



## LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

---

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones.

---

Jefatura del Estado  
«BOE» núm. 287, de 25 de noviembre de 2017  
Referencia: BOE-A-2017-13644

---

### TEXTO CONSOLIDADO Última modificación: sin modificaciones

#### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

El objeto del Real Decreto-ley es la incorporación al ordenamiento jurídico español del régimen previsto en la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas (en adelante, la Directiva).

Esta Directiva viene a complementar tanto a la Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior, como a la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, que establecen requisitos básicos de transparencia de las comisiones aplicadas por los proveedores de servicios de pago por los servicios ofrecidos en conexión con las cuentas de pago, que deroga a la primera con efectos a partir del 13 de enero de 2018.

Los objetivos perseguidos por la Directiva son tres: Facilitar el acceso de los potenciales clientes a los servicios bancarios básicos, mejorar la transparencia y comparabilidad de las comisiones aplicadas a las cuentas de pago, y mejorar el traslado de cuentas de pago.

La Recomendación 2011/442/UE de la Comisión, de 18 de julio de 2011, sobre el acceso a una cuenta de pago básica, pretendía dar respuesta a aquellas situaciones en las que clientes potenciales no pueden abrir una cuenta de pago porque, bien se les deniega esa posibilidad, bien no se les ofrece un producto adecuado. Dicha Recomendación exhortaba a los Estados miembros a adoptar las medidas necesarias para garantizar su aplicación a más tardar seis meses después de su publicación. Sin embargo, solo unos pocos Estados miembros cumplían los principales principios de dicha Recomendación. Ante esta situación, la Directiva viene a solucionar definitivamente los problemas de inclusión financiera, creando un producto financiero específico al que denomina cuenta de pago básica.

En relación con el traslado de cuentas, los Principios Comunes establecidos en 2008 por el Comité Europeo del Sector Bancario ya preveían un mecanismo modelo para el traslado entre cuentas de pago ofrecido por las entidades de crédito ubicadas en un mismo Estado miembro. No obstante, al no ser vinculantes, se han aplicado de forma inconsistente en el

conjunto de la Unión y se han revelado ineficaces. Además, dichos Principios Comunes abordaban solo el traslado entre cuentas de pago a escala nacional y no el traslado transfronterizo de cuentas. La Directiva trata de fomentar una movilidad financiera a largo plazo efectiva y fluida, estableciendo un conjunto de normas uniformes que hagan frente a la escasa movilidad de los clientes y, en particular, faciliten la comparación entre los servicios de cuentas de pago y entre las comisiones aplicables, incentiven el traslado de cuentas y eviten que los consumidores que deseen abrir y utilizar una cuenta de pago transfronteriza sean discriminados por razones de residencia.

La transparencia y comparabilidad de las comisiones se abordaron inicialmente en el ámbito de la Unión a través de una iniciativa de autorregulación por el sector bancario. No obstante, al no obtenerse en esta materia unos resultados mínimos aceptables, esta Directiva viene a establecer una regulación específica sobre tal materia.

En definitiva, el derecho universal de acceso a una cuenta de pago básica, la transparencia en la información sobre las comisiones de las cuentas de pago, y las posibilidades de trasladar las mismas, permitirán a los clientes comparar productos más fácilmente y movilizarse dentro de la Unión, y, por consiguiente, beneficiarse de un mercado interior en el ámbito de los servicios financieros.

## II

Respecto a la delimitación del ámbito objetivo, hay que destacar que la norma establece una regulación específica de las cuentas de pago básicas. Además, reglamenta el traslado y comparabilidad de las comisiones aplicadas por los servicios prestados en cualquier cuenta de pago, tenga o no la condición de básica.

Especial mención requieren las cuentas de pago básicas. Se configuran como un producto financiero estandarizado, que están obligadas a ofrecer todas las entidades de crédito sin más excepciones que una serie de supuestos limitados que permiten su denegación. No por ello dejan de estar reguladas por la normativa de servicios de pago en general, y en particular por la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, y la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, a las que se debe sumar la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

Por lo que se refiere al ámbito subjetivo, es preciso señalar que las disposiciones de esta norma se aplican a las personas físicas que actúan con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, tal como resulta de la definición que hace la propia Directiva. De esta forma, las normas de protección que establece la Directiva respecto del traslado de cuentas de pago, de la publicidad y la comparabilidad de servicios y comisiones de cuentas de pago o el acceso a cuentas de pago básicas no alcanzan a las personas jurídicas o a quienes actúan dentro de su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Esta limitación es, por lo demás, coherente con los objetivos de inclusión financiera, de un lado, y de potenciación del mercado europeo minorista, de otro; finalidades ambas perseguidas por la Directiva.

Del lado de los oferentes de servicios, el ámbito de aplicación de la norma es distinto en función de la materia regulada. Así, en el caso de comparabilidad de servicios y comisiones de cuentas de pago o en el caso de traslado de cuentas de pago, los sujetos obligados por la normativa de transposición son los proveedores de servicios de pago, colectivo éste que incluye no sólo a las entidades de crédito, sino a todos los sujetos señalados en el artículo 4.9 de la Directiva 2007/64/CE, sobre servicios de pago en el mercado interior,

En cambio, en el caso de la prestación del servicio de cuenta de pago básica, el ámbito de aplicación del servicio es más reducido, afectando únicamente a entidades de crédito, tal como faculta el artículo 16 de la Directiva. El objetivo perseguido con el ejercicio de dicha opción nacional en la forma señalada es establecer unas reglas de juego comunes para todas las entidades de crédito respecto de la obligación de ofrecer estas cuentas, opción ésta que realiza en mayor medida el principio de neutralidad regulatoria que la norma debe seguir.

III

El Real Decreto-ley se estructura en cinco capítulos, que se corresponden con las líneas esenciales de la regulación, dos disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y cuatro disposiciones finales.

El capítulo I contiene las disposiciones generales de la norma, especifica su objeto y establece las definiciones necesarias para una mejor comprensión de los términos empleados en ella.

El capítulo II recoge las disposiciones relativas a las cuentas de pago básicas, regulando el derecho de acceso a las mismas, los supuestos en los que las entidades de crédito pueden denegar el acceso a aquellas y la forma en la que tal denegación debe ser notificada al potencial cliente. Además, se regula la posibilidad de que las entidades de crédito resuelvan los contratos de cuenta de pago básica y la notificación de tal resolución. Finalmente, en este capítulo se regulan los servicios asociados a las cuentas de pago básicas, las forma de fijar las comisiones que las entidades de crédito pueden cobrar por su apertura y mantenimiento y por los servicios asociados y en general la información que sobre las mismas deben facilitar las entidades de crédito.

El capítulo III hace referencia al servicio de traslado de cualquier cuenta de pago, aquellas circunstancias que habilitan a los proveedores de servicios de pago para la denegación del traslado de cuentas de pago, el procedimiento que deben seguir los proveedores de servicios de pago para el traslado y el perjuicio financiero que pudiera ocasionarse al cliente. También se regula la posibilidad de denegar el traslado del saldo cuando existan obligaciones de pago exigibles y pendientes de cargo, tales como las disposiciones realizadas con tarjetas de la propia entidad, en particular.

La comparabilidad de las comisiones se regula en el capítulo IV, estableciendo la regulación de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, el documento informativo de comisiones, el estado de comisiones, los sitios web de comparación y la información que los proveedores de servicios de pago deben facilitar a los clientes.

Finalmente, el capítulo V se dedica a la regulación del régimen sancionador y la designación del Banco de España como autoridad competente que verifique el cumplimiento de los derechos y obligaciones que crea el Real Decreto-ley. A estos efectos, las obligaciones establecidas en este Real Decreto-ley tienen el carácter de normas de ordenación y disciplina.

IV

Las disposiciones adicionales, dos en total, regulan ámbitos específicos, como la exclusión del Instituto de Crédito Oficial de la aplicación de la ley, puesto que no se dedica a la prestación de servicios bancarios a los clientes minoristas, que son los beneficiarios de la regulación contenida en la norma y la resolución de controversias a través de reclamaciones extrajudiciales

La disposición transitoria única establece un periodo de adaptación en materia de comparabilidad de comisiones, de forma que el Banco de España pueda realizar el desarrollo reglamentario preciso para dar cumplimiento al Real Decreto-ley. Sin la habilitación contenida en esta última norma, dicho desarrollo no resultaría posible. Asimismo, se prevé que hasta la entrada en vigor de la orden del Ministro de Economía, Industria y Competitividad prevista en los artículos 9.2, 10.1 y 13.6, será de aplicación en esos ámbitos el régimen vigente a la aprobación de este Real Decreto-ley.

El Real Decreto-ley contiene cuatro disposiciones finales. La primera modifica la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, con la finalidad de establecer un procedimiento rápido y sencillo para la resolución de los contratos marco de cualquier cuenta de pago.

La disposición final segunda recoge el título competencial del Real Decreto-ley, y la tercera señala que mediante este Real Decreto-ley se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas.

Finalmente, la disposición final cuarta establece la entrada en vigor del Real Decreto-ley.

V

En lo que se refiere al recurso al Real Decreto-ley como instrumento de transposición, cabe señalar que el Tribunal Constitucional en su sentencia 1/2012, de 13 de enero, avala la concurrencia del presupuesto habilitante de la extraordinaria y urgente necesidad del artículo 86.1 de la Constitución cuando concurren «el patente retraso en la transposición», la existencia de «procedimientos de incumplimiento contra el Reino de España» y la importancia material de la situación que se trata de regular. En este caso concurren razones que justifican cumplidamente la extraordinaria y urgente necesidad de transponer las distintas directivas mediante el presente Real Decreto-ley.

En primer lugar, la transposición de la Directiva 2014/92/UE mediante este Real Decreto-ley viene motivada por el vencimiento del plazo para su transposición. De acuerdo con su artículo 29, los Estados miembros debían poner en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en ella a más tardar el 18 de septiembre de 2016.

En segundo término, por lo que se refiere a la concreta situación que se trata de regular, es preciso garantizar el derecho universal de acceso a una cuenta de pago básica, la transparencia en la información sobre las comisiones de las cuentas de pago, y las posibilidades de trasladar las mismas. Sólo de este modo se garantiza el cumplimiento de la obligación que incumbe al Reino de España de consolidar el funcionamiento correcto del mercado interior y el desarrollo de una economía moderna e integradora desde el punto de vista social. En suma, la consecución de los objetivos de inclusión financiera impuestos por el Derecho de la Unión precisa de la prestación universal de servicios de pago, por lo que resulta urgente y necesaria la aprobación inmediata de la norma de transposición.

Finalmente, en lo relativo a la existencia de «procedimientos de incumplimiento contra el Reino de España», debe tenerse en cuenta que la Comisión Europea inició un procedimiento formal de infracción mediante Carta de emplazamiento 2016/0741 del 23 de noviembre de 2016. Posteriormente, mediante Dictamen motivado 2016/0741, de 27 de abril de 2017, dio un plazo de dos meses para adoptar las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la directiva. Posteriormente el 4 de octubre de 2017, habida cuenta de que España no ha incorporado esta Directiva a su ordenamiento jurídico nacional, el Colegio de Comisarios ha adoptado la decisión de interponer una demanda ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea. En consecuencia, resulta de extraordinaria y urgente necesidad proceder a la transposición antes de que se formalice la demanda ante el Tribunal de Justicia, para evitar así la terminación del procedimiento mediante una sentencia que declare incumplimiento por parte del Reino de España de las obligaciones que le impone el Derecho de la Unión.

Por consiguiente, concurren en la medida que se adopta, por su naturaleza, finalidad y por el contexto en que se dictan, las circunstancias de extraordinaria y urgente necesidad que exige el artículo 86 de la Constitución Española como presupuesto habilitante para recurrir a este tipo de norma.

En su virtud, haciendo uso de la autorización contenida en el artículo 86 de la Constitución española, a propuesta del Ministro de Economía, Industria y Competitividad y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 24 de noviembre de 2017,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

**Disposiciones generales**

**Artículo 1. Objeto.**

Este Real Decreto-ley tiene por objeto la regulación de:

- a) El derecho de los clientes o potenciales clientes a abrir y utilizar cuentas de pago básicas;
- b) la transparencia y comparabilidad de las comisiones aplicadas a los clientes o potenciales clientes de cuentas de pago;

c) los traslados de cuentas de pago dentro de España y la facilitación de la apertura de cuentas transfronteriza para los clientes o potenciales clientes.

**Artículo 2. Definiciones.**

A los efectos de este Real Decreto-ley, se entiende por:

a) «Cliente o potencial cliente»: Personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

b) «Cuenta de pago»: Una cuenta abierta a nombre de uno o varios usuarios de servicios de pago y utilizada para la ejecución de operaciones de pago.

c) «Cuenta de pago básica»: Aquella cuenta de pago, denominada en euros, abierta en una entidad de crédito que permita prestar, al menos, los servicios recogidos en el artículo 8, identificada como tal por las entidades de crédito.

d) «Proveedor de servicios de pago»: Los organismos públicos, entidades y empresas autorizadas para prestar servicios de pago en España o en cualquier otro Estado miembro de la Unión Europea, se acojan o no a las excepciones previstas en el artículo 26 de la Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de noviembre de 2007 sobre servicios de pago en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE, así como los de terceros países, que se dediquen profesionalmente a la prestación de servicios de pago.

e) «Soporte duradero»: Todo instrumento que permita al consumidor almacenar información que se transmita personalmente a dicho consumidor de forma que en el futuro pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información, y que permita la reproducción de la información almacenada sin cambios.

CAPÍTULO II

**Cuentas de pago básicas**

**Artículo 3. Derecho de acceso a una cuenta de pago básica.**

Las entidades de crédito que ofrezcan cuentas de pago estarán obligadas a ofrecer cuentas *de pago* básicas a aquellos potenciales clientes que:

a) Residan legalmente en la Unión Europea, incluidos los clientes que no tengan domicilio fijo;

b) sean solicitantes de asilo;

c) no tengan un permiso de residencia pero su expulsión sea imposible por razones jurídicas o de hecho.

**Artículo 4. Denegación del acceso a una cuenta de pago básica.**

1. Las entidades de crédito denegarán el acceso a las cuentas de pago básicas cuando se de alguna de las siguientes circunstancias:

a) El potencial cliente no aporte la información requerida por la entidad en función del nivel de riesgo de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo de dicho cliente dentro del marco de lo previsto en el capítulo II de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, y sus normas de desarrollo,

b) su apertura sea contraria a los intereses de la seguridad nacional o de orden público definidos por las leyes, las normas europeas o por la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en los supuestos en que así se haya acordado por el Consejo de Ministros, a propuesta del Ministro de Economía, Industria y Competitividad, o

c) el potencial cliente ya sea titular en España de una cuenta en un proveedor de servicios de pago que le permita realizar los servicios contemplados en el artículo 8.1, salvo que éste le haya notificado su decisión unilateral de resolver el contrato marco de cuenta de pago. En este caso, antes de abrir una cuenta *de pago* básica, la entidad de crédito podrá verificar si el cliente dispone o no de una cuenta en España que le permita realizar los

servicios citados. Las entidades de crédito podrán basarse a tal fin en una declaración responsable firmada por el propio cliente.

La entidad conservará los documentos y el análisis realizado en el que se base esta decisión.

2. El acceso a la cuenta de pago básica no podrá supeditarse a la adquisición de otros servicios, ni a la adquisición de participaciones en el capital, o instrumentos análogos, de la entidad de crédito, salvo que fuese impuesto por la normativa aplicable o bien requisito ineludible para toda la clientela de la entidad.

**Artículo 5.** *Notificación de la denegación del acceso a una cuenta de pago básica.*

1. La entidad de crédito deberá informar al potencial cliente de la denegación de la apertura de una cuenta de pago básica, a menos que no resulte compatible con lo establecido en la Ley 10/2010, de 28 de abril, o con los intereses de seguridad nacional o de orden público que hayan motivado dicha denegación.

2. La denegación se notificará al potencial cliente por escrito y de manera gratuita, expresando las razones concretas en las que se funda, sin demora injustificada, y a más tardar en un plazo máximo de diez días hábiles a contar desde la fecha de recepción de la solicitud completa.

3. Asimismo, al notificar el rechazo de la solicitud de apertura, las entidades informarán al potencial cliente del procedimiento que ha de seguir para presentar una reclamación contra la denegación y de su derecho a dirigirse al procedimiento de reclamación previsto en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y su normativa de desarrollo.

**Artículo 6.** *Resolución de los contratos de cuentas de pago básicas.*

Las entidades de crédito podrán resolver unilateralmente un contrato marco de cuenta de pago básica, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones:

- a) Que el cliente haya utilizado deliberadamente la cuenta para fines ilícitos.
- b) Que no se haya efectuado ninguna operación en la cuenta durante más de 24 meses consecutivos.
- c) Que el cliente, para obtener la cuenta de pago básica, haya facilitado información incorrecta cuando, de haber facilitado la información correcta, no habría tenido derecho a esa cuenta.
- d) Que el cliente no resida legalmente en la Unión Europea, con excepción del supuesto previsto en el artículo 3.c).
- e) Que el cliente haya abierto posteriormente en España una cuenta que le permita hacer uso de los servicios enumerados en el artículo 8.
- f) Que el cliente no haya aportado la documentación o información requerida en el curso de la relación de negocios, determinando la imposibilidad de aplicar las medidas de diligencia debida u otras obligaciones previstas en la Ley 10/2010, de 28 de abril.

**Artículo 7.** *Notificación de la resolución de los contratos de cuentas de pago básicas.*

1. Cuando la entidad de crédito resuelva el contrato de una cuenta de pago básica por alguna de las razones mencionadas en las letras b), d) o e) del artículo anterior, notificará al cliente, gratuitamente y por escrito, al menos dos meses antes de que la resolución sea efectiva, los motivos y la justificación de la rescisión.

Si la entidad de crédito resuelve el contrato por las razones indicadas en las letras a), c) o f) del artículo anterior, la resolución será efectiva de forma inmediata y, en el caso de la letra f), sin necesidad de justificación.

2. En la notificación de la resolución se informará al cliente del procedimiento que ha de seguir para presentar una reclamación contra la resolución y de su derecho a dirigirse al sistema de reclamaciones previsto en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre y su normativa de desarrollo.

**Artículo 8.** *Servicios asociados a las cuentas de pago básicas.*

1. Las cuentas de pago básicas permitirán al cliente, al menos, ejecutar una cantidad ilimitada de operaciones de los siguientes servicios:

- a) Apertura, utilización y cierre de cuenta.
- b) Depósito de fondos.
- c) Retirada de dinero en efectivo en las oficinas de la entidad o en los cajeros automáticos en la Unión Europea.
- d) Las siguientes operaciones de pago en la Unión Europea:

- 1.º Adeudos domiciliados.
- 2.º Operaciones de pago mediante una tarjeta de débito o prepago, incluidos pagos en línea.
- 3.º Transferencias, inclusive órdenes permanentes en las oficinas de la entidad y mediante los servicios en línea de la entidad de crédito cuando esta disponga de ellos.

2. Las entidades proporcionarán estos servicios en la medida en que ya los ofrezcan a los clientes que dispongan de cuentas distintas de las cuentas de pago básicas.

3. En todo caso, el cliente podrá gestionar y realizar operaciones de pago en relación con la cuenta de pago básica en las sucursales de la entidad de crédito donde esté abierta la cuenta. También podrá hacerlo a través de los servicios bancarios en línea de la entidad de crédito, cuando ésta disponga de ellos.

**Artículo 9.** *Comisiones y gastos asociados.*

1. Las comisiones percibidas por los servicios prestados por las entidades de crédito en relación con las cuentas de pago básicas serán las que se pacten libremente entre dichas entidades y los clientes.

2. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, el Ministro de Economía, Industria y Competitividad establecerá las comisiones máximas que las entidades pueden cobrar por los servicios señalados en el apartado anterior, incluida la derivada del incumplimiento por parte del cliente de los compromisos contraídos en el contrato de cuenta de pago básica, o, en su caso, la prestación de dichos servicios sin cargo alguno.

3. Las comisiones máximas que se establezcan, deberán ser razonables y estarán basadas en los siguientes criterios:

- a) Nivel de renta nacional en relación con otros Estados miembros.
- b) Las comisiones medias aplicadas por las entidades de crédito por tales servicios en cuentas distintas de las cuentas de pago básicas.
- c) Las comisiones o gastos máximos que, conforme a este artículo, se establezcan, en su caso, por los servicios previstos en las letras a), b), c) y d) (2.º) del artículo 8.1, no tendrán en cuenta el número de operaciones ejecutadas sobre la cuenta de pago básica. En el resto de los servicios de dicho apartado, se establecerá un número mínimo de operaciones que cubran el uso medio personal de cada servicio sin comisión o con una comisión razonable. Por encima de este número mínimo, las comisiones o gastos máximos que se establezcan, no serán superiores a las comisiones medias aplicadas por cada entidad.

4. Reglamentariamente se podrán establecer distintos regímenes de condiciones más ventajosas en materia de comisiones en función de la especial situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera de los potenciales clientes.

**Artículo 10.** *Información general sobre cuentas de pago básicas.*

1. El Ministro de Economía, Industria y Competitividad determinará las medidas que deberán establecer las entidades de crédito para dar a conocer a los potenciales clientes la existencia de cuentas de pago básicas, las comisiones aplicables, los procedimientos para ejercer el derecho de acceso a las mismas y para proporcionar información sobre los métodos de acceso a los procedimientos alternativos de resolución de litigios. De manera especial, estas medidas deberán garantizar que los consumidores vulnerables, con residencia móvil o que no disponen de cuenta bancaria son informados adecuadamente.

2. Las entidades de crédito utilizarán de forma destacada en su publicidad, información y documentación contractual la denominación «cuenta de pago básica». Además, se indicará claramente en la publicidad e información facilitada por las entidades de crédito que para tener acceso a una cuenta de pago básica no es obligatorio adquirir otros servicios.

3. En todo caso, las entidades de crédito deberán tener a disposición de los clientes o potenciales clientes gratuitamente en todos sus canales de distribución al consumidor, información y asistencia sobre:

- (i) las características y la descripción de cada uno de los servicios incluidos en sus cuentas de pago básicas,
  - (ii) las comisiones o gastos aplicados a cada servicio, a varios o a todos conjuntamente,
- y
- (iii) las condiciones de utilización de cada servicio.

### CAPÍTULO III

#### **Traslado de cuentas de pago**

##### **Artículo 11.** *Servicio de traslado de cuentas de pago.*

1. Los proveedores de servicios de pago deberán facilitar el traslado eficaz y ágil de las cuentas de pago. Con este objeto colaborarán activamente e intercambiarán toda la información que resulte necesaria, entre sí y con el propio cliente de las operaciones financieras señaladas en el apartado siguiente y de cualesquiera otras que empleen como soporte una cuenta de pago.

2. A solicitud de los clientes, los proveedores de servicios de pago transmisores facilitarán el traslado de cuentas de pago entre distintos proveedores de servicios de pago, ubicados en España, o dentro del mismo proveedor.

Para ello, suministrarán tanto al cliente como al proveedor de servicios de pagos receptor la totalidad o parte de la siguiente información:

- a) Las órdenes permanentes de transferencia,
- b) los adeudos domiciliados periódicos, y
- c) las transferencias entrantes periódicas que se ejecuten en una cuenta de pago.

Igualmente, ejecutarán, en su caso, una orden de pago del saldo acreedor existente en la cuenta de pago que se traslada.

3. El traslado de la cuenta de pago se producirá conforme a los requisitos, procedimientos y plazos previstos en este capítulo, y no supondrá necesariamente el cierre de la cuentas trasladada, salvo que así lo solicite expresamente el cliente.

##### **Artículo 12.** *Denegación de la transferencia de saldo.*

Los proveedores de servicios de pago podrán denegar la transferencia del saldo acreedor de una cuenta de pago a aquellos clientes que tengan obligaciones exigibles y pendientes de cargo en dicha cuenta a favor del proveedor de servicios de pago donde se encuentra abierta o de terceros.

##### **Artículo 13.** *Procedimiento para el traslado de cuentas de pago.*

1. El traslado de una cuenta de pago requerirá la solicitud expresa de todos los clientes titulares de la misma. El cliente especificará la fecha de ejecución del traslado de cuenta, que no podrá ser inferior a seis días hábiles a partir de la fecha en que el proveedor de servicios de pago receptor reciba, conforme a lo dispuesto en los apartados siguientes, la información necesaria del proveedor de servicios de pago transmisor.

2. En el plazo máximo de dos días hábiles a contar desde la recepción de la autorización del cliente, el proveedor de servicios de pago receptor solicitará al proveedor de servicios de pago transmisor que remita la información necesaria para realizar el traslado de cuenta.

3. Una vez que reciba la solicitud del proveedor de servicios de pago receptor, el proveedor de servicios de pago transmisor enviará al proveedor de servicios de pago receptor la información precisa en un plazo máximo de cinco días hábiles.



4. Una vez recibida esta información, el proveedor de servicios de pago receptor tomará las medidas necesarias para garantizar la eficacia total del traslado de cuenta en el plazo señalado por el cliente.

5. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 26.2 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, el proveedor de servicios de pago transmisor no bloqueará los instrumentos de pago antes de la fecha especificada en la solicitud del cliente, de manera que la prestación de servicios de pago al cliente no se vea interrumpida durante la prestación del servicio de traslado.

6. El Ministro de Economía, Industria y Competitividad establecerá, las reglas y procedimientos que han de seguir los proveedores de servicios de pago en el proceso de ejecución del servicio de traslado de cuentas, incluyendo la apertura transfronteriza de cuentas, la información a suministrar al cliente, antes y después de completarse el proceso, así como las comisiones máximas que podrán aplicar por el servicio de traslado de cuenta. Las comisiones que, en su caso, puedan establecer las entidades en el servicio de traslado deberán ser acordes con los costes efectivamente soportados por el proveedor de servicios de pago.

**Artículo 14. *Perjuicio financiero del cliente.***

1. Los proveedores de servicios de pago deberán reembolsar al cliente, a la mayor brevedad posible, cualquier perjuicio financiero, incluidos los gastos e intereses, en que este haya incurrido por motivo del incumplimiento del proveedor de servicios de pago de sus obligaciones en el proceso de traslado de cuenta.

2. El deber de resarcimiento previsto en este artículo no se aplicará en los siguientes supuestos:

a) Cuando concurren circunstancias excepcionales e imprevisibles, ajenas al control del proveedor de servicios de pago que las invoque, cuyas consecuencias no hubieran podido evitarse aunque hubiera empleado la máxima diligencia;

b) Cuando el proveedor de servicios de pago esté vinculado por otras obligaciones legales que le impidan ejecutar en tiempo o forma la solicitud del traslado de cuenta de pago.

CAPÍTULO IV

**Comparabilidad de comisiones de cuentas de pago**

**Artículo 15. *Servicios más representativos asociados a una cuenta de pago.***

El Banco de España publicará y mantendrá actualizada la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, incorporando la terminología normalizada recogida en el acto delegado a que hace referencia el artículo 3.4 de la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014.

**Artículo 16. *Documento informativo de comisiones.***

1. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, los proveedores de servicios de pago proporcionarán al cliente o potencial cliente gratuitamente y con suficiente antelación respecto de la fecha de celebración de un contrato de cuenta de pago un documento informativo de las comisiones, en papel u otro soporte duradero, en el que figuren los términos normalizados de la lista definitiva correspondientes a los servicios más representativos asociados a la cuenta de pago a que se refiere el artículo anterior junto con las comisiones aplicables a cada uno de dichos servicios si el proveedor de servicios de pago los ofrece.

2. El documento informativo de las comisiones deberá cumplir con los siguientes requisitos:

a) Será un documento breve e independiente;

b) tendrá una presentación y una estructura claras que permitan su fácil lectura, y utilizará caracteres de un tamaño legible, en caso de que el original se haya elaborado en color, no deberá perder claridad si se imprime o fotocopia en blanco y negro;

c) se redactará en el idioma acordado por las partes;

- d) será preciso, no inducirá a error;
- e) las cantidades que figuren en él se expresarán en la moneda de la cuenta de pago, o en otra moneda de la Unión pactada entre las partes;
- f) llevará en la parte superior de la primera página el título «Documento informativo de las comisiones», junto a un símbolo común que permita diferenciar este documento de otros documentos, e indicará expresamente que contiene las comisiones aplicables a los servicios más representativos asociados a la cuenta de pago y que la información precontractual o contractual completa sobre el conjunto de los servicios ofrecidos figura en otros documentos.

3. Cuando se ofrezca uno o más servicios como parte de un paquete de servicios asociados a una cuenta de pago, el documento informativo sobre comisiones estipulará la comisión por el paquete completo, los servicios incluidos en el paquete y su cantidad y la comisión adicional para cualquier servicio que exceda de la cantidad cubierta por la comisión por el paquete.

4. Se habilita al Banco de España para que establezca los requisitos que debe cumplir dicho Documento Informativo de Comisiones de conformidad con el acto delegado previsto en el artículo 4.6 de la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas.

#### **Artículo 17. Estado de comisiones.**

1. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, los proveedores de servicios de pago facilitarán al cliente, al menos con periodicidad anual y gratuitamente, un estado de todas las comisiones en que hayan incurrido para los servicios asociados a una cuenta de pago, así como, en su caso, la información relativa a los tipos de interés contemplados en las letras c) y d) del apartado 2 del presente artículo. Los proveedores de servicios de pago utilizarán, en su caso, la terminología normalizada que figure en la lista a que se refiere el artículo 15.

Se acordará con el cliente el canal de comunicación que se utilizará para proporcionarle el estado de comisiones. El estado de comisiones se facilitará al cliente en papel al menos cuando este así lo solicite.

2. El estado de comisiones especificará, como mínimo, la siguiente información:

a) La comisión unitaria aplicada a cada servicio y el número de veces que se utilizó el servicio durante el período de referencia y, en el caso de servicios combinados en un paquete, la comisión aplicada al conjunto del paquete, el número de veces que se cobró la comisión correspondiente al paquete durante el período de referencia y la comisión adicional cobrada por cualquier servicio que supere la cantidad cubierta por la comisión aplicada al paquete;

b) el importe total de las comisiones aplicadas durante el período de referencia por cada servicio prestado y cada paquete de servicios prestados y los servicios que superen la cantidad cubierta por la comisión aplicada al paquete;

c) el tipo de interés de descubierto aplicado a la cuenta de pago y el importe total de los intereses cobrados en relación con la posibilidad de descubierto durante el período de referencia en su caso;

d) el tipo de interés crediticio aplicado a la cuenta de pago y el importe total de los intereses devengados durante el período de referencia en su caso;

e) el importe total de las comisiones aplicadas por el conjunto de servicios prestados durante el período de referencia.

3. El estado de comisiones deberá cumplir con los siguientes requisitos:

a) tendrá una presentación y una estructura claras que permitan su fácil lectura, y utilizará caracteres de un tamaño legible;

b) estará redactado en el idioma en el que se ofrezca la cuenta de pago, o en otro idioma acordado por las partes;

c) será preciso, no inducirá a error;

d) las cantidades que figuren en él se expresarán en la moneda de la cuenta de pago, o en otra moneda acordada entre las partes;

e) llevará en la parte superior de la primera página el título «Estado de comisiones», junto a un símbolo común que permita diferenciar este documento de otros documentos.

4. Se habilita al Banco de España para que establezca los requisitos que debe cumplir dicho estado de comisiones de conformidad con el acto delegado a que hace referencia el artículo 5.4 de la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas.

**Artículo 18.** *Sitio web de comparación del Banco de España.*

El Banco de España, dispondrá de un sitio web, de acceso gratuito, que permita comparar las comisiones que aplican los proveedores de servicios de pago como mínimo por los servicios incluidos en la lista señalada en el artículo 15. El sitio web incluirá la fecha de su última actualización y posibilitará la descarga completa de esta información de forma puntual y en formatos que faciliten su tratamiento por parte de los usuarios.

**Artículo 19.** *Otros sitios web de comparación.*

1. Los operadores distintos del Banco de España que deseen establecer un sitio web que permita comparar las comisiones que aplican los proveedores de servicios de pago deberán realizar, previamente al inicio de su actividad, una declaración responsable sobre el cumplimiento de los requisitos recogidos en este artículo ante el Banco de España.

El Banco de España establecerá los términos concretos de la declaración responsable y verificará el cumplimiento y mantenimiento de los requisitos exigidos, pudiendo requerir de estos operadores la información que se necesaria para el adecuado ejercicio de sus funciones.

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

- a) Ser funcionalmente independientes, garantizando que los proveedores de servicios de pago reciben un trato equitativo en los resultados de las búsquedas;
- b) indicar claramente sus propietarios;
- c) establecer criterios claros y objetivos en los que se basará la comparación;
- d) utilizar un lenguaje sencillo e inequívoco y, en su caso, la terminología normalizada establecida en la lista resultante definitiva de los servicios más representativos que publique el Banco de España, de conformidad con lo dispuesto en el primer párrafo de este artículo.
- e) proporcionar información precisa y actualizada e indicar el momento de la actualización más reciente;
- f) incluir un conjunto amplio de las ofertas de cuentas de pago que abarquen una parte significativa del mercado y, cuando la información que se presente no proporcione una visión completa del mercado, una declaración clara a tal efecto antes de mostrar los resultados, y
- g) ofrecer un procedimiento eficaz de notificación de errores en la información sobre las comisiones publicadas.
- h) cualesquiera otros que, en su caso, establezca el Ministro de Economía, Industria y Competitividad, para la consecución de los objetivos de independencia, objetividad y transparencia.

**Artículo 20.** *Información a los clientes.*

1. Los proveedores de servicios de pago utilizarán en su información contractual, comercial y publicitaria a los clientes, cuando corresponda, la terminología normalizada a la que se refiere artículo 15.

2. Los proveedores de servicios de pago podrán utilizar nombres de marcas, a condición de que además se identifiquen claramente, cuando corresponda, los términos normalizados a los que hace referencia el artículo 15:

- a) En el documento informativo sobre comisiones y en el estado de comisiones, como designación secundaria de dichos servicios.
- b) para designar sus servicios en su información contractual, comercial y publicitaria a los clientes.

CAPÍTULO V

**Régimen sancionador y autoridad competente**

**Artículo 21.** *Régimen sancionador.*

Tendrán consideración de normas de ordenación y disciplina las disposiciones contenidas en este Real Decreto-ley. Su incumplimiento será considerado infracción muy grave conforme a lo previsto en la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, salvo que tenga carácter ocasional o aislado, en cuyo caso será sancionado como infracción grave.

**Artículo 22.** *Autoridad competente y régimen de cooperación.*

1. Se designa al Banco de España como autoridad competente para garantizar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Real Decreto-ley.

2. Asimismo el Banco de España será el punto de contacto único con las Autoridades de otros Estados miembros de la Unión Europea para facilitar el intercambio de información. A estos efectos se aplicará el régimen de cooperación con autoridades de otros países y nacionales prevista en los artículos 61.1 y 67.1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

**Disposición adicional primera.** *Instituto de Crédito Oficial.*

Las disposiciones contenidas en este Real Decreto-ley no serán de aplicación al Instituto de Crédito Oficial.

**Disposición adicional segunda.** *Procedimientos de reclamación extrajudicial.*

1. Los proveedores de servicios de pago en sus relaciones con los usuarios de servicios de pago estarán sometidos a los mecanismos previstos en la legislación sobre protección de los clientes de servicios financieros y, concretamente, a lo establecido en el artículo 29 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.

En aquellos casos en que los usuarios de servicios de pago ostenten la condición de consumidor conforme al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, las partes podrán acudir a las entidades notificadas a la Comisión Europea conforme a la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

2. Los órganos previstos en la legislación sobre protección de los clientes de servicios financieros cooperarán, en el caso de litigios transfronterizos, con los organismos competentes de la resolución de estos conflictos en el ámbito comunitario.

**Disposición transitoria única.** *Periodo de adaptación.*

1. El Banco de España deberá cumplir lo establecido en el artículo 15 en el plazo máximo de tres meses desde la entrada en vigor de este Real Decreto-ley, si se hubiese publicado el acto delegado a que hace referencia el artículo 3.4 de la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas, o desde la publicación del mismo en otro caso.

2. En el plazo máximo de nueve meses desde la entrada en vigor de este Real Decreto-ley, si ya se hubiesen publicado los actos delegados a que hace referencia los artículos 3.4, 4.6 y 5.4 de la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, o desde la publicación del mismo en otro caso, el Banco de España dará cumplimiento a lo establecido en los artículos 16.4 y 17.4 y 18.

3. Hasta la entrada en vigor de la orden del Ministro de Economía, Industria y Competitividad prevista en los artículos 9.2, 10.1 y 13.6, será de aplicación en esos ámbitos el régimen vigente a la aprobación de este Real Decreto-ley.

**Disposición derogatoria única.** *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el presente Real Decreto-ley.

**Disposición final primera.** *Modificación de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago.*

El artículo 21 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, se modifica en los términos siguientes:

**«Artículo 21.** *Resolución del contrato marco.*

1. El usuario del servicio de pago podrá resolver el contrato marco en cualquier momento, sin necesidad de preaviso alguno. El proveedor de servicios de pago procederá al cumplimiento de la orden de resolución del contrato marco antes de transcurridas 24 horas desde la solicitud del usuario.

2. En caso de que se trate del contrato marco de una cuenta de pago, el proveedor de servicios de pago pondrá a disposición del usuario del servicio de pago el saldo que, en su caso, la misma presentase a su favor, y el usuario deberá entregar al proveedor de servicios de pago, para su inutilización, todos los instrumentos de pago asociados a la cuenta de pago.

No obstante, no se aplicará lo previsto en el apartado 1 si el usuario tuviera contratado con el proveedor de servicios de pagos otro producto o servicio financiero para cuya gestión sea necesario mantener abierta una cuenta de pago con el proveedor de servicios de pago, o en aquellos otros supuestos que se determinen reglamentariamente.

En estos casos, el proveedor de servicios de pago no podrá modificar unilateralmente el coste de la cuenta de pago o introducir concepto alguno del que se derive un coste para el usuario superior al vigente en el momento de la solicitud de resolución prevista en el apartado 1, siempre que el usuario de servicios de pago no utilice la cuenta de pago para finalidades distintas de las relacionadas con el producto o servicio financiero para cuya gestión se mantiene abierta.

3. La resolución de un contrato marco que se haya celebrado por un período indefinido o superior a seis meses será gratuita para el usuario de servicios de pago si se efectúa una vez transcurridos los seis meses. En todos los demás casos, los gastos derivados de la resolución serán apropiados y estarán en consonancia con los costes.

4. De acordarse así en el contrato marco, el proveedor de servicios de pago podrá resolver un contrato marco celebrado por un período indefinido si avisa con una antelación mínima de dos meses.

5. De los gastos que se cobren periódicamente por los servicios de pago, el usuario de servicios de pago solo abonará la parte proporcional adeudada hasta la resolución del contrato. Cuando dichas comisiones se hayan pagado por anticipado, se reembolsarán de manera proporcional.

6. Los preceptos del presente artículo se entenderán sin perjuicio de lo dispuesto en el Código Civil sobre los derechos de las partes a solicitar la declaración de nulidad del contrato marco.»

**Disposición final segunda.** *Título competencial.*

Este Real Decreto-ley se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.6.<sup>a</sup>, 11.<sup>a</sup> y 13.<sup>a</sup> de la Constitución Española que atribuye al Estado la competencia exclusiva sobre legislación mercantil, bases de la ordenación de crédito, banca y seguro, y bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, respectivamente.

**Disposición final tercera.** *Incorporación de Derecho de la Unión Europea.*

Mediante este Real Decreto-ley se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la

comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas.

**Disposición final cuarta.** *Entrada en vigor.*

El presente Real Decreto-ley entrará en vigor el día de su completa publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid, el 24 de noviembre de 2017.

FELIPE R.

El Presidente del Gobierno,  
MARIANO RAJOY BREY

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.