



En caso de que ARQUIA BANK, SA 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.

Cuando el cliente decida proporcionar él mismo la información de su cuenta a los emisores, el “proveedor receptor” 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, 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 al “proveedor receptor” 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, y cese de aceptación de las transferencias entrantes periódicas y adeudos domiciliados, de acuerdo con la solicitud por el 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 en su caso las instrucciones de cancelación de cuenta están condicionadas a que no exista impedimento alguno ni obligaciones exigibles pendientes de cargo en la cuenta. El cliente está obligado a devolver al “proveedor transmisor” todos los cheques no utilizados, libretas (para su anulación) y tarjetas bancarias. En el caso de que existan impedimentos el “proveedor transmisor” debería ponerse en contacto con el cliente directamente a fin de resolverlos.
- Para cualquier controversia surgida en relación con esta solicitud, el cliente podrá acudir al Servicio de Atención al Cliente, (al defensor del cliente, para aquellas entidades que cuentan con esta figura) y en última instancia al Servicio de reclamaciones del Banco de España.

Atentamente,

### Fecha y firma de la solicitud

Lugar / Fecha	
---------------	--

TITULARES (REQUERIDA AUTORIZACIÓN DE TODOS LOS TITULARES DE LA CUENTA)		
Nombre y apellidos	N.I.F.	Firma

## Presentación de la solicitud

Esta solicitud se podrá presentar por correo electrónico a la dirección “soporte.clientes@arquia.es”, y también presencialmente o por e-mail en las oficinas de Arquia Banca (en la web “www.arquia.com” se encuentran sus direcciones postales y electrónicas).

En el caso de que la cuenta objeto de la solicitud tenga más de un titular, todos los titulares de la antigua cuenta deberán serlo también de la nueva.

Esta solicitud de traslado de cuentas de pago deberá ir firmada por todos los titulares de la cuenta o, en su caso, por sus representantes legales.

## Quejas y Reclamaciones

En caso de controversia surgida en relación con esta solicitud, el cliente podrá presentar queja o reclamación oficial. En tal caso, deberá dirigirse a los dos proveedores (receptor y transmisor) y en última instancia al Servicio de reclamaciones del Banco de España.

En el caso de Arquia Banca, deberá dirigirse en primera instancia al “Servicio de Atención al Cliente de Arquia Bank SA y su grupo económico”, cuyos datos de contacto son los siguientes: C/ Barquillo, 6 (28004) Madrid, e-mail: atencionalcliente@arquia.es; y el teléfono de atención al cliente es el 91 258 66 08. Esta información también se encuentra disponible en la web (www.arquia.com).

Y, en el caso de la entidad transmisora deberá dirigirse a su servicio de atención al cliente o al defensor del cliente si cuenta con esta figura.

## Tratamiento de Datos de Carácter Personal

De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), le informamos que el Responsable del tratamiento es Arquia Bank, S.A. (Arquia Banca), con domicilio social en C/ Barquillo, 6 – 28004 Madrid (España) y NIF A-08809808. Dispone de más información en la Política de Protección de Datos de Arquia Banca disponible en “www.arquia.com”.

Los datos de carácter personal son tratados con el fin explícito, legítimo y determinado en el título de este documento, en base al desarrollo de la relación contractual y conforme a lo establecido en el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones.

El titular de los datos personales se compromete a que todos los datos facilitados a Arquia Banca con motivo de este documento y la relación contractual suscrita, sean correctos, exactos y completos y a comunicar lo antes posible cualquier modificación que se pueda producir con posterioridad mientras continúe en vigor la relación contractual. Cuando el cliente facilite datos personales de terceros a Arquia Banca durante el desarrollo de la relación contractual, el cliente reconoce que ha sido autorizado expresamente por el/los titulares/es de los datos para la comunicación de los mismos a Arquia Banca, y que les ha informado tanto de la cesión efectuada como del resto cuestiones previstas en el citado Reglamento (UE) 2016/679.

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos, y con carácter general, diez años después de finalizada la relación contractual en cumplimiento de la Ley 10/2010, de 28 de abril de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Son destinatarios de los datos facilitados la entidad indicada en la solicitud, además de otros intervinientes necesarios para la ejecución de la solicitud de traslado de cuenta, como proveedores de servicio de pago, prestadores de servicios tecnológicos, y plataformas o sistemas de compensación. No se tiene previsto efectuar transferencias de datos personales a un tercer país o a una organización internacional.

El titular de los datos personales puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión y portabilidad, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, dirigiéndose por escrito, y adjuntando a la solicitud una copia de su documento oficial de identidad en vigor, por correo postal a la atención del Departamento de Protección de Datos del Grupo Arquia con domicilio en C/ Arcs, nº 1, 08002 - Barcelona, o por correo electrónico a la siguiente dirección: lopyd@arquia.es. Si la solicitud de cualquiera de esos derechos la efectúa a través de su representante legal, éste deberá, además, adjuntar la documentación acreditativa de tal representación y también copia de su documento oficial de identidad.

El ejercicio de estos derechos es gratuito. Así mismo, se dispone de un delegado de protección de datos con el que puede contactar a través de correo electrónico en la siguiente dirección: dpo.grupoarquia@arquia.es. En caso de considerar que el tratamiento de los datos personales no ha resultado conforme con la normativa, el titular de los datos personales tiene derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control, la Agencia Española de Protección de Datos.