

I. DISPOSICIÓN XERAIS

XEFATURA DO ESTADO

13644 *Real decreto lei 19/2017, do 24 de novembro, de contas de pagamento básicas, traslado de contas de pagamento e comparabilidade de comisións.*

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

O obxecto do real decreto lei é a incorporación ao ordenamento xurídico español do réxime previsto na Directiva 2014/92/UE do Parlamento Europeo e do Consello, do 23 de xullo de 2014, sobre a comparabilidade das comisións conexas ás contas de pagamento, o traslado de contas de pagamento e o acceso a contas de pagamento básicas (en diante, a Directiva).

Esta directiva complementa tanto a Directiva 2007/64/CE do Parlamento Europeo e do Consello, do 13 de novembro de 2007, sobre servizos de pagamento no mercado interior, como a Directiva (UE) 2015/2366 do Parlamento Europeo e do Consello, do 25 de novembro de 2015, que establece requisitos básicos de transparencia das comisións aplicadas polos provedores de servizos de pagamento polos servizos ofrecidos en conexión coas contas de pagamento, que derroga a primeira con efectos a partir do 13 de xaneiro de 2018.

Os obxectivos perseguidos pola Directiva son tres: facilitar o acceso dos potenciais clientes aos servizos bancarios básicos, mellorar a transparencia e comparabilidade das comisións aplicadas ás contas de pagamento e mellorar o traslado de contas de pagamento.

A Recomendación 2011/442/UE da Comisión, do 18 de xullo de 2011, sobre o acceso a unha conta de pagamento básica, pretendía dar resposta a aquelas situacións en que clientes potenciais non poden abrir unha conta de pagamento porque se lles denega esa posibilidade ou non se lles ofrece un produto adecuado. Esta recomendación exhortaba os Estados membros a adoptaren as medidas necesarias para garantir a súa aplicación como máis tarde seis meses despois da súa publicación. Porén, só uns poucos Estados membros cumprían os principais principios da dita recomendación. Ante esta situación, a Directiva soluciona definitivamente os problemas de inclusión financeira creando un produto financeiro específico ao cal denomina conta de pagamento básica.

En relación co traslado de contas, os principios comúns establecidos en 2008 polo Comité Europeo do Sector Bancario xa prevían un mecanismo modelo para o traslado entre contas de pagamento ofrecido polas entidades de crédito situadas nun mesmo Estado membro. Non obstante, ao non seren vinculantes, aplicáronse de forma inconsistente no conxunto da Unión e reveláronse ineficaces. Ademais, os ditos principios comúns abordaban só o traslado entre contas de pagamento a escala nacional e non o traslado transfronteirizo de contas. A Directiva trata de fomentar unha mobilidade financeira a longo prazo efectiva e fluída establecendo un conxunto de normas uniformes que fagan fronte á escasa mobilidade dos clientes e, en particular, faciliten a comparación entre os servizos de contas de pagamento e entre as comisións aplicables, incentiven o traslado de contas e eviten que os consumidores que desexen abrir e utilizar unha conta de pagamento transfronteiriza sexan discriminados por razóns de residencia.

A transparencia e comparabilidade das comisións abordáronse inicialmente no ámbito da Unión a través dunha iniciativa de autorregulación polo sector bancario. Non obstante, ao non se obter nesta materia uns resultados mínimos aceptables, esta directiva establece unha regulación específica sobre tal materia.

En definitiva, o dereito universal de acceso a unha conta de pagamento básica, a transparencia na información sobre as comisións das contas de pagamento e as

posibilidades de trasladalas permitirán aos clientes compararen produtos máis facilmente e mobilizárense dentro da Unión e, por conseguinte, beneficiárense dun mercado interior no ámbito dos servizos financeiros.

II

Respecto á delimitación do ámbito obxectivo, cómpre destacar que a norma establece unha regulación específica das contas de pagamento básicas. Ademais, regula o traslado e a comparabilidade das comisións aplicadas polos servizos prestados en calquera conta de pagamento, teña ou non a condición de básica.

Especial mención requiren as contas de pagamento básicas. Configúranse como un produto financeiro estandarizado, que están obrigadas a ofrecer todas as entidades de crédito sen máis excepcións que unha serie de supostos limitados que permiten a súa denegación. Non por isto deixan de estar reguladas pola normativa de servizos de pagamento en xeral e, en particular, pola Lei 16/2009, do 13 de novembro, de servizos de pagamento, e pola Orde EHA/1608/2010, do 14 de xuño, sobre transparencia das condicións e requisitos de información aplicables aos servizos de pagamento, ás cales se debe sumar a Orde EHA/2899/2011, do 28 de outubro, de transparencia e protección do cliente de servizos bancarios.

Polo que se refire ao ámbito subxectivo, cómpre sinalar que as disposicións desta norma se aplican ás persoas físicas que actúan cun propósito alleo á súa actividade comercial, empresarial, oficio ou profesión, tal como resulta da definición que fai a propia Directiva. Desta forma, as normas de protección que establece a Directiva respecto do traslado de contas de pagamento, da publicidade e da comparabilidade de servizos e comisións de contas de pagamento ou o acceso a contas de pagamento básicas non alcanzan as persoas xurídicas ou os que actúan dentro da súa actividade comercial, empresarial, oficio ou profesión. Esta limitación é, polo demais, coherente cos obxectivos de inclusión financeira, dunha banda, e de potenciación do mercado europeo retailista, doutra; finalidades, ambas, perseguidas pola Directiva.

Do lado dos oferentes de servizos, o ámbito de aplicación da norma é distinto en función da materia regulada. Así, no caso de comparabilidade de servizos e comisións de contas de pagamento ou no caso de traslado de contas de pagamento, os suxeitos obrigados pola normativa de transposición son os provedores de servizos de pagamento, colectivo este que inclúe non só as entidades de crédito senón todos os suxeitos sinalados no artigo 4.9 da Directiva 2007/64/CE sobre servizos de pagamento no mercado interior,

En cambio, no caso da prestación do servizo de conta de pagamento básica, o ámbito de aplicación do servizo é máis reducido e afecta unicamente as entidades de crédito, tal como faculta o artigo 16 da Directiva. O obxectivo perseguido co exercicio da dita opción nacional na forma sinalada é establecer unhas regras de xogo comúns para todas as entidades de crédito respecto da obriga de ofrecer estas contas, opción esta que realiza en maior medida o principio de neutralidade regulatoria que a norma debe seguir.

III

O real decreto lei estrutúrase en cinco capítulos, que se corresponden coas liñas esenciais da regulación, dúas disposicións adicionais, unha disposición transitoria, unha disposición derogatoria e catro disposicións derradeiras.

O capítulo I contén as disposicións xerais da norma, especifica o seu obxecto e establece as definicións necesarias para unha mellor comprensión dos termos empregados nela.

O capítulo II recolle as disposicións relativas ás contas de pagamento básicas, regulando o dereito de acceso a elas, os supostos en que as entidades de crédito poden denegar o acceso a aquelas e a forma en que tal denegación debe ser notificada ao potencial cliente. Ademais, régúlase a posibilidade de que as entidades de crédito resolvan os contratos de conta de pagamento básica e a notificación de tal resolución. Finalmente, neste capítulo régúlanse os servizos asociados ás contas de pagamento básicas, as

formas de fixar as comisións que as entidades de crédito poden cobrar pola súa apertura e mantemento e polos servizos asociados e, en xeral, a información que sobre elas deben facilitar as entidades de crédito.

O capítulo III fai referencia ao servizo de traslado de calquera conta de pagamento, aquelas circunstancias que habilitan os provedores de servizos de pagamento para a denegación do traslado de contas de pagamento, o procedemento que deben seguir os provedores de servizos de pagamento para o traslado e o prexuízo financeiro que se lle poida ocasionar ao cliente. Tamén se regula a posibilidade de denegar o traslado do saldo cando existan obrigas de pagamento exigibles e pendentes de cargo, tales como as disposicións realizadas con tarxetas da propia entidade, en particular.

A comparabilidade das comisións regúlase no capítulo IV, establecendo a regulación dos servizos máis representativos asociados a unha conta de pagamento, o documento informativo de comisións, o estado de comisións, os sitios web de comparación e a información que os provedores de servizos de pagamento deben facilitar aos clientes.

Finalmente, o capítulo V dedícase á regulación do réxime sancionador e a designación do Banco de España como autoridade competente que verifique o cumprimento dos dereitos e obrigas que crea o real decreto lei. Para estes efectos, as obrigas establecidas neste real decreto lei teñen o carácter de normas de ordenación e disciplina.

IV

As disposicións adicionais, dúas en total, regulan ámbitos específicos, como a exclusión do Instituto de Crédito Oficial da aplicación da lei, posto que non se dedica á prestación de servizos bancarios aos clientes retalistas, que son os beneficiarios da regulación contida na norma, e a resolución de controversias a través de reclamacións extraxudiciais.

A disposición transitoria única establece un período de adaptación en materia de comparabilidade de comisións, de forma que o Banco de España poida realizar o desenvolvemento regulamentario preciso para dar cumprimento ao real decreto lei. Sen a habilitación contida nesta última norma, o dito desenvolvemento non resultaría posible. Así mesmo, prevese que ata a entrada en vigor da orde do ministro de Economía, Industria e Competitividade prevista nos artigos 9.2, 10.1 e 13.6 será de aplicación neses ámbitos o réxime vixente no momento da aprobación deste real decreto lei.

O real decreto lei contén catro disposicións derradeiras. A primeira modifica a Lei 16/2009, do 13 de novembro, de servizos de pagamento, coa finalidade de establecer un procedemento rápido e sinxelo para a resolución dos contratos marco de calquera conta de pagamento.

A disposición derradeira segunda recolle o título competencial do real decreto lei, e a terceira sinala que mediante este real decreto lei se incorpora ao ordenamento xurídico español a Directiva 2014/92/UE do Parlamento Europeo e do Consello, do 23 de xullo de 2014, sobre a comparabilidade das comisións conexas ás contas de pagamento, o traslado de contas de pagamento e o acceso a contas de pagamento básicas.

Finalmente, a disposición derradeira cuarta establece a entrada en vigor do real decreto lei.

V

No que se refire ao recurso ao real decreto lei como instrumento de transposición, cabe sinalar que o Tribunal Constitucional, na súa Sentenza 1/2012, do 13 de xaneiro, avala a concorrencia do presuposto habilitante da extraordinaria e urxente necesidade do artigo 86.1 da Constitución cando concorran «o patente atraso na transposición», a existencia de «procedementos de incumprimento contra o Reino de España» e a importancia material da situación que se trata de regular. Neste caso concorren razóns que xustifican cumpridamente a extraordinaria e urxente necesidade de traspoñer as distintas directivas mediante o presente real decreto lei.

En primeiro lugar, a transposición da Directiva 2014/92/UE mediante este real decreto lei vén motivada polo vencemento do prazo para a súa transposición. De acordo co seu artigo 29, os Estados membros debían poñer en vigor as disposicións legais, regulamentarias e administrativas necesarias para dar cumprimento ao establecido nela como máis tarde o 18 de setembro de 2016.

En segundo termo, polo que se refire á concreta situación que se trata de regular, cómpre garantir o dereito universal de acceso a unha conta de pagamento básica, a transparencia na información sobre as comisións das contas de pagamento e as posibilidades de trasladalas. Só deste modo se garante o cumprimento da obriga que lle incumbe ao Reino de España de consolidar o funcionamento correcto do mercado interior e o desenvolvemento dunha economía moderna e integradora desde o punto de vista social. En suma, a consecución dos obxectivos de inclusión financeira impostos polo dereito da Unión precisa da prestación universal de servizos de pagamento, polo que resulta urxente e necesaria a aprobación inmediata da norma de transposición.

Finalmente, no relativo á existencia de «procedementos de incumprimento contra o Reino de España», débese ter en conta que a Comisión Europea iniciou un procedemento formal de infracción mediante a Carta de emprazamento 2016/0741 do 23 de novembro de 2016. Posteriormente, mediante o Ditame motivado 2016/0741, do 27 de abril de 2017, deu un prazo de dous meses para adoptar as disposicións legais, regulamentarias e administrativas necesarias para dar cumprimento ao establecido na Directiva. Posteriormente, o 4 de outubro de 2017, tendo en conta que España non incorporou esta directiva ao seu ordenamento xurídico nacional, o Colexio de Comisarios adoptou a decisión de interpoñer unha demanda ante o Tribunal de Xustiza da Unión Europea. En consecuencia, resulta de extraordinaria e urxente necesidade proceder á transposición antes de que se formalice a demanda ante o Tribunal de Xustiza, para evitar así a terminación do procedemento mediante unha sentenza que declare o incumprimento por parte do Reino de España das obrigas que lle impón o dereito da Unión.

Por conseguinte, concorren na medida que se adopta, pola súa natureza, finalidade e polo contexto en que se ditan, as circunstancias de extraordinaria e urxente necesidade que exige o artigo 86 da Constitución española como presuposto habilitante para recorrer a este tipo de norma.

Na súa virtude, facendo uso da autorización contida no artigo 86 da Constitución española, por proposta do ministro de Economía, Industria e Competitividade e logo de deliberación do Consello de Ministros na súa reunión do día 24 de novembro de 2017,

DISPOÑO:

Índice

Capítulo I. Disposicións xerais.

- Artigo 1. Obxecto.
- Artigo 2. Definicións.

Capítulo II. Contas de pagamento básicas.

- Artigo 3. Dereito de acceso a unha conta de pagamento básica.
- Artigo 4. Denegación do acceso a unha conta de pagamento básica.
- Artigo 5. Notificación da denegación do acceso a unha conta de pagamento básica.
- Artigo 6. Resolución dos contratos de contas de pagamento básicas.
- Artigo 7. Notificación da resolución dos contratos de contas de pagamento básicas.
- Artigo 8. Servizos asociados ás contas de pagamento básicas.
- Artigo 9. Comisións e gastos asociados.
- Artigo 10. Información xeral sobre contas de pagamento básicas.

Capítulo III. Traslado de contas de pagamento.

Artigo 11. Servizo de traslado de contas de pagamento.

Artigo 12. Denegación da transferencia de saldo.

Artigo 13. Procedemento para o traslado de contas de pagamento.

Artigo 14. Prexuízo financeiro do cliente.

Capítulo IV. Comparabilidade de comisións de contas de pagamento.

Artigo 15. Servizos máis representativos asociados a unha conta de pagamento.

Artigo 16. Documento informativo de comisións.

Artigo 17. Estado de comisións.

Artigo 18. Sitio web de comparación do Banco de España.

Artigo 19. Outros sitios web de comparación.

Artigo 20. Información aos clientes.

Capítulo V. Réxime sancionador e autoridade competente.

Artigo 21. Réxime sancionador.

Artigo 22. Autoridade competente e réxime de cooperación.

Disposición adicional primeira. Instituto de Crédito Oficial.

Disposición adicional segunda. Procedementos de reclamación extraxudicial.

Disposición transitoria única. Período de adaptación.

Disposición derogatoria única. Derrogación normativa.

Disposición derradeira primeira. Modificación da Lei 16/2009, do 13 de novembro, de servizos de pagamento.

Disposición derradeira segunda. Título competencial.

Disposición derradeira terceira. Incorporación de dereito da Unión Europea.

Disposición derradeira cuarta. Entrada en vigor.

CAPÍTULO I

Disposicións xerais

Artigo 1. *Obxecto.*

Este real decreto lei ten por obxecto a regulación:

- a) Do dereito dos clientes ou potenciais clientes a abriren e utilizaren contas de pagamento básicas;
- b) da transparencia e comparabilidade das comisións aplicadas aos clientes ou potenciais clientes de contas de pagamento;
- c) dos traslados de contas de pagamento dentro de España e da facilitación da apertura de contas transfronteirizas para os clientes ou potenciais clientes.

Artigo 2. *Definicións.*

Para os efectos deste real decreto lei, enténdese por:

- a) «Cliente ou potencial cliente»: persoas físicas que actúen cun propósito alleo á súa actividade comercial, empresarial, oficio ou profesión.
- b) «Conta de pagamento»: unha conta aberta a nome dun ou de varios usuarios de servizos de pagamento e utilizada para a execución de operacións de pagamento.
- c) «Conta de pagamento básica»: aquela conta de pagamento, denominada en euros, aberta nunha entidade de crédito que permita prestar, polo menos, os servizos recollidos no artigo 8, identificada como tal polas entidades de crédito.
- d) «Provedor de servizos de pagamento»: os organismos públicos, entidades e empresas autorizadas para prestaren servizos de pagamento en España ou en calquera

outro Estado membro da Unión Europea, acóllanse ou non ás excepcións previstas no artigo 26 da Directiva 2007/64/CE do Parlamento Europeo e do Consello, do 13 de novembro de 2007, sobre servizos de pagamento no mercado interior, pola que se modifican as directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE e pola que se derroga a Directiva 97/5/CE, así como os de terceiros países, que se dediquen profesionalmente á prestación de servizos de pagamento.

e) «Soporte duradeiro»: todo instrumento que lle permita ao consumidor almacenar información que se transmita persoalmente ao dito consumidor de forma que no futuro poida recuperala facilmente durante un período de tempo acorde cos fins da dita información e que permita a reprodución da información almacenada sen cambios.

CAPÍTULO II

Contas de pagamento básicas

Artigo 3. *Dereito de acceso a unha conta de pagamento básica.*

As entidades de crédito que ofrezan contas de pagamento estarán obrigadas a ofrecer contas *de pagamento* básicas a aqueles potenciais clientes que:

- a) Residan legalmente na Unión Europea, incluídos os clientes que non teñan domicilio fixo;
- b) sexan solicitantes de asilo;
- c) non teñan un permiso de residencia pero a súa expulsión sexa imposible por razóns xurídicas ou de feito.

Artigo 4. *Denegación do acceso a unha conta de pagamento básica.*

1. As entidades de crédito denegarán o acceso ás contas de pagamento básicas cando se dea algunha das seguintes circunstancias:

- a) O potencial cliente non achegue a información requirida pola entidade en función do nivel de risco de branqueo de capitais ou de financiamento do terrorismo do dito cliente dentro do marco do previsto no capítulo II da Lei 10/2010, do 28 de abril, de prevención do branqueo de capitais e do financiamento do terrorismo, e as súas normas de desenvolvemento,
- b) a súa apertura sexa contraria aos intereses da seguridade nacional ou de orde pública definidos polas leis, polas normas europeas ou pola xurisprudencia do Tribunal de Xustiza da Unión Europea, nos supostos en que así o acordase o Consello de Ministros, por proposta do ministro de Economía, Industria e Competitividade, ou
- c) o potencial cliente xa sexa titular en España dunha conta nun provedor de servizos de pagamento que lle permita realizar os servizos recollidos no artigo 8.1, salvo que este lle notificase a súa decisión unilateral de resolver o contrato marco de conta de pagamento. Neste caso, antes de abrir unha conta *de pagamento* básica, a entidade de crédito poderá verificar se o cliente dispón ou non dunha conta en España que lle permita realizar os servizos citados. As entidades de crédito poderanse basear para tal fin nunha declaración responsable asinada polo propio cliente.

A entidade conservará os documentos e a análise realizada en que se basee esta decisión.

2. O acceso á conta de pagamento básica non se poderá supeditar á adquisición doutros servizos, nin á adquisición de participacións no capital, ou instrumentos análogos, da entidade de crédito, salvo que fose imposto pola normativa aplicable ou ben requisito ineludible para toda a clientela da entidade.

Artigo 5. Notificación da denegación do acceso a unha conta de pagamento básica.

1. A entidade de crédito deberá informar o potencial cliente da denegación da apertura dunha conta de pagamento básica, a menos que non resulte compatible co establecido na Lei 10/2010, do 28 de abril, ou cos intereses de seguridade nacional ou de orde pública que motivasen a dita denegación.

2. A denegación notificaráselle ao potencial cliente por escrito e de maneira gratuíta, expresando as razóns concretas en que se funda, sen demora inxustificada e como máis tarde nun prazo máximo de dez días hábiles contados desde a data de recepción da solicitude completa.

3. Así mesmo, ao notificaren o rexeitamento da solicitude de apertura, as entidades informarán o potencial cliente do procedemento que debe seguir para presentar unha reclamación contra a denegación e do seu dereito a dirixirse ao procedemento de reclamación previsto no artigo 30 da Lei 44/2002, do 22 de novembro, de medidas de reforma do sistema financeiro, e a súa normativa de desenvolvemento.

Artigo 6. Resolución dos contratos de contas de pagamento básicas.

As entidades de crédito poderán resolver unilateralmente un contrato marco de conta de pagamento básica, sen prexuízo do disposto na Lei 16/2009, do 13 de novembro, de servizos de pagamento, cando se cumpra algunha das seguintes condicións:

- a) Que o cliente utilizase deliberadamente a conta para fins ilícitos.
- b) Que non se efectuase ningunha operación na conta durante máis de 24 meses consecutivos.
- c) Que o cliente, para obter a conta de pagamento básica, facilitase información incorrecta cando, de ter facilitado a información correcta, non tería dereito a esa conta.
- d) Que o cliente non resida legalmente na Unión Europea, con excepción do suposto previsto no artigo 3.c).
- e) Que o cliente abra posteriormente en España unha conta que lle permita facer uso dos servizos enumerados no artigo 8.
- f) Que o cliente non achegase a documentación ou información requirida no curso da relación de negocios, determinando a imposibilidade de aplicar as medidas de dilixencia debida ou outras obrigas previstas na Lei 10/2010, do 28 de abril.

Artigo 7. Notificación da resolución dos contratos de contas de pagamento básicas.

1. Cando a entidade de crédito resolva o contrato dunha conta de *pagamento* básica por algunha das razóns mencionadas nas alíneas b), d) ou e) do artigo anterior, notificaralle ao cliente, gratuitamente e por escrito, polo menos dous meses antes de que a resolución sexa efectiva, os motivos e a xustificación da rescisión.

Se a entidade de crédito resolve o contrato polas razóns indicadas nas alíneas a), c) ou f) do artigo anterior, a resolución será efectiva de forma inmediata e, no caso da alínea f), sen necesidade de xustificación.

2. Na notificación da resolución informarase o cliente do procedemento que debe seguir para presentar unha reclamación contra a resolución e do seu dereito a dirixirse ao sistema de reclamacións previsto no artigo 30 da Lei 44/2002, do 22 de novembro, e a súa normativa de desenvolvemento.

Artigo 8. Servizos asociados ás contas de pagamento básicas.

1. As contas de pagamento básicas permitirán ao cliente, polo menos, executar unha cantidade ilimitada de operacións dos seguintes servizos:

- a) Apertura, utilización e peche de conta.
- b) Depósito de fondos.

c) Retirada de diñeiro en efectivo nas oficinas da entidade ou nos caixeiros automáticos na Unión Europea.

d) As seguintes operacións de pagamento na Unión Europea:

1.º Cargos domiciliados.

2.º Operacións de pagamento mediante unha tarxeta de débito ou prepago, incluídos pagamentos en liña.

3.º Transferencias, incluídas ordes permanentes nas oficinas da entidade e mediante os servizos en liña da entidade de crédito cando esta dispoña deles.

2. As entidades proporcionarán estes servizos na medida en que xa llelos ofrezan aos clientes que dispoñan de contas distintas das contas de pagamento básicas.

3. En todo caso, o cliente poderá xestionar e realizar operacións de pagamento en relación coa conta de pagamento básica nas sucursais da entidade de crédito onde estea aberta a conta. Tamén o poderá facer a través dos servizos bancarios en liña da entidade de crédito, cando esta dispoña deles.

Artigo 9. *Comisións e gastos asociados.*

1. As comisións percibidas polos servizos prestados polas entidades de crédito en relación coas contas de pagamento básicas serán as que se pacten libremente entre as ditas entidades e os clientes.

2. Non obstante o disposto no punto anterior, o ministro de Economía, Industria e Competitividade establecerá as comisións máximas que as entidades poden cobrar polos servizos sinalados no punto anterior, incluída a derivada do incumprimento por parte do cliente dos compromisos contraídos no contrato de conta de pagamento básica ou, de ser o caso, a prestación dos ditos servizos sen ningún cargo.

3. As comisións máximas que se establezan deberán ser razoables e estarán baseadas nos seguintes criterios:

a) Nivel de renda nacional en relación con outros Estados membros.

b) As comisións medias aplicadas polas entidades de crédito por tales servizos en contas distintas das contas de pagamento básicas.

c) As comisións ou gastos máximos que, conforme este artigo, se establezan, se é o caso, polos servizos previstos nas alíneas a), b), c) e d) (2.º) do artigo 8.1 non terán en conta o número de operacións executadas sobre a conta de pagamento básica. No resto dos servizos do dito punto, establecerase un número mínimo de operacións que cubran o uso medio persoal de cada servizo sen comisión ou cunha comisión razoable. Por riba deste número mínimo, as comisións ou gastos máximos que se establezan non serán superiores ás comisións medias aplicadas por cada entidade.

4. Regulamentariamente, poderanse establecer distintos réximes de condicións máis vantaxosas en materia de comisións en función da especial situación de vulnerabilidade ou risco de exclusión financeira dos potenciais clientes.

Artigo 10. *Información xeral sobre contas de pagamento básicas.*

1. O ministro de Economía, Industria e Competitividade determinará as medidas que deberán establecer as entidades de crédito para darlles a coñecer aos potenciais clientes a existencia de contas de pagamento básicas, as comisións aplicables, os procedementos para exercer o dereito de acceso a estas e para proporcionar información sobre os métodos de acceso aos procedementos alternativos de resolución de litixios. De maneira especial, estas medidas deberán garantir que os consumidores vulnerables, con residencia móbil ou que non dispoñen de conta bancaria, son informados adecuadamente.

2. As entidades de crédito utilizarán de forma destacada na súa publicidade, información e documentación contractual a denominación «conta de pagamento básica». Ademais, indícarase claramente na publicidade e información facilitada polas entidades de

crédito que, para ter acceso a unha conta de pagamento básica, non é obrigatorio adquirir outros servizos.

3. En todo caso, as entidades de crédito deberán ter á disposición dos clientes ou potenciais clientes, gratuitamente en todas as súas canles de distribución ao consumidor, información e asistencia sobre:

- (i) as características e a descrición de cada un dos servizos incluídos nas súas contas de pagamento básicas,
- (ii) as comisións ou gastos aplicados a cada servizo, a varios ou a todos conxuntamente, e
- (iii) as condicións de utilización de cada servizo.

CAPÍTULO III

Traslado de contas de pagamento

Artigo 11. *Servizo de traslado de contas de pagamento.*

1. Os provedores de servizos de pagamento deberán facilitar o traslado eficaz e áxil das contas de pagamento. Con este obxecto colaborarán activamente e intercambiarán toda a información que resulte necesaria, entre si e co propio cliente das operacións financeiras sinaladas no punto seguinte e calquera outra que empregue como soporte unha conta de pagamento.

2. Por solicitude dos clientes, os provedores de servizos de pagamento transmisores facilitarán o traslado de contas de pagamento entre distintos provedores de servizos de pagamento, situados en España, ou dentro do mesmo provedor.

Para isto, subministrarán tanto ao cliente como ao provedor de servizos de pagamento receptor a totalidade ou parte da seguinte información:

- a) As ordes permanentes de transferencia,
- b) os cargos domiciliados periódicos, e
- c) as transferencias entrantes periódicas que se executen nunha conta de pagamento.

Igualmente, executarán, se é o caso, unha orde de pagamento do saldo acredor existente na conta de pagamento que se traslada.

3. O traslado da conta de pagamento producirase conforme os requisitos, procedementos e prazos previstos neste capítulo e non suporá necesariamente o peche da conta trasladada, salvo que así o solicite expresamente o cliente.

Artigo 12. *Denegación da transferencia de saldo*

Os provedores de servizos de pagamento poderán denegar a transferencia do saldo acredor dunha conta de pagamento a aqueles clientes que teñan obrigas exixibles e pendentes de cargo na dita conta, a favor do provedor de servizos de pagamento onde se encontra aberta ou de terceiros.

Artigo 13. *Procedemento para o traslado de contas de pagamento*

1. O traslado dunha conta de pagamento requirirá a solicitude expresa de todos os clientes titulares dela. O cliente especificará a data de execución do traslado de conta, que non poderá ser inferior a seis días hábiles a partir da data en que o provedor de servizos de pagamento receptor reciba, conforme o disposto nos puntos seguintes, a información necesaria do provedor de servizos de pagamento transmisor.

2. No prazo máximo de dous días hábiles, contados desde a recepción da autorización do cliente, o provedor de servizos de pagamento receptor solicitaralle ao

provedor de servizos de pagamento transmisor que remita a información necesaria para realizar o traslado de conta.

3. Unha vez que reciba a solicitude do provedor de servizos de pagamento receptor, o provedor de servizos de pagamento transmisor enviaralle ao provedor de servizos de pagamento receptor a información precisa nun prazo máximo de cinco días hábiles.

4. Unha vez recibida esta información, o provedor de servizos de pagamento receptor tomará as medidas necesarias para garantir a eficacia total do traslado de conta no prazo sinalado polo cliente.

5. Sen prexuízo do disposto no artigo 26.2 da Lei 16/2009, do 13 de novembro, de servizos de pagamento, o provedor de servizos de pagamento transmisor non bloqueará os instrumentos de pagamento antes da data especificada na solicitude do cliente, de maneira que a prestación de servizos de pagamento ao cliente non se vexa interrompida durante a prestación do servizo de traslado.

6. O ministro de Economía, Industria e Competitividade establecerá as regras e os procedementos que deben seguir os provedores de servizos de pagamento no proceso de execución do servizo de traslado de contas, incluíndo a apertura transfronteiriza de contas, a información que cómpre subministrarlle ao cliente, antes e despois de completarse o proceso, así como as comisións máximas que poderán aplicar polo servizo de traslado de conta. As comisións que, se é o caso, poidan establecer as entidades no servizo de traslado deberán ser acordos cos custos efectivamente soportados polo provedor de servizos de pagamento.

Artigo 14. *Prexuízo financeiro do cliente.*

1. Os provedores de servizos de pagamento deberán reembolsar ao cliente, o antes posible, calquera prexuízo financeiro, incluídos os gastos e xuros, en que este incorrese por motivo do incumprimento do provedor de servizos de pagamento das súas obrigas no proceso de traslado de conta.

2. O deber de resarcimento previsto neste artigo non se aplicará nos seguintes supostos:

a) Cando concorran circunstancias excepcionais e imprevisibles, alleas ao control do provedor de servizos de pagamento que as invoque, cuxas consecuencias non se poderían ter evitado aínda que empregase a máxima dilixencia;

b) Cando o provedor de servizos de pagamento estea vinculado por outras obrigas legais que lle impidan executar en tempo ou forma a solicitude do traslado de conta de pagamento.

CAPÍTULO IV

Comparabilidade de comisións de contas de pagamento

Artigo 15. *Servizos máis representativos asociados a unha conta de pagamento.*

O Banco de España publicará e manterá actualizada a lista dos servizos máis representativos asociados a unha conta de pagamento, incorporando a terminoloxía normalizada recollida no acto delegado a que fai referencia o artigo 3.4 da Directiva 2014/92/UE do Parlamento Europeo e do Consello, do 23 de xullo de 2014.

Artigo 16. *Documento informativo de comisións.*

1. Sen prexuízo do establecido na Lei 16/2009, do 13 de novembro, os provedores de servizos de pagamento proporcionaranlle ao cliente ou potencial cliente, gratuitamente e con suficiente antelación respecto da data de celebración dun contrato de conta de pagamento, un documento informativo das comisións, en papel ou noutro soporte duradeiro, no cal figuren os termos normalizados da lista definitiva correspondentes aos servizos máis representativos asociados á conta de pagamento a que se refire o artigo

anterior xunto coas comisións aplicables a cada un dos ditos servizos se o provedor de servizos de pagamento os ofrece.

2. O documento informativo das comisións deberá cumprir cos seguintes requisitos:

- a) Será un documento breve e independente;
- b) terá unha presentación e unha estrutura claras que permitan a súa doada lectura, e utilizará caracteres dun tamaño lexible; en caso de que o orixinal se elaborase en cor, non deberá perder claridade se se imprime ou fotocopia en branco e negro;
- c) redactarase no idioma acordado polas partes;
- d) será preciso, non inducirá a erro;
- e) as cantidades que figuren nel expresaranse na moeda da conta de pagamento ou noutra moeda da Unión pactada entre as partes;
- f) levará na parte superior da primeira páxina o título «Documento informativo das comisións», xunto a un símbolo común que permita diferenciar este documento doutros documentos, e indicará expresamente que contén as comisións aplicables aos servizos máis representativos asociados á conta de pagamento e que a información precontractual ou contractual completa sobre o conxunto dos servizos ofrecidos figura noutros documentos.

3. Cando se ofrezca un ou máis servizos como parte dun paquete de servizos asociados a unha conta de pagamento, o documento informativo sobre comisións estipulará a comisión polo paquete completo, os servizos incluídos no paquete e a súa cantidade e a comisión adicional para calquera servizo que exceda a cantidade cuberta pola comisión polo paquete.

4. Habilítase o Banco de España para que estableza os requisitos que debe cumprir o dito documento informativo de comisións de conformidade co acto delegado previsto no artigo 4.6 da Directiva 2014/92/UE do Parlamento Europeo e do Consello, do 23 de xullo de 2014, sobre a comparabilidade das comisións conexas ás contas de pagamento, o traslado de contas de pagamento e o acceso a contas de pagamento básicas.

Artigo 17. *Estado de comisións.*

1. Sen prexuízo do establecido na Lei 16/2009, do 13 de novembro, de servizos de pagamento, os provedores de servizos de pagamento facilitarán ao cliente, polo menos con periodicidade anual e gratuitamente, un estado de todas as comisións en que incorresen para os servizos asociados a unha conta de pagamento, así como, de ser o caso, a información relativa aos tipos de xuro establecidos nas alíneas c) e d) do número 2 do presente artigo. Os provedores de servizos de pagamento utilizarán, de ser o caso, a terminoloxía normalizada que figure na lista a que se refire o artigo 15.

Acordarase co cliente a canle de comunicación que se utilizará para proporcionarlle o estado de comisións. O estado de comisións facilitaráselle ao cliente en papel polo menos cando este así o solicite.

2. O estado de comisións especificará, como mínimo, a seguinte información:

- a) A comisión unitaria aplicada a cada servizo e o número de veces que se utilizou o servizo durante o período de referencia e, no caso de servizos combinados nun paquete, a comisión aplicada ao conxunto do paquete, o número de veces que se cobrou a comisión correspondente ao paquete durante o período de referencia e a comisión adicional cobrada por calquera servizo que supere a cantidade cuberta pola comisión aplicada ao paquete;
- b) o importe total das comisións aplicadas durante o período de referencia por cada servizo prestado e cada paquete de servizos prestados e os servizos que superen a cantidade cuberta pola comisión aplicada ao paquete;
- c) o tipo de xuro de descuberto aplicado á conta de pagamento e o importe total dos xuros cobrados en relación coa posibilidade de descuberto durante o período de referencia, se é o caso;
- d) o tipo de xuro crediticio aplicado á conta de pagamento e o importe total dos xuros devindicados durante o período de referencia, se é o caso;

e) o importe total das comisións aplicadas polo conxunto de servizos prestados durante o período de referencia.

3. O estado de comisións deberá cumprir cos seguintes requisitos:

- a) terá unha presentación e unha estrutura claras que permitan a súa fácil lectura, e utilizará caracteres dun tamaño lexible;
- b) estará redactado no idioma en que se ofrezca a conta de pagamento ou noutro idioma acordado polas partes;
- c) será preciso, non inducirá a erro;
- d) as cantidades que figuren non se expresarán na moeda da conta de pagamento ou noutra moeda acordada entre as partes;
- e) levará na parte superior da primeira páxina o título «Estado de comisións», xunto a un símbolo común que permita diferenciar este documento doutros documentos.

4. Habilítase o Banco de España para que estableza os requisitos que debe cumprir o dito estado de comisións de conformidade co acto delegado a que fai referencia o artigo 5.4 da Directiva 2014/92/UE do Parlamento Europeo e do Consello, do 23 de xullo de 2014, sobre a comparabilidade das comisións conexas ás contas de pagamento, o traslado de contas de pagamento e o acceso a contas de pagamento básicas.

Artigo 18. Sitio web de comparación do Banco de España.

O Banco de España disporá dun sitio web, de acceso gratuíto, que permita comparar as comisións que aplican os provedores de servizos de pagamento como mínimo polos servizos incluídos na lista sinalada no artigo 15. O sitio web incluírá a data da súa última actualización e posibilitará a descarga completa desta información de forma puntual e en formatos que faciliten o seu tratamento por parte dos usuarios.

Artigo 19. Outros sitios web de comparación.

1. Os operadores distintos do Banco de España que desexen establecer un sitio web que permita comparar as comisións que aplican os provedores de servizos de pagamento deberán realizar, previamente ao inicio da súa actividade, unha declaración responsable sobre o cumprimento dos requisitos recollidos neste artigo ante o Banco de España.

O Banco de España establecerá os termos concretos da declaración responsable e verificará o cumprimento e mantemento dos requisitos exixidos, e poderá requirir destes operadores a información que sexa necesaria para o adecuado exercicio das súas funcións.

2. En todo caso, todos os sitios web de comparación deberán:

- a) Ser funcionalmente independentes, garantindo que os provedores de servizos de pagamento reciben un trato equitativo nos resultados das buscas;
- b) indicar claramente os seus propietarios;
- c) establecer criterios claros e obxectivos en que se baseará a comparación;
- d) utilizar unha linguaxe sinxela e inequívoca e, se é o caso, a terminoloxía normalizada establecida na lista resultante definitiva dos servizos máis representativos que publique o Banco de España, de conformidade co disposto no primeiro parágrafo deste artigo.
- e) proporcionar información precisa e actualizada e indicar o momento da actualización máis recente;
- f) incluír un conxunto amplo das ofertas de contas de pagamento que abarquen unha parte significativa do mercado e, cando a información que se presente non proporcione unha visión completa do mercado, unha declaración clara para tal efecto antes de mostrar os resultados, e
- g) ofrecer un procedemento eficaz de notificación de erros na información sobre as comisións publicadas.

h) calquera outro que, se é o caso, estableza o ministro de Economía, Industria e Competitividade, para a consecución dos obxectivos de independencia, obxectividade e transparencia.

Artigo 20. *Información aos clientes.*

1. Os provedores de servizos de pagamento utilizarán na súa información contractual, comercial e publicitaria aos clientes, cando corresponda, a terminoloxía normalizada a que se refire o artigo 15.

2. Os provedores de servizos de pagamento poderán utilizar nomes de marcas coa condición de que, ademais, se identifiquen claramente, cando corresponda, os termos normalizados a que fai referencia o artigo 15:

a) No documento informativo sobre comisións e no estado de comisións, como designación secundaria dos ditos servizos.

b) para designar os seus servizos na súa información contractual, comercial e publicitaria aos clientes.

CAPÍTULO V

Réxime sancionador e autoridade competente

Artigo 21. *Réxime sancionador.*

Terán consideración de normas de ordenación e disciplina as disposicións contidas neste real decreto lei. O seu incumprimento será considerado infracción moi grave conforme o previsto na Lei 10/2014, do 26 de xuño, de ordenación, supervisión e solvencia de entidades de crédito, salvo que teña carácter ocasional ou illado, caso en que será sancionado como infracción grave.

Artigo 22. *Autoridade competente e réxime de cooperación.*

1. Désígnase o Banco de España como autoridade competente para garantir o cumprimento das obrigas previstas neste real decreto lei.

2. Así mesmo, o Banco de España será o punto de contacto único coas autoridades doutros Estados membros da Unión Europea para facilitar o intercambio de información. Para estes efectos aplicarase o réxime de cooperación con autoridades doutros países e nacionais prevista nos artigos 61.1 e 67.1 da Lei 10/2014, do 26 de xuño.

Disposición adicional primeira. *Instituto de Crédito Oficial.*

As disposicións contidas neste real decreto lei non serán de aplicación ao Instituto de Crédito Oficial.

Disposición adicional segunda. *Procedementos de reclamación extraxudicial.*

1. Os provedores de servizos de pagamento nas súas relacións cos usuarios de servizos de pagamento estarán sometidos aos mecanismos previstos na lexislación sobre protección dos clientes de servizos financeiros e, concretamente, ao establecido no artigo 29 da Lei 44/2002, do 22 de novembro, de medidas de reforma do sistema financeiro.

Naqueles casos en que os usuarios de servizos de pagamento teñan a condición de consumidor conforme o texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, aprobado mediante o Real decreto lexislativo 1/2007, do 16 de novembro, as partes poderán acudir ás entidades notificadas á Comisión Europea conforme a Lei 7/2017, do 2 de novembro, pola que se incorpora ao ordenamento xurídico español a Directiva 2013/11/UE do Parlamento Europeo e do Consello, do 21 de maio de 2013, relativa á resolución alternativa de litixios en materia de consumo.

2. Os órganos previstos na lexislación sobre protección dos clientes de servizos financeiros cooperarán, no caso de litixios transfronteirizos, cos organismos competentes da resolución destes conflitos no ámbito comunitario.

Disposición transitoria única. *Período de adaptación.*

1. O Banco de España deberá cumprir o establecido no artigo 15 no prazo máximo de tres meses desde a entrada en vigor deste real decreto lei, se se publicase o acto delegado a que fai referencia o artigo 3.4 da Directiva 2014/92/UE do Parlamento Europeo e do Consello, do 23 de xullo de 2014, sobre a comparabilidade das comisións conexas ás contas de pagamento, o traslado de contas de pagamento e o acceso a contas de pagamento básicas, ou desde a publicación deste noutro caso.

2. No prazo máximo de nove meses desde a entrada en vigor deste real decreto lei, se xa se publicaron os actos delegados a que fan referencia os artigos 3.4, 4.6 e 5.4 da Directiva 2014/92/UE do Parlamento Europeo e do Consello, do 23 de xullo de 2014, ou desde a publicación deste noutro caso, o Banco de España dará cumprimento ao establecido nos artigos 16.4 e 17.4 e 18.

3. Ata a entrada en vigor da orde do ministro de Economía, Industria e Competitividade prevista nos artigos 9.2, 10.1 e 13.6, será de aplicación neses ámbitos o réxime vixente no momento da aprobación deste real decreto lei.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cantas disposicións de igual ou inferior rango se opoñan ao disposto no presente real decreto lei.

Disposición derradeira primeira. *Modificación da Lei 16/2009, do 13 de novembro, de servizos de pagamento.*

O artigo 21 da Lei 16/2009, do 13 de novembro, de servizos de pagamento, modifícase nos termos seguintes:

«Artigo 21. *Resolución do contrato marco.*

1. O usuario do servizo de pagamento poderá resolver o contrato marco en calquera momento, sen necesidade de ningún aviso previo. O provedor de servizos de pagamento procederá ao cumprimento da orde de resolución do contrato marco antes de transcorridas 24 horas desde a solicitude do usuario.

2. En caso de que se trate do contrato marco dunha conta de pagamento, o provedor de servizos de pagamento poñerá á disposición do usuario do servizo de pagamento o saldo que, se é o caso, esta presente ao seu favor, e o usuario deberá entregarlle ao provedor de servizos de pagamento, para a súa inutilización, todos os instrumentos de pagamento asociados á conta de pagamento.

Non obstante, non se aplicará o previsto no número 1 se o usuario ten contratado co provedor de servizos de pagamentos outro produto ou servizo financeiro para cuxa xestión sexa necesario manter aberta unha conta de pagamento co provedor de servizos de pagamento, ou naqueles outros supostos que se determinen regulamentariamente.

Nestes casos, o provedor de servizos de pagamento non poderá modificar unilateralmente o custo da conta de pagamento ou introducir ningún concepto do cal derive un custo para o usuario superior ao vixente no momento da solicitude de resolución prevista no número 1, sempre que o usuario de servizos de pagamento non utilice a conta de pagamento para finalidades distintas das relacionadas co produto ou servizo financeiro para cuxa xestión se mantén aberta.

3. A resolución dun contrato marco que se celebre por un período indefinido ou superior a seis meses será gratuíta para o usuario de servizos de pagamento se se efectúa unha vez transcorridos os seis meses. En todos os demais casos, os

gastos derivados da resolución serán apropiados e estarán en consonancia cos custos.

4. De se acordar así no contrato marco, o provedor de servizos de pagamento poderá resolver un contrato marco celebrado por un período indefinido se avisa cunha antelación mínima de dous meses.

5. Dos gastos que se cobren periodicamente polos servizos de pagamento, o usuario de servizos de pagamento só aboará a parte proporcional debida ata a resolución do contrato. Cando as ditas comisións se pagasen por anticipado, reembolsaranse de maneira proporcional.

6. Os preceptos do presente artigo entenderanse sen prexuízo do disposto no Código civil sobre os dereitos das partes a solicitar a declaración de nulidade do contrato marco.»

Disposición derradeira segunda. *Título competencial.*

Este real decreto lei dítase ao abeiro do establecido no artigo 149.1.6.^a, 11.^a e 13.^a da Constitución española, que lle atribúe ao Estado a competencia exclusiva sobre lexislación mercantil, bases da ordenación de crédito, banca e seguro, e bases e coordinación da planificación xeral da actividade económica, respectivamente.

Disposición derradeira terceira. *Incorporación de dereito da Unión Europea.*

Mediante este real decreto lei incorpórase ao ordenamento xurídico español a Directiva 2014/92/UE do Parlamento Europeo e do Consello, do 23 de xullo de 2014, sobre a comparabilidade das comisións conexas ás contas de pagamento, o traslado de contas de pagamento e o acceso a contas de pagamento básicas.

Disposición derradeira cuarta. *Entrada en vigor.*

O presente real decreto lei entrará en vigor o día da súa completa publicación no «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid o 24 de novembro de 2017.

FELIPE R.

O presidente do Goberno,
MARIANO RAJOY BREY