciliaciones bancarias actuales, si las hubiera, además de toda la información disponible sobre transferencias de crédito periódicas y transacciones de domiciliaciones bancarias iniciadas en tu cuenta de pagos durante los últimos 13 meses.
- Transferiremos el saldo positivo restante en tu cuenta de pagos a tu cuenta de pagos con el nuevo proveedor de servicios de pago. Si formas parte de una Caja fuerte compartida, tendrás que cerrarla (si eres el administrador) o cancelar tu acceso a la Caja fuerte.
- Cerraremos la cuenta de pagos que tienes con nosotros (si es lo que quieres). En Revolut no te cobraremos por mantener una cuenta estándar abierta que no utilices. No te recomendamos que cierres tu cuenta Revolut, ya que si luego quieres configurar otra cuenta con el mismo número de teléfono móvil, este proceso puede demorarse un poco. Si aún así quieres cerrar tu cuenta, tendrás que liquidar cualquier transacción pendiente o transferir a ella todos los fondos que puedas tener en otras divisas. Si tenías un plan de pago, te reembolsaremos cualquier período de suscripción que no hayas utilizado. Ten también en cuenta que conservaremos tus datos durante los diez años posteriores al cierre de la cuenta para cumplir con la normativa vigente así como con las leyes de prevención de blanqueo de capitales.
- Llevaremos a cabo las acciones especificadas anteriormente en la fecha que selecciones, pero esta debe ser al menos seis días hábiles después de la fecha en que recibamos tu solicitud y toda la información necesaria para poder completarla. Te avisaremos en caso de no poder cerrar tu cuenta debido a alguna obligación pendiente (por ejemplo, si tienes un producto de crédito contratado con nosotros o si el saldo de tu cuenta está en negativo).

## 9. Otras cuestiones legales

Puedes encontrar más información sobre el servicio de traslado de cuentas en el sitio [web del Banco de España](#):

- El Servicio de traslado de cuentas es gratuito, a menos que nos pidas que llevemos a cabo una acción que nos haga incurrir en gastos y que no esté cubierta por nuestras obligaciones de conformidad con la legislación aplicable (como escribir a un tercero mediante correo postal o servicio de mensajería). Te informaremos de los gastos en los que incurramos. Solo te cobraremos costes razonables, que reflejarán los gastos en los que hayamos incurrido.
- La empresa State Company Deposit and Investment Insurance de Lituania asegura los depósitos mantenidos con Revolut Bank UAB, sucursal en España (por ejemplo, el dinero de las cuentas de Revolut). El límite de cobertura del seguro es de hasta cien mil euros (100.000 €) para un solo depositante para todos los depósitos mantenidos con Revolut Bank UAB. Puedes encontrar más información [aquí](#).

## 10. ¿Cómo presentar una reclamación?

Nos esforzamos siempre, pero sabemos que las cosas a veces salen mal. Si deseas hablar sobre un aspecto que te preocupa, puedes ponerte en contacto con nosotros en la app Revolut.

Por lo general, podemos solucionar los problemas rápido a través de la aplicación.

Si no hemos sido capaces de resolver tu problema y quieres presentar una queja o una reclamación relacionada con cómo proporcionamos el Servicio de traslado de cuentas, puedes hacerlo mediante el siguiente [formulario](#) o envíanos un email a [reclamaciones@revolut.com](mailto:reclamaciones@revolut.com).

En caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente, puedes dirigirte al Banco de España, con domicilio en Madrid, calle Alcalá número 48. Puedes acceder al sitio web del Banco de España [aquí](#).

En todo caso, para presentar una reclamación ante el Banco de España, es requisito imprescindible haber presentado previamente dicha reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente.