

## Proceso de traslado de cuenta de pago

### ¿Qué es el traslado de cuenta de pago?

Es un servicio gratuito por el cual se procesa el traslado de una cuenta de pago (cuenta corriente) entre distintos bancos, o dentro del mismo banco, que operen en España. Te recordamos que el proceso de traslado de cuentas no incluye la Cuenta NARANJA al no ser una cuenta de pago.

Puedes solicitar **información y/o el cambio** desde el banco transmisor (tu anterior banco) al banco receptor (tu nuevo banco) de los **adeudos domiciliados, las transferencias entrantes periódicas y las órdenes permanentes de pago** que tengas en la cuenta que trasladas. Asimismo, podrás solicitar que se traslade el saldo remanente y que cierren tu cuenta anterior en caso de que no tengas obligaciones pendientes.

Para poder realizar el proceso de portabilidad, tienes que tener dos cuentas abiertas y formalizadas, una en el banco transmisor (tu banco anterior) y otra en el receptor (tu nuevo banco).

### ¿A qué servicios afecta?

La portabilidad de cuentas aplica a los siguientes servicios:

- **Los adeudos domiciliados:** los recibos que tengas domiciliados en la cuenta que trasladas.
- **Las transferencias entrantes periódicas:** tu nómina, pensión o prestación por desempleo.
- **Las órdenes permanentes de pago:** las transferencias periódicas salientes que hayas establecido en la cuenta que trasladas.
- **Saldo remanente** en tu cuenta: saldo disponible en la fecha del cierre en la cuenta que trasladas.
- **Cierre de la cuenta** siempre y cuando no haya obligaciones pendientes.

### ¿Puedo gestionarlo yo mismo?

Si prefieres gestionar tú mismo el cambio de alguno de los servicios arriba listados, puedes seguir utilizando el servicio de portabilidad para que el banco transmisor (tu banco anterior) te facilite toda la información que necesites. En ese caso, nosotros te facilitamos una carta modelo para que puedas comunicar el cambio de cuenta a los emisores de las transferencias entrantes periódicas (nómina, pensión o prestación por desempleo), y otra carta modelo para que puedas hacer lo mismo con los adeudos domiciliados.

[Ver carta modelo para transferencias entrantes periódicas](#)

[Ver carta modelo para adeudos domiciliados](#)

### ¿Quién la puede solicitar?

Cualquier persona física con una cuenta de pago abierta y formalizada en ING, que no use dicha cuenta para fines comerciales o empresariales. En caso de haber dos titulares en la cuenta de ING (cuenta de origen), el traslado deberá ser solicitado expresamente por ambos, y ambos deberán ser titulares tanto en la cuenta de origen como la de destino.

### ¿Cómo se solicita?

A través del formulario que autoriza a ING a solicitar y, en su caso, cambiar los adeudos domiciliados, las órdenes permanentes de pago y las transferencias entrantes periódicas.

Puedes acceder al formulario a través del siguiente enlace, o solicitarlo en cualquiera de nuestras oficinas.

[Ver formulario](#)

Una vez cumplimentado y firmado por todos los titulares, se debe enviar a [portabilidadcuentas@ing.com](mailto:portabilidadcuentas@ing.com)

Para ayudarte a compilar el formulario de manera correcta, hemos creado una guía con información adicional y consejos sobre todo el proceso.

[Ver guía](#)

## ¿Cómo debo cumplimentarlo?

La siguiente información es obligatoria para poder tramitar tu solicitud:

- IBAN de tu cuenta en el banco transmisor.  
(El IBAN es un código de 24 caracteres que forman el número completo de la cuenta bancaria, y se compone de dos letras que representan al país de origen de la cuenta, otros dos dígitos de control, y los 20 números de la cuenta).
- Nombre del banco transmisor (tu anterior banco).
- Nombre del banco receptor (tu nuevo banco).
- Fecha del cambio y/o cierre de la cuenta (importante tener en cuenta los plazos máximos que tienen los bancos para cumplir con sus obligaciones en cada paso. Ver apartado “Cómo es el proceso”).
- IBAN de tu cuenta en ING.
- Las opciones que quieras con respecto a la información y/o traslado de los servicios incluidos en la portabilidad.
- Nombre y apellidos de todos los titulares.
- NIF y firma de todos los titulares.

## ¿Cómo es el proceso?

**Cuando recibamos el formulario** debidamente cumplimentado, **trasladaremos tu solicitud al banco transmisor** (tu banco anterior) **en un plazo máximo de 2 días hábiles**, para que nos facilite la información necesaria para tramitar los cambios.

El banco transmisor (tu banco anterior) **deberá enviarnos la información en 5 días hábiles**, y te la hará llegar a ti también en caso de que lo solicites en el formulario. Asimismo, **cancelará las órdenes permanentes de pago y dejará de aceptar las transferencias periódicas entrantes y adeudos domiciliados a partir de la fecha de ejecución** que hayas indicado en el formulario.

Desde el momento en el que recibamos la información del banco transmisor (tu banco anterior), **haremos los cambios en los siguientes 5 días hábiles**. Para las solicitudes que recibamos en días no hábiles, se considerarán recibidas al día siguiente hábil.

**IMPORTANTE: A la hora de elegir la fecha de ejecución del cambio es importante tener en cuenta los plazos anteriores** para asegurarte de que tu solicitud es viable y evitar que queden obligaciones pendientes de ejecución sin hacer frente o que se rechacen tu nómina, pensión o prestación de desempleo.

## ¿Aplica el proceso de portabilidad para cuentas de pago en otro Estado miembro de la Unión Europea?

Parcialmente. Si deseas abrir una cuenta de pago en otro Estado miembro de la Unión Europea puedes pedirnos la información de los adeudos domiciliados, las órdenes permanentes de pago y las transferencias entrantes periódicas. Sin embargo, no sería posible tramitar el cambio.

Si así nos lo pides en el formulario, transferiremos el saldo a tu nueva cuenta y cerraremos la cuenta que tienes con nosotros, siempre y cuando no tengas obligaciones pendientes con cargo a la cuenta de pago de ING.

## ¿Y si pido la portabilidad para llevarme mi cuenta de ING?

Aunque lamentaríamos mucho verte ir, puedes solicitar desde otro banco la portabilidad de tu cuenta en ING, en cuyo caso tu otro banco (banco receptor) nos solicitará la información necesaria para llevar a cabo el traslado, transferir tu saldo remanente y cerrar tu cuenta en ING, si así lo solicitas, siempre y cuando no tengas obligaciones de pago pendientes.

Además, cesaremos la aceptación de adeudos domiciliados y transferencias entrantes en tu cuenta de ING a partir de la fecha que hayas indicado en la autorización.