



Sleg8419
11/07/2018
CdE

Ley XX/2018, de de de , de servicios de pago

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS+

I

Contar con un mercado de servicios de pago adecuado constituye un requisito básico en la construcción de un mercado único eficiente dentro de la Unión Europea. Para ello, la regulación de los servicios de pago ha de promover, en particular, un entorno que propicie el desarrollo ágil de las transacciones de pago, unas reglas comunes respecto a su operatividad, un abanico suficientemente amplio de opciones de pago para los usuarios y unas normas de protección efectiva a los consumidores. La seguridad y la homogeneidad en los procesos de pago son piezas clave en la mejora de la eficiencia y la reducción de los costes de dichos procesos, tanto a nivel nacional como en aquellos pagos realizados entre Estados miembros.

La Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, puso los cimientos para asentar las bases comunes en la regulación de la prestación de servicios de pago dentro de nuestro ordenamiento jurídico, transponiendo el contenido 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. Además de establecer un marco de protección homogéneo para los consumidores, dicha ley facilitó considerablemente la aplicación operativa de los instrumentos de pago en euros dentro de la zona única de pagos, la *Single Euro Payments Area* o SEPA.

Consolidada la zona única de pagos, se hace preciso avanzar en la adaptación de la regulación a los nuevos cambios tecnológicos que permiten a los usuarios disponer de forma más fiable de nuevos servicios de pago y nuevos agentes que van implantándose de forma cada vez más intensa, especialmente en el contexto de un mercado más amplio que el nacional.

El aprovechamiento de las innovaciones producidas en los últimos años y la necesidad de generar un entorno más seguro y fiable para su desarrollo se encuentran en la base de la promulgación de la nueva Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) no 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE, en sustitución de la del 2007, que junto al Reglamento (UE) 2015/751 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2015, sobre las tasas de intercambio aplicadas a las operaciones de pago con tarjeta, forman las piezas de ensamblaje del nuevo marco regulador de los servicios de pago. Este nuevo marco europeo, que esta ley incorpora parcialmente a nuestro ordenamiento jurídico, tiene como principales objetivos facilitar y mejorar la seguridad en el uso de sistemas de pago a través de internet, reforzar el nivel de protección al usuario contra fraudes y abusos potenciales, respecto del previsto en la Ley



16/2009, de 13 de noviembre, así como promover la innovación en los servicios de pago a través del móvil y de internet.

Caracterizan este nuevo marco aspectos nacidos de la experiencia en la aplicación del anterior, en cada uno de los tres aspectos básicos que regula: los servicios a prestar, la transparencia frente al usuario y las obligaciones de las partes intervinientes.

II

Esta ley responde a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia, tal y como exige la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Por lo que se refiere a los principios de necesidad y eficacia, esta ley es el instrumento óptimo para llevar a cabo la transposición de aquellas materias de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 que requieran norma con rango de ley.

En cuanto al principio de proporcionalidad, esta ley sigue el principio que guía la Directiva que se transpone parcialmente en el sentido de guardar el necesario equilibrio entre proporcionar un marco legal adecuado, ágil y que favorezca el desarrollo y la innovación en el mercado de servicios de pagos, de un lado, y garantizar un nivel de protección adecuado a los usuarios de servicios de pago, de otro.

El principio de seguridad jurídica queda reforzado con esta ley, toda vez que, dado lo profuso de las modificaciones que hubiera sido necesario acometer, se ha optado por elaborar una Ley de Servicios de Pago de nueva planta. De esta forma se mejora el conocimiento y comprensión de la norma por parte de sus destinatarios, facilitando su interpretación y aplicación frente a la alternativa de un texto modificativo.

En aplicación del principio de transparencia, tanto en la fase de consulta pública como en la de audiencia pública, los interesados han tenido acceso tanto al documento de apoyo, como al anteproyecto articulado en la página web del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad. De ambos procedimientos se han recibido numerosas observaciones que se han tenido en cuenta en la elaboración de este texto.

Por último, en relación con el principio de eficiencia, esta ley no impone carga administrativa alguna adicional que no sea estrictamente necesaria para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015.

Con arreglo asimismo al artículo 25 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, la ley consta incluida en el plan anual normativo de 2018.

III

Siguiendo la línea de la anterior, esta ley se articula sobre la base de un esquema muy similar al de la Directiva que transpone, opción esta que, además de mejorar el grado de armonización y homogeneidad con el marco europeo común, facilita la sistematicidad en



la interpretación del conjunto normativo. Así, la ley se estructura en cinco títulos, con un total de 72 artículos, cinco disposiciones adicionales, nueve transitorias, una derogatoria y nueve finales.

El título preliminar contiene las disposiciones generales que regulan los aspectos principales del texto legal. Desde el punto de vista objetivo, se delimita el ámbito de aplicación por lo que concierne a los servicios de pago.

Entre los servicios de pago regulados por esta ley se incluyen dos nuevos: iniciación de pagos e información sobre cuentas. Ambos servicios suponen el acceso de terceros a las cuentas de los usuarios de servicios de pago.

Los servicios de iniciación de pagos permiten a su proveedor dar al beneficiario de la orden de pago la seguridad de que el pago se ha iniciado. La finalidad de estas seguridades es dar un incentivo al beneficiario para que entregue el bien o preste el servicio sin dilación indebida. Tales servicios ofrecen una solución de bajo coste tanto a los comerciantes como a los consumidores y ofrecen a estos últimos la posibilidad de hacer compras en línea aun cuando no posean tarjetas de pago.

Los servicios de información sobre cuentas proporcionan al usuario del servicio de pago información agregada en línea sobre una o varias cuentas de pago mantenidas en sus proveedores de servicios de pago, lo que permite al usuario del servicio de pago tener en todo momento una información global e inmediata de su situación financiera.

Ninguno de estos dos servicios ha sido objeto hasta ahora de una regulación específica en el ordenamiento jurídico español. En un contexto de crecimiento de la oferta, esta circunstancia ha planteado cierta inseguridad jurídica en aspectos tan relevantes como la protección de los consumidores, los parámetros de seguridad con los que dichos servicios son prestados, así como la responsabilidad, la competencia y el régimen de protección de datos.

Por otro lado, desde el punto de vista del ámbito objetivo de aplicación, se mantiene el principio de que la ley es de aplicación a todos los servicios que se prestan en territorio español, cualquiera que sea el origen o el destino final de las operaciones. Por tanto, se establece un sólo sistema para los proveedores que estén sujetos a la Ley española, sin afectar a las operaciones que tuvieran lugar únicamente en territorio del resto de los Estados miembros.

La ley establece un sistema de autorización para el acceso a la prestación de servicios de pago, de conformidad con lo establecido en la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, al igual que ya hacía la Directiva 2007/64/CE. Ambas normas consideran necesario el establecimiento de un régimen prudencial por el que se introduce una licencia única para ciertos proveedores de servicios de pago no vinculados a la captación de depósitos o a la emisión de dinero electrónico. Tal autorización está sujeta a una serie de requisitos estrictos y exhaustivos, uniformes en toda la Unión Europea.

Además, se amplía la protección prevista para los consumidores a las microempresas en relación con la transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a



los servicios de pago, resolución y modificación del contrato marco y los derechos y obligaciones en relación con la prestación y utilización de servicios de pago..

Respecto del título I, que establece las líneas generales del régimen de autorizaciones de entidades de pago, la novedad más relevante se encuentra en el hecho de que se transfieren al Banco de España las competencias relativas a la tramitación y el otorgamiento, que hasta este momento venía ostentando el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad. El Banco de España, que anteriormente debía emitir un informe preceptivo dentro de dicho procedimiento, ahora asume la responsabilidad última de tramitar y otorgar la correspondiente autorización.

Con bastante frecuencia, los proveedores de servicios de pago acogidos a una exclusión del ámbito de aplicación de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, no consultaban a las autoridades competentes para determinar si sus actividades estaban incluidas o excluidas del ámbito de aplicación de dicha ley, sino que se basaban en sus propios análisis. Esto dio lugar a enormes disparidades en la aplicación de ciertas exclusiones, incluso entre los distintos Estados miembros. Para evitar los problemas derivados de ello, esta ley obliga a notificar al Banco de España los servicios de pago que se prestan acogiéndose a las exenciones recogidas en el artículo 4.k), incisos 1º y 2º, y l), de modo que éste pueda evaluar si se cumplen o no los requisitos establecidos para ser excluidos de la aplicación de la ley y garantizar, de esta forma, una interpretación homogénea en toda la Unión Europea.

En el título II se mantiene en líneas generales para todos los servicios de pago el sistema de transparencia en cuanto a las condiciones y los requisitos de información aplicables a dichos servicios, dando siempre un margen notable a la libertad contractual.

En el título III se establecen los derechos y las obligaciones de los proveedores y de los usuarios en relación con servicios de pago. El cambio más relevante introducido en este título deriva de la regulación de los servicios de iniciación de pagos y de información sobre cuentas de pago, en particular sobre la delimitación de las responsabilidades derivadas del uso de ambos servicios. Además, se introduce un nuevo capítulo que regula los riesgos operativos y de seguridad de los proveedores de servicios de pago.

El título IV recoge el régimen sancionador aplicable a los proveedores de servicios de pago.

En cuanto a las disposiciones adicionales, mantienen el régimen aplicable a los adeudos o abonos correspondientes a operaciones distintas de las de pago y el relativo a la retirada de efectivo en cajeros automáticos. Además, se designa al Banco de España como autoridad nacional competente a efectos de lo establecido en la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, y se le confiere facultades para determinar la información que deben remitirle los proveedores de servicios de pago.

Las disposiciones transitorias buscan la adaptación de las entidades de pago y entidades de dinero electrónico a la nueva regulación contenida en el título I, y en particular de aquellas empresas que venían prestando los servicios de iniciación de pagos e información sobre cuentas de pago.



Las disposiciones finales dan acceso a las entidades de pago y de dinero electrónico al sistema nacional de compensación electrónica, adaptando igualmente a las exigencias de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 la regulación sobre comercialización a distancia de servicios financieros y sobre las entidades de dinero electrónico.

Mediante esta ley se lleva a cabo la incorporación al Ordenamiento jurídico español de aquellas disposiciones de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior que requieren rango legal. En una fase posterior, la transposición de la misma deberá completarse con el oportuno desarrollo reglamentario, de conformidad con los elementos determinantes que la Ley establece, que han de observarse al redactar las normas reglamentarias, habilitando al Gobierno para realizar el correspondiente desarrollo reglamentario.



INDICE

TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales

- Artículo 1. *Objeto.*
- Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*
- Artículo 3. *Definiciones.*
- Artículo 4. *Exenciones a la aplicación de la Ley.*
- Artículo 5. *Reserva de actividad.*
- Artículo 6. *Deber de notificación.*
- Artículo 7. *Servicio de información sobre cuentas.*
- Artículo 8. *Acceso a los sistemas de pago.*
- Artículo 9. *Acceso a cuentas abiertas en entidades de crédito*

TÍTULO I. Régimen jurídico de las entidades de pago

- Artículo 10. *Entidad de pago y actividades.*
- Artículo 11. *Autorización.*
- Artículo 12. *Registro.*
- Artículo 13. *Seguro de responsabilidad civil profesional o garantía comparable.*
- Artículo 14. *Régimen de control de participaciones significativas.*
- Artículo 15. *Revocación.*
- Artículo 16. *Capital y fondos propios.*
- Artículo 17. *Actividades.*
- Artículo 18. *Requisitos de salvaguardia.*
- Artículo 19. *Solicitud de ejercicio del derecho de establecimiento y libre prestación de servicios.*
- Artículo 20. *Utilización de agentes y delegación de la prestación de funciones de las entidades de pago.*
- Artículo 21. *Conservación de la información.*
- Artículo 22. *Contabilidad y auditoría*
- Artículo 23. *Supervisión.*
- Artículo 24. *Información y secreto profesional.*

TÍTULO II. Transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, resolución y modificación del contrato marco

- Artículo 25. *Ámbito de aplicación.*
- Artículo 26. *Transparencia de las condiciones y los requisitos de información aplicables a los servicios de pago.*
- Artículo 27. *Gastos de información.*
- Artículo 28. *Carga de la prueba en relación con los requisitos de información.*
- Artículo 29. *Resolución del contrato marco.*
- Artículo 30. *Modificación de las condiciones del contrato marco.*

TÍTULO III. Derechos y obligaciones en relación con la prestación y utilización de servicios de pago

CAPÍTULO I. Disposiciones comunes

- Artículo 31. *Ámbito y excepciones.*



Artículo 32. *Gastos aplicables.*

CAPÍTULO II. Autorización de operaciones de pago

Artículo 33. *Consentimiento y retirada del consentimiento.*

Artículo 34. *Confirmación de la disponibilidad de fondos.*

Artículo 35. *Normas de acceso a la cuenta de pago en caso de servicios de iniciación de pagos.*

Artículo 36. *Normas de acceso a la información sobre cuentas de pago y uso de dicha información en caso de servicios de información sobre cuentas.*

Artículo 37. *Limitaciones a la utilización del instrumento de pago y al acceso a las cuentas de pago por proveedores de servicios de pago.*

Artículo 38. *Obligaciones del usuario de servicios de pago en relación con los instrumentos de pago y las credenciales de seguridad personalizadas.*

Artículo 39. *Obligaciones del proveedor de servicios de pago en relación con los instrumentos de pago.*

Artículo 40. *Notificación y rectificación de operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente.*

Artículo 41. *Prueba de la autenticación y ejecución de las operaciones de pago.*

Artículo 42. *Responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de operaciones de pago no autorizadas.*

Artículo 43. *Responsabilidad del ordenante en caso de operaciones de pago no autorizadas.*

Artículo 44. *Operaciones de pago en las cuales el importe de la operación no se conoce con antelación.*

Artículo 45. *Devoluciones por operaciones de pago iniciadas por un beneficiario o a través del mismo.*

Artículo 46. *Solicitudes de devolución por operaciones de pago iniciadas por un beneficiario o a través del mismo.*

CAPÍTULO III. Ejecución de operaciones de pago

SECCIÓN 1.^a Órdenes de pago e importes transferidos

Artículo 47. *Recepción de órdenes de pago.*

Artículo 48. *Rechazo de órdenes de pago.*

Artículo 49. *Irrevocabilidad de una orden de pago.*

Artículo 50. *Importes transferidos e importes recibidos.*

SECCIÓN 2.^a Plazo de ejecución y fecha de valor

Artículo 51. *Ámbito de aplicación.*

Artículo 52. *Operaciones de pago a una cuenta de pago.*

Artículo 53. *Beneficiarios no titulares de cuentas de pago en el proveedor de servicios de pago.*

Artículo 54. *Efectivo ingresado en una cuenta de pago.*

Artículo 55. *Fecha de valor y disponibilidad de los fondos.*

SECCIÓN 3.^a Responsabilidad

Artículo 56. *Identificadores únicos incorrectos.*

Artículo 57. *Responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de no ejecución o de ejecución defectuosa o con retraso de una orden de pago.*



Artículo 58. *Responsabilidad en el caso de los servicios de iniciación de pagos por no ejecución o ejecución defectuosa de operaciones de pago.*

Artículo 59. *Indemnización adicional.*

Artículo 60. *Derecho de resarcimiento.*

Artículo 61. *Ausencia de responsabilidad cuando concurren circunstancias excepcionales e imprevisibles.*

CAPÍTULO IV. Protección de datos

Artículo 62. *Protección de datos.*

CAPÍTULO V. Riesgos operativos y de seguridad

Artículo 63. *Gestión de riesgos operativos y de seguridad.*

Artículo 64. *Notificación de incidentes.*

Artículo 65. *Autenticación.*

CAPÍTULO VI. Procedimientos de resolución alternativa de litigios

Artículo 66. *Resolución alternativa de conflictos.*

Artículo 67. *Resolución de reclamaciones por los proveedores de servicios de pago.*

TÍTULO IV. Régimen sancionador

Artículo 68. *Disposiciones generales.*

Artículo 69. *Infracciones.*

Artículo 70. *Sanciones.*

Artículo 71. *Órgano competente y procedimiento.*

Artículo 72. *Infracciones de las Administraciones públicas y el Banco de España.*

Disposición adicional primera. *Régimen aplicable a los adeudos o abonos correspondientes a operaciones distintas de las de pago.*

Disposición adicional segunda. *Retirada de efectivo en cajeros automáticos.*

Disposición adicional tercera. *Autoridad nacional competente.*

Disposición adicional cuarta. *Obligaciones de información.*

Disposición transitoria primera. *Régimen transitorio para las entidades de pago que cuentan con autorización.*

Disposición transitoria segunda. *Régimen transitorio para las entidades de pago cuya actividad consista en el servicio recogido en el artículo 1.2.g) de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre.*

Disposición transitoria tercera. *Régimen transitorio para los servicios de iniciación de pagos o de información sobre cuentas.*

Disposición transitoria cuarta. *Régimen transitorio para entidades de dinero electrónico que cuentan con autorización.*

Disposición transitoria quinta. *Contratos en vigor.*

Disposición transitoria sexta. *Establecimiento de los procesos necesarios para asegurar el cumplimiento de los límites establecidos en el artículo 4.1.*

Disposición transitoria séptima. *Régimen transitorio para la resolución de quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios de pago.*

Disposición transitoria octava. *Prohibición de abuso por los proveedores de servicios de pago gestores de cuenta.*



Disposición transitoria novena. *Procedimientos de autorización en curso.*

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Disposición final primera. *Modificación de la Ley 41/1999, de 12 de noviembre, sobre sistemas de pagos y de liquidación de valores.*

Disposición final segunda. *Modificación de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.*

Disposición final tercera. *Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.*

Disposición final cuarta. *Modificación de la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico.*

Disposición final quinta. *Modificación de la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial.*

Disposición final sexta. *Títulos competenciales.*

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

Disposición final octava. *Habilitación para el desarrollo reglamentario.*

Disposición final novena. *Entrada en vigor.*

TÍTULO PRELIMINAR Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

1. El objeto de esta ley es la regulación de los servicios de pago, relacionados en el apartado 2, que se presten con carácter profesional en territorio español, incluyendo la forma de prestación de dichos servicios, el régimen jurídico de las entidades de pago, el régimen de transparencia e información aplicable a los servicios de pago, así como los derechos y obligaciones respectivas tanto de los usuarios de los servicios como de los proveedores de los mismos.

2. Los servicios de pago que regula esta ley son:

- a) Los servicios que permiten el ingreso de efectivo en una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de una cuenta de pago.
- b) Los servicios que permiten la retirada de efectivo de una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de una cuenta de pago.
- c) La ejecución de operaciones de pago, incluida la transferencia de fondos, a través de una cuenta de pago en el proveedor de servicios de pago del usuario u otro proveedor de servicios de pago:

1.º Ejecución de adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes,

2.º Ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar,

3.º Ejecución de transferencias, incluidas las órdenes permanentes.

d) La ejecución de operaciones de pago cuando los fondos estén cubiertos por una línea de crédito abierta para un usuario de servicios de pago:

1.º Ejecución de adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes,

2.º Ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar,

3.º Ejecución de transferencias, incluidas las órdenes permanentes.

e) La emisión de instrumentos de pago y/o adquisición de operaciones de pago.



- f) El envío de dinero.
- g) Los servicios de iniciación de pagos.
- h) Los servicios de información sobre cuentas.

3. Se faculta al Gobierno para introducir modificaciones en el apartado 2 cuando así lo hicieran los órganos competentes de la Unión Europea en el Anexo de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) no 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación*

1. Esta ley se aplicará a los servicios de pago prestados dentro de España.

Los títulos II y III se aplicarán a las operaciones de pago efectuadas en euros o en la moneda de un Estado miembro de la Unión cuando tanto el proveedor de servicios de pago del ordenante como el del beneficiario, o el único proveedor de servicios de pago que intervenga en la operación de pago, estén situados en España o uno de los proveedores esté situado en España y el otro u otros en otro Estado miembro.

Respecto de aquellas partes de las operaciones de pago efectuadas en una moneda que no sea la de un Estado miembro que se lleven a cabo en España, cuando al menos uno de los proveedores de servicios de pago que intervengan en la operación de pago esté situado en España y el otro esté situado en la Unión, se aplicarán el título II, salvo lo relativo a la información que se debe facilitar al usuario de servicios de pago sobre el plazo máximo de ejecución del servicio de pago tanto en operaciones de pago singulares como en aquellas reguladas por un contrato marco, y el título III, salvo los artículos 51 a 55.

A aquellas partes de la operación de pago, cualquiera que sea la moneda en la que se efectúe, que se lleven a cabo en España, en las que alguno de los proveedores de servicios de pago esté situado fuera de la Unión, se les aplicarán el título I, salvo lo relativo a la información que se debe facilitar al usuario de servicios de pago sobre el plazo máximo de ejecución del servicio de pago tanto en operaciones de pago singulares como en aquellas reguladas por un contrato marco, los requisitos necesarios para la devolución de los fondos, y la información previa relativa al plazo máximo de ejecución de cada operación de pago en el seno de un contrato marco, y el título III, salvo el artículo 32.2, 32.3 y los artículos 45, 46 y 50, el artículo 52.1, y los artículos 57 y 60.

2. Esta Ley se entenderá sin perjuicio de lo previsto en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, en aquellos casos en que un instrumento o servicio de pago incluya la concesión de un crédito de esa naturaleza.

Artículo 3. *Definiciones.*

A efectos de esta ley, se entenderá por:

1. Adeudo domiciliado: servicio de pago destinado a efectuar un cargo en la cuenta de pago del ordenante, en el que la operación de pago es iniciada por el beneficiario sobre la base del consentimiento dado por el ordenante al beneficiario, al proveedor de servicios de pago del beneficiario o al proveedor de servicios de pago del propio ordenante.



2. Adquisición de operación de pago: un servicio de pago prestado por un proveedor de servicios de pago que ha convenido mediante contrato con un beneficiario en aceptar y procesar las operaciones de pago, de modo que se produzca una transferencia de fondos al beneficiario.
3. Agente: una persona física o jurídica que presta servicios de pago en nombre de una entidad de pago.
4. Autenticación: procedimiento que permita al proveedor de servicios de pago comprobar la identidad de usuario de un servicio de pago o la validez de la utilización de determinado instrumento de pago, incluida la utilización de credenciales de seguridad personalizadas del usuario.
5. Autenticación reforzada de cliente: la autenticación basada en la utilización de dos o más elementos categorizados como conocimiento (algo que solo conoce el usuario), posesión (algo que solo posee el usuario) e inherencia (algo que es el usuario), que son independientes - es decir, que la vulneración de uno no compromete la fiabilidad de los demás- , y concebida de manera que se proteja la confidencialidad de los datos de identificación.
6. Beneficiario: la persona física o jurídica que sea el destinatario previsto de los fondos que hayan sido objeto de una operación de pago.
7. Contenido digital: bien o servicio producido y suministrado en formato digital, cuya utilización o consumo se limita al empleo de un dispositivo técnico y no incluye en modo alguno la utilización o consumo de bienes o servicios físicos.
8. Consumidor: una persona física que, en los contratos de servicios de pago objeto de esta ley, actúa con fines ajenos a su actividad económica, comercial o profesional.
9. Contrato marco: un contrato de servicio de pago que rige la ejecución futura de operaciones de pago individuales y sucesivas, y que puede estipular la obligación de abrir una cuenta de pago y las correspondientes condiciones para ello.
10. Credenciales de seguridad personalizadas: elementos personalizados que el proveedor de servicios de pago proporciona al usuario de servicios de pago a efectos de autenticación.
11. Cuenta de pago: una cuenta a nombre de uno o varios usuarios de servicios de pago que sea utilizada para la ejecución de operaciones de pago.
12. Datos de pago sensibles: datos, incluidas las credenciales de seguridad personalizadas, que pueden ser utilizados para cometer un fraude. Por lo que respecta a las actividades de los proveedores de servicios de iniciación de pagos y los proveedores de servicios de información sobre cuentas, el nombre del titular de la cuenta y el número de la misma no constituyen datos de pago sensibles.
13. Día hábil: día de apertura comercial, a los efectos necesarios para la ejecución de una operación de pago, de los proveedores de servicios de pago del ordenante o del beneficiario que intervienen en la ejecución de la operación de pago. En el caso de cuentas de pago contratadas telemáticamente, se seguirá el calendario correspondiente a la plaza en la que esté ubicada la sede social del proveedor de servicios de pago con el que se hubieren contratado.



14. Emisión de instrumentos de pago: servicio de pago en el cual un proveedor de servicios de pago se compromete mediante contrato a proporcionar a un ordenante un instrumento de pago que permite iniciar y procesar las operaciones de pago del ordenante.

15. Entidad de pago: una persona jurídica a la cual se haya otorgado autorización para prestar y ejecutar servicios de pago en toda la Unión Europea.

16. Estado miembro de acogida: el Estado miembro de la Unión Europea distinto del Estado miembro de la Unión Europea de origen en el cual el proveedor de servicio de pago tiene un agente o una sucursal o presta servicios de pago.

17. Estado miembro de origen: uno de los siguientes:

- a) El Estado miembro de la Unión Europea en el que el proveedor de servicio de pago tenga fijado su domicilio social. o,
- b) Si el proveedor de servicio de pago no posee domicilio social con arreglo a la legislación nacional, el Estado miembro de la Unión Europea en el que tenga fijada su administración central.

18. Fecha de valor: momento utilizado por un proveedor de servicios de pago como referencia para el cálculo del interés sobre los fondos abonados o cargados a una cuenta de pago.

19. Fondos: los billetes y monedas, dinero bancario o dinero electrónico, entendido como todo valor monetario almacenado por medios electrónicos o magnéticos que represente un crédito sobre el emisor, que se emita al recibo de fondos con el propósito de efectuar operaciones de pago y que sea aceptado por una persona física o jurídica distinta del emisor de dinero electrónico.

20. Fondos propios: fondos según la definición del artículo 4, apartado 1, punto 118, del Reglamento (UE) n ° 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013 , sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n ° 648/2012,, donde al menos el 75 por ciento del capital de nivel 1 adopta la forma del capital ordinario de nivel 1 a que se refiere el artículo 50 de dicho Reglamento, y el capital de nivel 2 no excede de un tercio del capital de nivel 1.

21. Grupo: un grupo de empresas en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio o de los artículos 4, 5, 6 y 7 del Reglamento Delegado (UE) N° 241/2014 de la Comisión, de 7 de enero de 2014, por el que se completa el Reglamento (UE) n° 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a las normas técnicas de regulación aplicables a los requisitos de fondos propios de las entidades, que estén vinculadas entre sí por una relación a tenor del artículo 10.1 o del 113.6 o 113.7 del Reglamento (UE) n ° 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013 , sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n ° 648/2012.

22. Identificador único: una combinación de letras, números o signos especificados por el proveedor de servicios de pago al usuario de dichos servicios, que este último debe proporcionar a fin de identificar de forma inequívoca al otro usuario del servicio de pago y/o la cuenta de pago de ese otro usuario en una operación de pago.

23. Instrumento de pago: cualquier dispositivo personalizado y/o conjunto de procedimientos acordados entre el usuario de servicios de pago y el proveedor de servicios de pago y utilizados para iniciar una orden de pago.



24. Medio de comunicación a distancia: cualquier medio que, sin la presencia física simultánea del proveedor de servicios de pago y del usuario de servicios de pago, pueda emplearse para la celebración de un contrato de servicios de pago.

25. Microempresa: una empresa, considerando como tal tanto a las personas físicas que realizan una actividad profesional o empresarial como a las personas jurídicas, que, en la fecha de celebración del contrato de servicios de pago ocupa a menos de diez personas y cuyo volumen de negocios anual o cuyo balance general anual no supera los dos millones de euros, de conformidad con lo establecido en los artículos 1 y 2, apartados 1 y 3, del anexo de la Recomendación de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas.

26. Operación de pago: una acción, iniciada por el ordenante o por cuenta de éste, o por el beneficiario, consistente en ingresar, transferir o retirar fondos, con independencia de cualesquiera obligaciones subyacentes entre el ordenante y el beneficiario.

27. Operación remota de pago: operación de pago iniciada a través de internet o de un dispositivo que pueda utilizarse para la comunicación a distancia.

28. Orden de pago: toda instrucción cursada por un ordenante o beneficiario a su proveedor de servicios de pago por la que se solicite la ejecución de una operación de pago.

29. Ordenante: la persona física o jurídica titular de una cuenta de pago que autoriza una orden de pago a partir de dicha cuenta o, en el caso de que no exista una cuenta de pago, la persona física o jurídica que dicta una orden de pago.

30. Proveedor de servicios de información sobre cuentas: el proveedor de servicios de pago que ejerce a título profesional las actividades a que se refiere el artículo 1.2.h).

31. Proveedor de servicios de iniciación de pagos: el proveedor de servicios de pago que ejerce a título profesional las actividades a que se refiere el artículo 1.2.g).

32. Proveedor de servicios de pago: las entidades y organismos contemplados en los apartados 1 y 2 del artículo 5, y las personas físicas o jurídicas que se acojan a la exención prevista en los artículos 10.2 y 11.5.

33. Proveedor de servicios de pago gestor de cuenta: un proveedor de servicios de pago que facilita a un ordenante una o varias cuentas de pago y se encarga de su mantenimiento.

34. Red de comunicaciones electrónicas: una red según se define en el apartado 31 del anexo II de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

35. Servicio de comunicaciones electrónicas: un servicio según se define en el apartado 35 del anexo II de la Ley 9/2014, de 9 de mayo.

36. Servicio de envío de dinero: un servicio de pago que permite recibir fondos de un ordenante sin que se cree ninguna cuenta de pago a nombre del ordenante o del beneficiario, con el único fin de transferir una cantidad equivalente a un beneficiario o a otro proveedor de servicios de pago que



actúe por cuenta del beneficiario y/o recibir fondos por cuenta del beneficiario y ponerlos a disposición de éste.

37. Servicio de pago: una o más actividades empresariales enumeradas en el artículo 1.2 de esta ley.

38. Servicio de información sobre cuentas: servicio en línea cuya finalidad consiste en facilitar información agregada sobre una o varias cuentas de pago de las que es titular el usuario del servicio de pago bien en otro proveedor de servicios de pago, bien en varios proveedores de servicios de pago.

39. Servicio de iniciación del pago: servicio que permite iniciar una orden de pago, a petición del usuario del servicio de pago, respecto de una cuenta de pago abierta con otro proveedor de servicios de pago.

40. Sistema de pago: un sistema de transferencia de fondos regulado por disposiciones formales y normalizadas, y dotado de normas comunes para el tratamiento, liquidación o compensación de operaciones de pago.

41. Soporte duradero: un instrumento que permita al usuario de servicios de pago almacenar la información que le ha sido transmitida personalmente, de manera fácilmente accesible para su futura consulta, durante un período de tiempo adecuado para los fines de dicha información, y que permita la reproducción sin cambios de la información almacenada.

42. Sucursal: un centro de actividad, distinto de la administración central, que constituye una parte de una entidad de pago, desprovisto de personalidad jurídica, y que efectúa directamente todas o algunas de las operaciones inherentes a la actividad de la entidad de pago. todos los centros de actividad establecidos en un mismo Estado miembro por una entidad de pago cuya administración central esté en otro Estado miembro se considerarán una única sucursal.

43. Tipo de cambio de referencia: tipo de cambio empleado como base para calcular cualquier cambio de divisas, ya sea facilitado por el proveedor del servicio de pago o proceda de una fuente accesible al público.

44. Tipo de interés de referencia: tipo de interés empleado como base para calcular intereses que deban aplicarse y procedente de una fuente accesible al público que pueda ser verificada por las dos partes en un contrato de servicios de pago.

45. Transferencia: servicio de pago destinado a efectuar un abono en una cuenta de pago de un beneficiario mediante una operación de pago o una serie de operaciones de pago con cargo a una cuenta de pago de un ordenante por el proveedor de servicios de pago que mantiene la cuenta de pago del ordenante, y prestado sobre la base de las instrucciones dadas por el ordenante.

46. Usuario de servicios de pago: la persona física o jurídica que hace uso de un servicio de pago, ya sea como ordenante, beneficiario o ambos.

Artículo 4. *Exenciones a la aplicación de la Ley.*

Esta Ley no se aplicará a las siguientes actividades:



- a) las operaciones de pago efectuadas exclusivamente en efectivo y directamente del ordenante al beneficiario, sin intervención de ningún intermediario;
- b) las operaciones de pago del ordenante al beneficiario a través de un agente comercial autorizado mediante acuerdo para negociar o concluir la compra o venta de bienes o servicios por cuenta exclusiva del ordenante o del beneficiario;
- c) el transporte físico, como actividad profesional, de billetes y monedas, incluidos su recogida, tratamiento y entrega;
- d) las operaciones de pago consistentes en la recogida y entrega no profesionales de dinero en efectivo realizadas en el marco de actividades no lucrativas o benéficas;
- e) los servicios en los que el beneficiario proporciona dinero en efectivo al ordenante como parte de una operación de pago, a instancia expresa del usuario del servicio de pago inmediatamente antes de la ejecución de una operación de pago, mediante el pago destinado a la compra de bienes o servicios;
- f) las operaciones de cambio de divisas «efectivo por efectivo» (cambio de billetes), en las que los fondos no se mantengan en una cuenta de pago;
- g) las operaciones de pago realizadas por medio de cualquiera de los siguientes documentos girados contra un proveedor de servicios de pago a fin de poner fondos a disposición del beneficiario:
- 1.º Cheques en papel regulados por el Convenio de Ginebra de 19 de marzo de 1931 que establece una Ley uniforme sobre cheques,
 - 2.º Cheques en papel similares a los contemplados en el inciso anterior y regulados por el Derecho de Estados miembros que no sean parte en el Convenio de Ginebra de 19 de marzo de 1931 que establece una Ley uniforme sobre cheques,
 - 3.º Efectos en papel con arreglo al Convenio de Ginebra de 7 de junio de 1930 que establece una Ley uniforme sobre letras de cambio y pagarés,
 - 4.º Efectos en papel similares a los contemplados en el inciso anterior y regulados por el Derecho de los Estados miembros que no sean partes en el Convenio de Ginebra de 7 de junio de 1930 que establece una Ley uniforme sobre letras de cambio y pagarés,
 - 5.º Vales en papel,
 - 6.º Cheques de viaje en papel,
 - 7.º Giros postales en papel, según la definición de la Unión Postal Universal;
- h) las operaciones de pago realizadas por medio de un sistema de compensación y liquidación de pagos o valores o entre agentes de compensación y liquidación, entidades de contrapartida central, cámaras de compensación o bancos centrales y otros participantes en el sistema, y proveedores de servicios de pago, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8;
- i) las operaciones de pago relacionadas con la gestión de carteras, incluyendo dividendos, réditos u otras distribuciones, o con amortizaciones o ventas, realizadas por personas mencionadas en la letra h) o por empresas de servicios de inversión, entidades de crédito, instituciones de inversión colectiva y sus Gestoras, Planes y Fondos de Pensiones y sus Gestoras y cualquier otra entidad autorizada a custodiar instrumentos financieros;



j) los servicios prestados por proveedores de servicios técnicos como soporte a la prestación de servicios de pago, sin que dichos proveedores lleguen a estar en ningún momento en posesión de los fondos que deban transferirse, incluidos el tratamiento y almacenamiento de datos, los servicios de confianza y de protección de la intimidad, la autenticación de datos y entidades, el suministro de tecnología de la información y el suministro de redes de comunicación, suministro y mantenimiento de terminales y dispositivos empleados para los servicios de pago, con exclusión de los servicios de iniciación de pagos y servicios de información sobre cuentas;

k) los servicios basados en instrumentos de pago específicos que solo se pueden utilizar de forma limitada y que cumplan alguna de las condiciones siguientes:

1º Instrumentos que permiten al titular adquirir bienes o servicios únicamente en los locales del emisor o dentro de una red limitada de proveedores de servicios en virtud de un acuerdo comercial directo con un emisor profesional, de acuerdo con las condiciones que se establezcan reglamentariamente;

2º Instrumentos que únicamente pueden utilizarse para adquirir una gama muy limitada de bienes o servicios;

3º Instrumentos cuya validez está limitada al territorio nacional, facilitados a petición de una empresa o entidad del sector público, que están regulados por una autoridad pública con fines sociales o fiscales específicos y que sirven para adquirir bienes y servicios concretos de proveedores que han suscrito un acuerdo comercial con el emisor.

l) las operaciones de pago de un proveedor de redes o servicios de comunicación electrónica, incluyendo operaciones entre personas distintas del proveedor y el suscriptor, efectuadas con carácter adicional a la prestación de servicios de comunicación electrónica en favor de un suscriptor de la red o servicio:

1º para la compra de contenido digital y servicios de voz, con independencia del dispositivo utilizado para dicha compra o consumo del contenido digital y cargadas en la factura correspondiente, o

2º realizadas desde o a través de un dispositivo electrónico y cargadas en la factura correspondiente, en el marco de una actividad benéfica o para el encargo, adquisición o validación de billetes o entradas de servicios de transporte, entretenimiento, aparcamiento, espectáculos y cualquier otro que se determine reglamentariamente excluidos los bienes físicos, siempre que ninguna operación de pago a las que se refieren los incisos 1º y 2º supere la cuantía de 50 euros y cumpla una de las condiciones siguientes:

que el importe acumulado de las operaciones de pago de un suscriptor no exceda de 300 euros al mes, o

que, en caso de que el suscriptor tenga un contrato de prepago con el proveedor de la red o servicio de comunicación electrónica, el importe acumulado de las operaciones de pago no exceda de 300 euros al mes;

m) las operaciones de pago efectuadas entre proveedores de servicios de pago, sus agentes o sucursales por cuenta propia;

n) las operaciones de pago y servicios conexos entre las empresas de un mismo grupo sin intermediación alguna de un proveedor de servicios de pago distinta de la de una empresa que pertenezca al mismo grupo;



ñ) los servicios de retirada de efectivo en cajeros automáticos prestados por los proveedores que actúen en nombre de uno o varios emisores de tarjetas y que no sean parte del contrato marco con el consumidor que retire dinero de una cuenta de pago, siempre y cuando dichos proveedores no presten otros servicios de pago contemplados en el artículo 1.2. No obstante, se deberá facilitar al cliente la información relativa a toda comisión o gasto aplicable a la retirada de fondos con anterioridad a dicha retirada, así como a la recepción del efectivo una vez llevada a cabo la operación, todo ello en el marco de lo previsto en el artículo 26 y sus normas de desarrollo respecto de los gastos aplicables a las operaciones de pago singulares y a los servicios de cambio de divisa, incluyendo la información relativa al tipo de cambio que se empleará para la conversión de la operación de pago.

Artículo 5. *Reserva de actividad.*

1. Sin perjuicio de las disposiciones establecidas para la prestación de servicios transfronterizos en el artículo 19 de esta ley por otros proveedores de servicios de pago de la Unión Europea, solo podrán prestar, con carácter profesional, los servicios de pago relacionados en el artículo 1 las siguientes categorías de proveedores de servicios de pago:

a) las entidades de crédito a que se refiere el artículo 1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, incluidas sus sucursales en España, tanto si las administraciones centrales de esas sucursales de entidades de crédito están ubicadas en el interior de la Unión como si lo están fuera de ella;

b) las entidades de dinero electrónico a que se refiere el artículo 2.1 b) de la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico, incluidas sus sucursales en España en la medida en que los servicios de pago prestados por las sucursales estén vinculados a la emisión de dinero electrónico.

c) las entidades de pago, reguladas en el título I.

d) la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A., respecto de los servicios de pago para cuya prestación se encuentra facultada en virtud de su normativa específica.

2. A los efectos de esta ley, también se considerarán proveedores de servicios de pago, cuando no actúen en su condición de autoridades públicas:

a) el Banco Central Europeo, el Banco de España y los bancos centrales nacionales;

b) la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales.

3. Se prohíbe prestar cualquiera de los servicios de pago enumerados en el artículo 1 a toda persona física o jurídica que no sea proveedor de servicios de pago ni esté explícitamente excluida del ámbito de aplicación de esta ley.

4. Las personas físicas o jurídicas que infrinjan lo dispuesto en este artículo, serán sancionadas con arreglo a lo dispuesto en el artículo 69, sin perjuicio de las demás responsabilidades que puedan resultar exigibles.

Artículo 6. *Deber de notificación.*



1. Las personas que ejerzan alguna de las actividades contempladas en el artículo 4, letra k), incisos 1º o 2º, o que ejerzan las dos actividades, y que hayan ejecutado en los 12 meses precedentes operaciones de pago por un valor total medio mensual superior a un millón de euros deberán enviar anualmente al Banco de España, a lo largo del primer trimestre, una notificación que contenga una descripción de los servicios ofrecidos y en la que se precise a cuáles de las exclusiones contempladas en el artículo 4, letra k), incisos 1º o 2º, se considera sujeto el ejercicio de tal actividad.

Basándose en dicha notificación, el Banco de España adoptará una decisión motivada, atendiendo a los criterios contemplados en el artículo 4, letra k), en caso de que la actividad no cumpla los criterios para ser excluida del ámbito de aplicación de la ley, e informará de ello al interesado.

2. Las personas que ejerzan alguna de las actividades contempladas en el artículo 4, letra l) deberán enviar anualmente al Banco de España, a lo largo del primer trimestre, una notificación y un informe anual de un experto independiente externo que certifique que tal actividad se ajusta a los límites indicados en el artículo 4, letra l).

3. El Banco de España informará a la Autoridad Bancaria Europea (ABE) de las actividades notificadas en virtud de los apartados 1 y 2, indicando a qué exclusión están acogidas dichas actividades.

4. La descripción de las actividades notificadas con arreglo a los apartados 1 y 2 se hará pública en el registro señalado en el artículo 11.

Artículo 7. *Servicio de información sobre cuentas.*

Los usuarios de servicios de pago tendrán derecho a recurrir a servicios que permitan acceder a la información sobre cuentas, salvo que no se pueda acceder en línea a la correspondiente cuenta de pago.

La prestación de servicios de información sobre cuentas no se supeditará a la existencia de una relación contractual a tal fin entre los proveedores de servicios de información sobre cuentas y los proveedores de servicios de pago gestores de cuentas.

Artículo 8. *Acceso a los sistemas de pago.*

1. Las normas de acceso a los sistemas de pago de los proveedores de servicios de pago autorizados o registrados que sean personas jurídicas serán objetivas, no discriminatorias y proporcionadas y no dificultarán el acceso más de lo que sea necesario para prevenir riesgos específicos, tales como riesgos de liquidación, riesgos operativos y riesgos de explotación, y garantizar la estabilidad operativa y financiera del sistema de pago.

En particular, los sistemas de pago no podrán imponer a los proveedores de servicios de pago, a los usuarios de servicios de pago o a otros sistemas de pago, ninguno de los requisitos siguientes:

- a) normas que restrinjan la participación efectiva en otros sistemas de pago;
- b) normas que discriminen entre los proveedores de servicios de pago registrados en relación con los derechos, obligaciones y facultades de los participantes; ni,
- c) cualquier restricción basada en el estatuto institucional.



2. El apartado 1 no será aplicable a:

- a) los sistemas de pago reconocidos con arreglo a lo dispuesto en la Ley 41/1999, de 12 de noviembre, sobre sistemas de pagos y de liquidación de valores;
- b) los sistemas de pago integrados exclusivamente por proveedores de servicios de pago que pertenezcan a un grupo.

A efectos de lo previsto en el apartado 1.a), cuando un participante en un sistema de pago reconocido permita cursar órdenes de transferencia a través del sistema a un proveedor de servicios de pago autorizado o registrado que no participe en dicho sistema, dicho participante deberá ofrecer esta misma posibilidad de manera objetiva, proporcionada y no discriminatoria, previa solicitud, a otros proveedores de servicios de pago autorizados o registrados con arreglo al apartado 1. En caso de denegación, el participante expondrá al proveedor de servicios de pago solicitante los motivos detallados de la misma

3. El apartado 1.b) y c), no serán aplicables a los sistemas de pago en que un único proveedor de servicios de pago, ya sea como entidad única o como grupo, se encuentre en las siguientes circunstancias:

- a) actúe o pueda actuar como proveedor del servicio de pago del ordenante y del beneficiario y sea responsable exclusivo de la gestión del sistema, y,
- b) autorice a otros proveedores de servicios de pago a participar en el sistema y estos últimos no estén habilitados para negociar las comisiones entre ellos mismos en relación con el sistema de pago, aunque puedan establecer su propia tarifa en relación con el ordenante y el beneficiario.

4. Los sistemas de pago a los que sea de aplicación el apartado 1, que tengan su administración central en España o que estén gestionados por una sociedad o entidad española, estarán obligados a comunicar al Banco de España sus normas de acceso. El Banco de España hará públicos los sistemas de pago que le hayan comunicado aquellas normas.

5. El Banco de España, en ejercicio de sus funciones de vigilancia del funcionamiento de los sistemas de pago se encargará de supervisar el cumplimiento de lo establecido en este artículo, resultando de aplicación lo establecido en el artículo 16 de la Ley 13/1994, de 1 de junio, de autonomía del Banco de España.

Artículo 9. *Acceso a cuentas abiertas en entidades de crédito.*

Las entidades de pago tendrán acceso a los servicios de cuentas de pago de las entidades de crédito de forma objetiva, no discriminatoria y proporcionada. Dicho acceso será lo suficientemente amplio como para permitir que las entidades de pago presten servicios de pago sin obstáculos y con eficiencia.

En caso de denegación por una entidad de crédito de la solicitud de apertura de una cuenta de pago por parte de una entidad de pago o de la resolución unilateral por una entidad de crédito del contrato marco de una entidad de pago, la entidad de crédito remitirá de forma inmediata al Banco de España y a la entidad de pago la decisión debidamente motivada y basada, en particular, en un análisis de los riesgos específicos de la entidad de pago concreta de que se trate o en la falta de adecuación a los criterios objetivos, no discriminatorios y proporcionados que la entidad de crédito haya hecho públicos de forma previa y general.



TÍTULO I

Régimen jurídico de las entidades de pago

Artículo 10. *Entidad de pago y actividades.*

1. La autorización para operar como entidad de pago podrá contemplar todos o alguno de los servicios de pago citados en el artículo 1.2.

La denominación «entidad de pago», así como su abreviatura «EP», quedará reservada a estas entidades, las cuales podrán incluirlas en su denominación social, en la forma en que reglamentariamente se determine.

Las entidades de pago no podrán llevar a cabo la captación de depósitos u otros fondos reembolsables del público en la forma prevista en el artículo 3.1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, ni emitir dinero electrónico. Los fondos recibidos por dichas entidades de los usuarios de servicios de pago para la prestación de servicios de pago no constituirán depósitos, dinero electrónico u otros fondos reembolsables.

2. Las personas físicas o jurídicas que presten únicamente los servicios de pago a que se refiere el artículo 1.2.h):

a) tendrán la consideración de entidades de pago, y se sujetarán al procedimiento de autorización previsto en este artículo con las especificidades y excepciones que reglamentariamente se establezcan.

b) no estarán sujetas a lo previsto en los títulos II y III de esta ley, salvo lo establecido en los artículos 24, 26, 34, 36 y 61 a 63, en la forma que reglamentariamente se determine.

Artículo 11. *Autorización.*

1. Corresponderá al Banco de España, previo informe del Servicio ejecutivo de la Comisión de prevención del blanqueo de capitales e infracciones monetarias en los aspectos de su competencia, autorizar la creación de las entidades de pago. La solicitud de autorización deberá ser resuelta dentro de los tres meses siguientes a su recepción o al momento en que se complete la documentación necesaria para adoptar la decisión. La solicitud de autorización se entenderá desestimada por silencio administrativo si transcurrido ese plazo máximo no se hubiera notificado resolución expresa, sin perjuicio del deber de dictar resolución expresa y notificarla. La denegación de la autorización deberá ser motivada. No obstante, no será necesario el informe del Servicio ejecutivo de la Comisión de prevención del blanqueo de capitales e infracciones monetarias cuando se trate de personas físicas o jurídicas que presten únicamente los servicios de pago a que se refiere el artículo 1.2.h).

El régimen de autorización de las entidades de pago se orientará al mantenimiento del mayor nivel posible de competencia en la prestación de servicios de pago y el procedimiento de autorización estará presidido por los principios de celeridad, antiformalista y economía procedimental.

2. La autorización se denegará cuando:



a) Ésta carezca de procedimientos de gobierno corporativo adecuados, incluida una buena organización administrativa y contable o de procedimientos de control interno idóneos, que garanticen la gestión sana y prudente de la entidad.

A estos efectos, las entidades de pago dispondrán, en condiciones proporcionadas al carácter, escala y complejidad de sus actividades, de una estructura organizativa adecuada, con líneas de responsabilidad bien definidas, transparentes y coherentes, así como de procedimientos eficaces de identificación, gestión, control y comunicación de los riesgos a los que estén o puedan estar expuestos, junto con mecanismos adecuados de control interno, incluidos procedimientos administrativos y contables sólidos. Tales métodos, procedimientos y mecanismos serán exhaustivos y proporcionados a la naturaleza, escala y complejidad de la actividad desarrollada por la entidad.

b) Si, atendiendo a la necesidad de garantizar una gestión sana y prudente de la entidad, no se considera adecuada la idoneidad de los accionistas que vayan a tener una participación significativa. Entre otros factores, la idoneidad se apreciará en función de:

1.º La honorabilidad comercial y profesional de los accionistas, conforme al artículo 24.3.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. Esta honorabilidad se presumirá cuando los accionistas sean Administraciones públicas;

2.º Los medios patrimoniales con que cuentan dichos accionistas para atender los compromisos asumidos;

3.º La falta de transparencia en la estructura del grupo al que eventualmente pueda pertenecer la entidad, o la existencia de graves dificultades para inspeccionar u obtener la información necesaria sobre el desarrollo de sus actividades.

c) Sus administradores y directivos no tengan la honorabilidad comercial y profesional requerida, conforme al artículo 24.3.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, o carezcan de la experiencia o los conocimientos mínimos necesarios.

d) Existan vínculos estrechos, según se definen en el artículo 4, apartado 1, punto 38, del Reglamento (UE) 575/2013, entre la entidad de pago y otras personas físicas o jurídicas, que obstaculicen el ejercicio efectivo de las funciones de supervisión

e) El buen ejercicio de la función de supervisión se vea obstaculizado por las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas del Derecho de un tercer país, aplicables a una o varias de las personas físicas o jurídicas con las que la entidad de pago mantenga vínculos estrechos, o por problemas relacionados con la aplicación de dichas disposiciones legales, reglamentarias o administrativas.

f) Incumpla los requisitos de capital social mínimo.

g) La información y las pruebas que acompañen a la solicitud no obtengan una valoración favorable respecto del cumplimiento de todos los requisitos establecidos en esta ley o en su desarrollo reglamentario para la autorización de las entidades de pago.

3. Los requisitos exigibles para la autorización lo serán también, en los términos que se indiquen reglamentariamente, para conservarla. En particular, y a tales efectos, las personas físicas y



jurídicas que pretendan adquirir, directa o indirectamente, una participación significativa en una entidad de pago deberán informar al Banco de España indicando la cuantía de la participación alcanzada, así como la información pertinente.

En el caso de que el control de una entidad de pago vaya a ser ejercido por una persona física o jurídica, se trate o no de una entidad regulada, domiciliada o autorizada en un país que no sea miembro de la Unión Europea, cabrá exigir de quienes la controlen la prestación de una garantía, en los términos que prevea el Banco de España, que alcance a la totalidad de las actividades de pago de la entidad que se pretende crear.

4. La autorización de entidades de pago con forma societaria requerirá que su administración central, su domicilio social y una parte de sus actividades de prestación de servicios de pago se encuentren en España.

5. Se faculta al Gobierno para establecer el régimen jurídico aplicable a la creación, condiciones y ámbito geográfico de ejercicio de la actividad de las entidades de pago; en particular, para el establecimiento de su capital inicial mínimo, las exigencias de fondos propios y garantías, seguridad y control de riesgos, así como los requisitos de los que puedan quedar excepcionados en función de su actividad, tamaño y volumen de operaciones

6. En caso de que se produzca cualquier cambio que afecte a la exactitud de la información y la documentación aportada en el procedimiento de autorización, la entidad de pago informará de ello sin demora al Banco de España.

Artículo 12. *Registro.*

1. Una vez obtenida la autorización y tras su constitución e inscripción en el Registro Mercantil, las entidades de pago deberán, antes de iniciar sus actividades, quedar inscritas en el registro especial de entidades de pago del Banco de España. En ese registro figurarán además de las entidades de pago autorizadas, sus agentes y sucursales. En dicho registro se harán constar los servicios de pago para los que se haya habilitado a cada entidad de pago, así como, en su caso, la revocación de su autorización y aquella información que el Gobierno pueda establecer mediante Real Decreto.

2. Igualmente, figuraran inscritas en dicho registro quienes vayan a operar en régimen de libre prestación de servicios, las entidades que disfruten de las exenciones de autorización previstas en las letras k), incisos 1º o 2º, y l) del artículo 4, así como, en su caso, la revocación de la exención. El Banco de España notificará a la Autoridad Bancaria Europea la información que consigne en este registro, siendo responsable de la exactitud de la misma. El registro será público y accesible a través de internet.

Artículo 13. *Seguro de responsabilidad civil profesional o garantía comparable.*

1. Las empresas que soliciten autorización para prestar los servicios de pagos señalados en el artículo 1.2.g) estarán obligadas, como condición para su autorización, a tener un seguro de responsabilidad civil profesional, que cubra los territorios en los que ofrezcan servicios, o alguna otra garantía comparable, a juicio del Banco de España, de que pueden hacer frente a las responsabilidades a que se refieren los artículos 42, 58 y 60.

2. Las personas físicas o jurídicas que soliciten registro para prestar los servicios de pagos señalados en el artículo 1.2.h) quedarán obligadas, como condición para su autorización, a tener un



seguro de responsabilidad civil profesional, que cubra los territorios en los que ofrezcan servicios, o alguna otra garantía comparable de que pueden hacer frente a las responsabilidades que les incumben respecto del proveedor de servicios de pago gestor de cuenta o del usuario de servicios de pago, derivadas del acceso no autorizado o fraudulento a información de la cuenta de pago o de la utilización no autorizada o fraudulenta de dicha información.

3. En el marco de las directrices elaboradas por la ABE, el Banco de España determinará los criterios que deban utilizarse para estipular el importe mínimo del seguro de responsabilidad civil profesional u otra garantía comparable a que se refieren los apartados 1 y 2.

Artículo 14. *Régimen de control de participaciones significativas.*

1. A las entidades de pago les resultará de aplicación el régimen en materia de participaciones significativas previsto para las entidades de crédito en el título I, capítulo III, de la Ley 10/2014, de 26 de junio, en el título I, capítulo II, del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, y en sus normas de desarrollo, con las especialidades que reglamentariamente puedan establecerse.

2. Toda persona física o jurídica que, por sí sola o actuando de forma concertada con otras, haya decidido adquirir o incrementar, directa o indirectamente, una participación significativa en el sentido del artículo 4, apartado 1, punto 36, del Reglamento (UE) nº 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, en una entidad de pago, de tal manera que la proporción de derechos de voto o de capital poseída pase a ser igual o superior al 20, 30 o 50 por ciento, o que, en virtud de la adquisición, pudiera llegar a controlar la entidad de pago, deberá notificar su intención previamente y por escrito al Banco de España, indicando la cuantía de la participación prevista e incluyendo toda la información que reglamentariamente se determine. Dicha información deberá ser pertinente para la evaluación, y proporcional y adecuada a la naturaleza del adquirente potencial y de la adquisición propuesta. Lo anterior se aplicará asimismo a toda persona física o jurídica que decida deshacerse, directa o indirectamente, de una participación significativa o reducirla de tal manera que la proporción de derechos de voto o de capital poseída pase a ser inferior al 20, 30 o 50 por ciento, o que pudiera dejar de tener el control efectivo de la entidad de pago.

3. A los efectos de esta ley se entenderá por participación significativa en una entidad de pago aquella que alcance, de forma directa o indirecta, al menos el 10 por ciento del capital o los derechos de voto de la entidad, y aquéllas que, sin llegar al porcentaje señalado, permitan ejercer una influencia notable en la entidad. Se podrá determinar reglamentariamente, habida cuenta de las características de los distintos tipos de entidades de pagos, cuándo se deberá presumir que una persona física o jurídica puede ejercer una influencia notable.

4. Las medidas de intervención y de sustitución previstas en el artículo 20 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito, podrán aplicarse a las entidades de pago.

Artículo 15. *Revocación.*

1. La autorización concedida a una entidad de pago sólo podrá ser revocada, motivadamente, en los siguientes supuestos:



- a) Si no hace uso de la autorización en un plazo de doce meses.
- b) Si interrumpe de hecho las actividades autorizadas durante un período superior a seis meses.
- c) Si se acredita que obtuvo la autorización por medio de declaraciones falsas o por otro medio irregular.
- d) Si incumple las condiciones que motivaron la autorización o no informa al Banco de España de todo cambio significativo a este respecto.
- e) Por incumplimiento de las previsiones del artículo 13 sobre el seguro de responsabilidad civil u otra garantía comparable.
- f) Por renuncia expresa a la autorización.
- g) Cuando pueda constituir una amenaza para la estabilidad del sistema de pagos o poner en peligro la confianza en el mismo en caso de seguir prestando servicios de pago.
- h) Como sanción.

La revocación podrá referirse a todos o sólo a algunos de los servicios de pago previamente autorizados. En este último caso, la autorización permanecerá vigente aunque limitada a los servicios de pago restantes. Dicha circunstancia se hará constar en los registros correspondientes.

2. El Banco de España será competente para acordar la revocación. La revocación de la autorización estará sujeta al mismo procedimiento previsto para la autorización y el registro, con las especialidades que reglamentariamente puedan establecerse.

3. Cuando el Banco de España tenga conocimiento de que a una entidad de pago de otro Estado miembro que opera en España le ha sido revocada su autorización, acordará de inmediato las medidas pertinentes para que la entidad no inicie nuevas actividades de pago, así como para salvaguardar los intereses de los usuarios de pago.

4. La revocación se hará constar en todos los registros públicos correspondientes y, tan pronto como sea notificada a la entidad, conllevará la imposibilidad de iniciar nuevas operaciones de pago, si perjuicio de la ejecución de las ya iniciadas. Igualmente, la entidad de pago cuya autorización sea revocada deberá suprimir inmediatamente de su denominación social la expresión entidad de pago si se hubiera incluido en la misma.

5. Cuando se hubiese acordado la revocación de la autorización de una entidad de pago, el Banco de España informará de ello a las autoridades supervisoras competentes de los Estados miembros donde aquella actúe en régimen de libertad de establecimiento..

Artículo 16. *Capital y fondos propios.*

1. Las entidades de pago, salvo las personas físicas o jurídicas que presten únicamente los servicios de pago a que se refiere las letras g) y h) del artículo 1.2, deberán mantener en todo momento, además del capital mínimo exigible en esta ley y su desarrollo reglamentario, un volumen suficiente de fondos propios en relación con los indicadores de negocio, en los términos que reglamentariamente se establezcan.

2. En relación con las obligaciones mencionadas en el apartado anterior, el Banco de España:

a) Podrá exceptuar a las entidades de pago que estén incluidas en la supervisión consolidada de la entidad de crédito matriz en virtud de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito del cumplimiento individual de las exigencias de fondos propios



establecidas, cuando se satisfagan las condiciones recogidas en el artículo 7 del Reglamento (UE) nº. 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013.

b) Podrá exigir, sobre la base de la evaluación de los procesos de gestión del riesgo, de la base de datos de los riesgos de pérdidas y de los mecanismos de control internos de la entidad de pago, que la entidad de pago posea una cifra de fondos propios hasta un 20 por ciento superior, o permitir que la entidad de pago posea una cifra de fondos propios hasta un 20 por ciento inferior a la que resulte de las exigencias mínimas de capital requeridas a la entidad conforme a las normas del apartado 1 de este precepto.

c) Adoptará las medidas necesarias para impedir el uso múltiple de los elementos que puedan considerarse como fondos propios cuando la entidad de pago pertenezca al mismo grupo de otra entidad de pago, entidad de crédito, empresa de inversión, empresa de gestión de activos o empresa de seguros. El presente apartado se aplicará también cuando una entidad de pago tenga carácter híbrido y realice actividades distintas de la prestación de servicios de pago. En particular, el Banco de España podrá exigir el cumplimiento a nivel consolidado o subconsolidado de los requerimientos del apartado 1, que las participaciones de dichas entidades se deduzcan para el cálculo de los fondos propios o se incluyan ponderadas de manera adecuada para el cálculo de los requerimientos de capital o que se adopten cualesquiera otras medidas adecuadas.

d) Podrá adoptar las medidas necesarias para garantizar la existencia de capital suficiente para los servicios de pago, en particular, cuando las actividades de la entidad de pago en relación con servicios distintos de los pagos perjudiquen o puedan perjudicar la solidez financiera de la misma.

3. Cuando una entidad de pago no alcance los niveles mínimos de fondos propios establecidos de conformidad con el presente artículo, la entidad deberá destinar a la formación de reservas los porcentajes de sus beneficios o excedentes líquidos que reglamentariamente se determinen, sometiendo a tal efecto su distribución a la previa autorización del Banco de España.

Artículo 17. *Actividades.*

1. Además de la prestación de los servicios de pago que se contemplan en el artículo 1.2 de esta ley, las entidades de pago, excepto aquellas que estén autorizadas a prestar únicamente el servicio previsto en el artículo 1.2.h), estarán habilitadas para llevar a cabo las siguientes actividades:

a) la prestación de servicios operativos o servicios auxiliares estrechamente relacionados, tales como la garantía de la ejecución de operaciones de pago, servicios de cambio de divisas, actividades de custodia y almacenamiento y tratamiento de datos;

b) la gestión de sistemas de pago, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8;

c) las actividades empresariales distintas de la prestación de servicios de pago, con arreglo a la legislación nacional y de la Unión aplicable.

No obstante, cuando una entidad de pago que realice los servicios señalados en los apartados a) a g) del artículo 1.2 realice simultáneamente otras actividades económicas distintas de los servicios de pago, y dichas actividades perjudiquen o puedan perjudicar la solidez financiera de la entidad de pago o puedan crear graves dificultades para el ejercicio de su supervisión el Banco de España podrá exigirle que constituya una entidad separada para la prestación de los servicios de pago.

2. Las entidades de pago únicamente podrán mantener cuentas de pago que se utilicen de forma exclusiva para operaciones de pago. Dichas cuentas quedarán sujetas a las restantes limitaciones operativas que reglamentariamente se determinen para asegurar su finalidad.



3. Las entidades de pago podrán conceder créditos en relación con los servicios de pago contemplados en las letras d) y e) del artículo 1.2 de esta ley únicamente si se cumplen las siguientes condiciones:

- a) Que no constituya su actividad principal y se trate de un crédito concedido exclusivamente en relación con la ejecución de una operación de pago, sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa de crédito al consumo respecto a la concesión de créditos mediante tarjeta de crédito;
- b) Que el crédito concedido en relación con el pago, ejecutado con arreglo a este artículo, sea reembolsado dentro de un plazo corto que, en ningún caso, supere los doce meses;
- c) Que dicho crédito no se conceda con cargo a los fondos recibidos o en posesión a efectos de la ejecución de una operación de pago; y,
- d) Que los fondos propios de la entidad de pago sean en todo momento adecuados, conforme a los criterios que a tal efecto establezca el Banco de España, teniendo en cuenta la cuantía total de los créditos concedidos.

Artículo 18. *Requisitos de salvaguardia.*

1. Las entidades de pago que presten los servicios de pago a que se refieren las letras a) a f) del artículo 1.2 salvaguardarán los fondos recibidos de los usuarios de servicios de pago o recibidos a través de otro proveedor de servicios de pago para la ejecución de las operaciones de pago, sujetándose a uno de los dos procedimientos siguientes:

a) Los fondos no se mezclarán en ningún momento con los fondos de ninguna persona física o jurídica que no sean usuarios de servicios de pago en cuyo nombre se dispone de los fondos y, en caso de que todavía estén en posesión de la entidad de pago y aún no se hayan entregado al beneficiario o transferido a otro proveedor de servicios de pago al final del día hábil siguiente al día en que se recibieron los fondos, se depositarán en una cuenta separada en una entidad de crédito o se invertirán en activos seguros, líquidos y de bajo riesgo en los términos que se establezcan reglamentariamente.

En este caso, los fondos quedarán protegidos y sus titulares gozarán de derecho de separación sobre las cuentas y activos mencionados en el párrafo precedente, de conformidad con la normativa concursal, en beneficio de los usuarios de servicios de pago, con respecto a posibles reclamaciones de otros acreedores de la entidad de pago, en particular en caso de insolvencia.

b) Los fondos estarán cubiertos por una póliza de seguro u otra garantía comparable de una compañía de seguros o de una entidad de crédito que no pertenezcan al mismo grupo que la propia entidad de pago, por una cantidad equivalente a la que habría sido separada en caso de no existir la póliza de seguro u otra garantía comparable, que se hará efectiva en caso de que la entidad de pago sea incapaz de hacer frente a sus obligaciones financieras.

El procedimiento adoptado por la entidad se hará público en la forma que se determine reglamentariamente y figurará en el registro especial a que se refiere el artículo 12.

2. En caso de que una entidad destine una fracción de los fondos a los que se refiere el apartado anterior a operaciones de pago futuras, y el resto se utilice para servicios distintos de los servicios de pago, la fracción destinada a operaciones de pago futuras también estará sujeta a los requisitos establecidos en el apartado 1. En caso de que dicha fracción sea variable o no se conozca con antelación, se aplicará el presente apartado sobre la base de una hipótesis acerca de la fracción representativa que se destinará a servicios de pago, siempre que esa fracción representativa pueda



ser objeto, a satisfacción del Banco de España, de una estimación razonable a partir de datos históricos.

Artículo 19. *Solicitud de ejercicio del derecho de establecimiento y libre prestación de servicios.*

1. Cuando una entidad de pago española pretenda prestar servicios de pago por primera vez en otro Estado miembro, bien ejerciendo el derecho de libertad de establecimiento o bien en régimen de libre prestación de servicios, deberá comunicarlo previamente al Banco de España, en la forma y con el contenido que este determine. A la comunicación acompañará, al menos, la siguiente información:

- a) El nombre, la dirección y el número de registro en el Banco de España de la entidad de pago.
- b) El Estado o Estados miembros en los que se proponga operar.
- c) El servicio o servicios de pago que vayan a prestarse.
- d) En caso de que la entidad de pago se proponga utilizar a agentes, la información sobre los mismos que reglamentariamente se determine.

e) En caso de que la entidad de pago se proponga operar a través de una sucursal, la siguiente información:

1º) Un plan de negocios que incluya un cálculo de las previsiones presupuestarias para los tres primeros ejercicios, que demuestre que la entidad podrá emplear sistemas, recursos y procedimientos adecuados y proporcionados para operar correctamente, en relación con el ejercicio de actividades de servicios de pago en el Estado o Estados miembros en los que se proponga operar;

2º) Una descripción de los métodos de gobierno empresarial y de los mecanismos de control interno de la entidad, incluidos procedimientos administrativos, de gestión del riesgo y contables, que demuestre que dichos métodos de gobierno empresarial, mecanismos de control y procedimientos son proporcionados, apropiados, sólidos y adecuados, en relación con el ejercicio de actividades de servicios de pago en el Estado o Estados miembros en los que se proponga operar;

3º) Una descripción de la estructura organizativa de la sucursal.

4º) La identidad de los responsables de la gestión de la sucursal.

Asimismo, si la entidad de pago se propone externalizar funciones operativas relacionadas con los servicios de pago a otras entidades del Estado o Estados miembros en los que se proponga operar, deberá informar de ello al Banco de España.

Una vez analizada y valorada de forma positiva la documentación requerida, el Banco de España comunicará toda la información anterior en el plazo de un mes a contar desde la fecha en la que la hayan recibido a las autoridades competentes del Estado o Estados miembros en los que la entidad se proponga operar e informará a la entidad de pago de que ha transmitido la información.



Si las autoridades competentes del Estado miembro de acogida informaran al Banco de España de un motivo razonable de inquietud que les suscite el proyecto de contratar a un agente o establecer una sucursal, en particular en relación con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo a efectos de la Directiva (UE) 2015/849, y el Banco de España no estuviera de acuerdo con la evaluación de las autoridades competentes del Estado miembro de acogida, deberá notificar a estas últimas las razones de su decisión.

El Banco de España denegará el registro del agente o la sucursal, o suprimirá la inscripción en el registro si ya se hubiera practicado, cuando la valoración de su situación, en particular a la luz de la información recibida de las autoridades competentes del Estado miembro de acogida, sea desfavorable.

El agente o sucursal podrá comenzar sus actividades en el correspondiente Estado o Estados miembros de acogida una vez inscrito en el registro a que se refiere el artículo 12.

La entidad de pago notificará al Banco de España la fecha a partir de la cual comienza a ejercer sus actividades a través del agente o sucursal en el correspondiente Estado miembro de acogida. El Banco de España informará de ello a las autoridades competentes del Estado miembro de acogida.

2. Las entidades de pago autorizadas en otro Estado miembro, que no se hayan acogido, total o parcialmente, a las exenciones permitidas por el artículo 32 de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior, podrán prestar en España, bien mediante la apertura de una sucursal, bien en régimen de libre prestación de servicios, directamente o a través de agentes, los servicios de pago contemplados en el artículo 1.2.

Recibida una comunicación de la autoridad supervisora del Estado miembro de origen de la entidad de pago, que contenga, al menos, la información prevista en el apartado 1 anterior, y cumplidos los demás requisitos que reglamentariamente se determinen, el Banco de España comunicará a las autoridades del Estado miembro de origen la información oportuna sobre el proyecto de la entidad de pago de prestar servicios de pago al amparo del ejercicio de la libertad de establecimiento o de la libre prestación de servicios. En particular, el Banco de España informará a las del Estado miembro de origen de todo motivo razonable de inquietud que suscite el proyecto de contratar a un agente o establecer una sucursal, en particular en relación con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo a efectos de la Directiva (UE) 2015/849.

La entidad de pago notificará a las autoridades competentes del Estado miembro de origen la fecha a partir de la cual comienza a ejercer sus actividades a través del agente o sucursal en España.

3. Reglamentariamente se determinará la forma de proceder en el caso de que la entidad de pago pretenda efectuar cambios que entrañen modificación de las informaciones comunicadas al Banco de España.

4. Las entidades a las que se refiere el apartado 2 deberán respetar en el ejercicio de su actividad en España las disposiciones dictadas por razones de interés general, ya sean éstas de ámbito estatal, autonómico o local.



5. Respecto a la prestación de servicios de pago transfronterizos por las entidades de crédito se estará a lo dispuesto en la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

6. La prestación de servicios de pago en terceros países, incluso mediante la creación o adquisición de filiales, quedará sujeta, en los términos que reglamentariamente se determinen, a la previa autorización del Banco de España.

7. Los apartados anteriores se entenderán sin perjuicio de las competencias atribuidas a las autoridades supervisoras por la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y sus disposiciones de desarrollo, y sin perjuicio de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2015/847 del parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2015, relativo a la información que acompaña a las transferencias de fondos y por el que se deroga el Reglamento (CE) nº 1781/2006.+

Artículo 20. Utilización de agentes y delegación de la prestación de funciones de las entidades de pago.

1. Reglamentariamente se fijará el régimen de actuación y los requisitos que deban reunir quienes actúen con carácter habitual como agentes de las entidades de pago y las condiciones a que estarán sometidos en el ejercicio de su actividad, tanto respecto de los que actúen en España, como de los de las entidades autorizadas en España que actúen en otros países. En particular, la entidad de pago autorizada en España que tenga el propósito de prestar servicios de pago a través de un agente deberá comunicar al Banco de España la siguiente información:

a) nombre y domicilio del agente;

b) una descripción de los mecanismos de control interno que vaya a utilizar el agente a fin de cumplir las obligaciones de prevención del blanqueo de capitales y a la financiación del terrorismo, descripción que se actualizará sin demora en caso de que se introduzcan modificaciones de importancia en los datos comunicados en la notificación inicial;

c) la identidad de los administradores y personas responsables de la gestión del agente al que vaya a recurrirse para la prestación de servicios de pago, y, para los agentes que no sean proveedores de servicios de pago, una prueba de su honorabilidad y profesionalidad, si el agente es una persona física, o de la honorabilidad de sus administradores y personas responsables de la gestión si es una persona jurídica;

d) los servicios de pago de la entidad de pago que se encomendarán al agente; y

e) el número o código de identificación único del agente, si ha lugar.

2. En un plazo de dos meses a partir de la recepción de la información a que se refiere el apartado 1, el Banco de España comunicará a la entidad de pago si el agente ha sido incluido o no en el registro a que se refiere el artículo 12. Los agentes podrán comenzar a prestar servicios de pago una vez inscritos en el registro.

Si el Banco de España considera que la información que se le ha facilitado es incorrecta, tomará las disposiciones adicionales oportunas para verificarla antes de inscribir al agente en el registro.



Si, tras las disposiciones de verificación adoptadas, el Banco de España sigue dudando de que la información que se le ha proporcionado en virtud de lo dispuesto en el apartado 1 sea correcta, denegará la inclusión del agente de que se trate en el registro contemplado en el artículo 12 e informará de ello a la entidad de pago sin demora indebida.

3. Si la entidad de pago desea prestar servicios de pago en otro Estado miembro mediante la contratación de un agente o el establecimiento de una sucursal, deberá seguir los procedimientos establecidos en el artículo 19.

4. Del mismo modo se establecerán las condiciones en las que las entidades de pago podrán delegar la prestación de funciones operativas relacionadas con los servicios de pago. En todo caso, cuando una entidad de pago pretenda externalizar dichas funciones, deberá informar de ello al Banco de España.

La externalización de funciones operativas importantes, incluidos los sistemas informáticos, deberá realizarse de modo tal que no afecte significativamente ni a la calidad del control interno de la entidad de pago ni a la capacidad de las autoridades competentes para controlar y hacer un seguimiento a posteriori del cumplimiento por la entidad de pago de todas las obligaciones que establece esta ley.

A efectos del párrafo segundo, una función operativa se considerará importante si una anomalía o deficiencia en su ejecución puede afectar de manera sustancial a la capacidad de la entidad de pago para cumplir permanentemente las condiciones que se derivan de su autorización, o sus demás obligaciones en el marco de esta ley, o afectar a los resultados financieros, a la solidez o a la continuidad de sus servicios de pago.

5. Las entidades de pago serán plenamente responsables de los actos de sus empleados y de cualesquiera agentes, sucursales o personas, físicas o jurídicas, a las que se hayan externalizado sus actividades.

6. La entidad de pago autorizada en España comunicará sin demora al Banco de España toda modificación relativa al recurso a entidades a las que se externalicen actividades y a agentes, incluidos nuevos agentes.

7. Las entidades de pago se asegurarán de que los agentes o sucursales que actúen en su nombre informen de ello a los usuarios de servicios de pago.

8. Las entidades de pago que ejerzan actividades en territorio nacional por medio de agentes en régimen de libertad de establecimiento y cuya administración central esté situada en otro Estado miembro deberán nombrar y comunicar al Banco de España un punto de contacto central, con el fin de garantizar una comunicación fluida y una notificación adecuada de la información exigida por esta ley y su normativa de desarrollo, sin perjuicio de las disposiciones contra el blanqueo de dinero y contra la financiación del terrorismo, y de facilitar la supervisión por las autoridades competentes de los Estados miembros de origen y de acogida, en particular mediante la transmisión a dichas autoridades de los documentos y la información que estas soliciten.

Artículo 21. *Conservación de la información*

Las entidades de pago conservarán todos los documentos necesarios a efectos del presente Título durante, al menos, seis años, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de



prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como en otras disposiciones nacionales o de la Unión aplicables.

Artículo 22. *Contabilidad y auditoría.*

1. Se faculta al Ministro de Economía, Industria y Competitividad para establecer y modificar las normas de contabilidad y los modelos a que deberán sujetarse las cuentas anuales de las entidades de pago, disponiendo la frecuencia y el detalle con que los correspondientes datos deberán ser suministrados al Banco de España y hacerse públicos con carácter general por las propias entidades de pago. En el ejercicio de esta facultad, para el cual podrá habilitarse al Banco de España, no existirán más restricciones que la exigencia de que los criterios de publicidad sean homogéneos para todas las entidades de pago.

2. Las entidades de pago deberán someter sus cuentas anuales a la auditoría de cuentas prevista en el artículo 1.2 de la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, de conformidad con lo previsto en su Disposición Adicional primera.

3. Será de aplicación a los auditores de las entidades de pago lo dispuesto en la Disposición Adicional séptima de la Ley 22/2015. La obligación de informar que allí se establece se entenderá referida al Banco de España.

4. Las entidades de pago que lleven a cabo otras actividades económicas distintas de la prestación de servicios de pago deberán informar separadamente en la memoria de las cuentas anuales de los activos, pasivos, ingresos y gastos de la actividad relativa, de un lado, a los servicios de pago y, de otro, a las actividades auxiliares o vinculadas a ellos, y la relativa a las restantes actividades no relacionadas con ellos.

Artículo 23. *Supervisión.*

1. Corresponderá al Banco de España el control e inspección de los proveedores de servicios de pago de las letras c) y d) del artículo 5.1 cuando lleven a cabo la prestación de servicios de pago y su inscripción en el registro que se creará al efecto. El citado control e inspección se realizará en el marco de lo establecido por el Título III de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, con las adaptaciones que reglamentariamente se determinen. Esta competencia se extenderá a cualquier oficina, centro o agente dentro o fuera del territorio español y, en la medida en que el cumplimiento de las funciones encomendadas al Banco de España lo exija, a las sociedades que se integren en el grupo de la afectada y a cualquier entidad en que se hayan externalizado actividades.

A estos efectos, el Banco de España podrá recabar de las entidades y personas sujetas a su supervisión cuanta información sea necesaria para comprobar el cumplimiento de la normativa de ordenación y disciplina a que aquellas estén sujetas. Con el fin de que el Banco de España pueda obtener dicha información, o confirmar su veracidad, las entidades y personas mencionadas quedan obligadas a poner a disposición del Banco cuantos libros, registros y documentos considere precisos, incluidos los programas informáticos, ficheros y bases de datos, sea cual sea su soporte, físico o virtual. Igualmente, podrá efectuar inspecciones in situ en la entidad de pago, en cualesquiera agentes o sucursales que presten servicios de pago bajo la responsabilidad de la entidad de pago o en cualquier entidad a la que se hayan externalizado actividades.



También podrá emitir recomendaciones o guías adaptadas a las necesidades y al régimen propio de las entidades de pago, de acuerdo con lo previsto en el artículo 54 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

2. El Banco de España deberá informar a las autoridades competentes del Estado miembro de acogida siempre que desee efectuar inspecciones in situ en el territorio de este último.

El Banco de España podrá encomendar a las autoridades competentes del Estado miembro de acogida la realización de inspecciones in situ en la entidad de que se trate.

3. El Banco de España podrá, en el ejercicio de sus propias competencias de control, en particular en lo que se refiere al adecuado funcionamiento del sistema de pagos, inspeccionar las sucursales de entidades de pago autorizadas en otros Estados miembros de la Unión Europea. Asimismo, podrá asumir la realización de las inspecciones que en relación con esas sucursales le hayan sido encomendadas por las autoridades supervisoras del Estado miembro donde la entidad haya sido autorizada.

Todo lo anterior se entiende con independencia de las competencias del propio Banco de España o de otras autoridades españolas responsables de que la actividad de la sucursal se realice de conformidad con las normas de interés general aplicables.

4. Para el adecuado ejercicio de sus funciones, el Banco de España podrá recabar de los agentes y sucursales de las entidades de pago autorizadas en otros Estados miembros de la Unión Europea que operen en España la información periódica que precise sobre sus actividades en España.

También podrá recabar, a efectos estadísticos e informativos, aquella información que sea necesaria para supervisar el cumplimiento de los títulos II y III de esta ley cuando se trate de agentes y sucursales que ejerzan actividades de prestación de servicios de pago en régimen de libertad de establecimiento.

5. El Banco de España supervisará las medidas adoptadas por las entidades de pago para asegurar que los agentes o terceros a los que recurra en España para la realización de funciones operativas cumplan las obligaciones establecidas en esta ley y su desarrollo reglamentario.

Toda entidad de pago que tenga en territorio español agentes o sucursales estará obligada a facilitar al Banco de España la información, puntual o periódica, que éste le requiera para el cumplimiento de su función de supervisión.

6. La supervisión del Banco de España podrá alcanzar igualmente a las personas españolas que controlen entidades de pago de otros Estados miembros de la Unión Europea, dentro del marco de la colaboración con las autoridades responsables de la supervisión de dichas entidades.

7. Las resoluciones que dicte el Banco de España en el ejercicio de las funciones a que se refieren los apartados anteriores serán susceptibles de recurso de alzada ante el Ministro de Economía, Industria y Competitividad.

8. Las medidas de intervención y de sustitución previstas en el Capítulo V del Título III y el artículo 20 de Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, podrán aplicarse a las entidades de pago, con las especificidades que reglamentariamente puedan establecerse.



9. Si el Banco de España determina que los agentes o sucursales en territorio español de una entidad de pago autorizada por otro Estado miembro incumplen las disposiciones de esta ley o su desarrollo reglamentario, informará de ello sin demora a la autoridad competente del Estado miembro de origen, al objeto de que ésta, tras evaluar la información recibida, pueda adoptar todas las medidas oportunas para garantizar que la entidad de pago ponga fin a la irregularidad de que se trate.

10. En situaciones de urgencia que requieran una intervención inmediata a fin de hacer frente a una amenaza grave para los intereses colectivos de los usuarios de servicios de pago, el Banco de España podrán adoptar medidas cautelares temporales, paralelamente a la cooperación transfronteriza entre autoridades competentes y en espera de que las autoridades competentes del Estado miembro de origen tomen, en su caso, las medidas previstas en el apartado anterior. Tales medidas deberán ser adecuadas y proporcionadas a su objetivo y no deberán dar preferencia a los usuarios de los servicios de pago de la entidad de pago españoles sobre los usuarios de dichos servicios de otros Estados miembros.

Cuando proceda a tenor de la situación de urgencia, el Banco de España informará a las autoridades competentes del Estado miembro de origen y las autoridades competentes de cualquier otro Estado miembro afectado, así como a la Comisión Europea y a la ABE, y en todo caso sin demora injustificada, de las medidas cautelares adoptadas y de los motivos de la adopción de dichas medidas.

Artículo 24. *Información y secreto profesional.*

1. En el ejercicio de sus funciones de supervisión e inspección de las entidades de pago, el Banco de España colaborará con las autoridades que tengan encomendadas funciones semejantes en otros Estados y podrá comunicar informaciones relativas a la dirección, gestión y propiedad de estas entidades, así como las que puedan facilitar el control de solvencia de las mismas y su supervisión o sirva para evitar, perseguir o sancionar conductas irregulares; igualmente, podrá suscribir, a tal efecto, acuerdos de colaboración con dichas autoridades.

En el caso de que las autoridades competentes no pertenezcan a otro Estado miembro, el suministro de estas informaciones exigirá que exista reciprocidad y que las autoridades competentes se hallen sujetas al deber de secreto profesional en condiciones que, como mínimo, sean equiparables a las establecidas por las leyes españolas.

En el caso de que las autoridades competentes pertenezcan a otro Estado miembro, el Banco de España facilitará a las interesadas, por propia iniciativa, cualquier información que sea esencial para el ejercicio de sus tareas de supervisión, y, cuando se le solicite, toda información pertinente a iguales fines.

2. Será asimismo de aplicación, con las adaptaciones que reglamentariamente se determinen, lo dispuesto en el Capítulo III del título III de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, tanto a los efectos previstos en el apartado anterior como a los restantes contemplados en el propio artículo.

3. Adicionalmente, el Banco de España podrá intercambiar información que sea relevante para el ejercicio de sus respectivas competencias con:



a) El Banco Central Europeo y los bancos centrales nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea, en su calidad de autoridades monetarias y de supervisión, y, en su caso, con otras autoridades públicas responsables de la vigilancia de los sistemas de pago y liquidación, y de la autorización y supervisión de las entidades de pago.

b) La Autoridad Bancaria Europea, en su función de contribuir al funcionamiento consecuente y coherente de los mecanismos de supervisión a que se refiere el artículo 1, apartado 5, letra a), del Reglamento (UE) nº 1093/2010.

c) Otras autoridades pertinentes designadas en virtud de esta ley, del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y sus disposiciones de desarrollo y de otras disposiciones de Derecho de la Unión Europea aplicables a los proveedores de servicios de pago.

4. El artículo 82 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, será de aplicación, con las adaptaciones que reglamentariamente puedan adoptarse, respecto de los datos, documentos e informaciones que obren en poder del Banco de España en virtud del ejercicio de la función supervisora de las entidades de pago.

TÍTULO II

Transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, resolución y modificación del contrato marco

Artículo 25. *Ámbito de aplicación.*

1. El presente título será de aplicación a las operaciones de pago singulares, a los contratos marco y a las operaciones de pago sujetas a dichos contratos.

2. Cuando el usuario del servicio de pago no sea un consumidor ni microempresa, las partes en las operaciones y contratos mencionados en el apartado anterior podrán acordar que no se aplique, en todo o en parte, este título y sus disposiciones de desarrollo.

Artículo 26. *Transparencia de las condiciones y los requisitos de información aplicables a los servicios de pago.*

1. El proveedor de servicios de pago facilitará al usuario de servicios de pago, de un modo fácilmente accesible para él, toda la información y condiciones relativas a la prestación de los servicios de pago que en desarrollo de esta ley se fijan.

2. El Ministro de Economía, Industria y Competitividad determinará los requisitos de información y demás condiciones aplicables a las operaciones de pago singulares y a las operaciones de pago reguladas por un contrato marco, las excepciones al régimen general de información para los instrumentos de pago de escasa cuantía y al dinero electrónico, así como el contenido mínimo del contrato marco y del folleto informativo, junto con sus modalidades de difusión.

Artículo 27. *Gastos de información.*



1. El proveedor de servicios de pago no podrá cobrar al usuario del servicio de pago por el suministro de la información indicada en el presente título y sus disposiciones de desarrollo.
2. El proveedor de servicios de pago y el usuario de servicios de pago podrán acordar que se cobren gastos por la comunicación de información adicional a la exigida por norma legal o reglamentaria o con mayor frecuencia que la exigida por las mismas, o por la transmisión de ésta por medios de comunicación distintos de los especificados en el contrato marco, siempre y cuando la información se facilite a petición del usuario del servicio de pago.
3. Cuando el proveedor de servicios de pago pueda cobrar los gastos en concepto de información con arreglo a lo dispuesto en el apartado 2, esos gastos serán razonables y acordes con los costes efectivamente soportados por el proveedor de servicios de pago.

Artículo 28. Carga de la prueba en relación con los requisitos de información.

La carga de la prueba del cumplimiento de los requisitos en materia de información establecidos en el presente título y sus disposiciones de desarrollo recaerá sobre el proveedor de servicios de pago.

Artículo 29. 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 será gratuita para el usuario de servicios de pago a no ser que el contrato haya estado en vigor durante menos de seis meses. En este último caso, cualquier comisión o gasto aplicable por la resolución del contrato marco será adecuado y acorde 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 las comisiones y 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 y gastos 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. Asimismo, se aplicarán supletoriamente las previsiones del Código Civil sobre la resolución de las obligaciones contractuales.

Artículo 30. Modificación de las condiciones del contrato marco.

1. El proveedor de servicios de pago deberá proponer cualquier modificación de las condiciones contractuales y de la información y las condiciones a las que se refiere el artículo 26 de manera clara, individualizada, sin acumularla a otra información o a publicidad, y en papel u otro soporte duradero, en la forma que se determine por el Ministro de Economía, Industria y Competitividad, y con una antelación no inferior a dos meses respecto de la fecha en que entre en vigor la modificación propuesta. El usuario de servicios de pago podrá aceptar o rechazar las modificaciones del contrato marco antes de la fecha propuesta para su entrada en vigor por el mismo medio que le sean notificadas.

No obstante, se podrán aplicar de manera inmediata todas aquellas modificaciones que, inequívocamente, resulten más favorables para los usuarios de servicios de pago.

Todas las modificaciones propuestas deberán destacarse con claridad. Cuando se haya convenido así, el proveedor de servicios de pago informará al usuario de servicios de pago de que cabe considerar que ha aceptado la modificación de las condiciones de que se trate en caso de no comunicar al proveedor de servicios de pago su no aceptación con anterioridad a la fecha propuesta de entrada en vigor. Esta advertencia se destacará, en su caso, tanto en el contrato marco como en la comunicación que conforme a este apartado se remita al cliente. En tal supuesto, el proveedor de servicios de pago especificará que el usuario de servicios de pago tendrá el derecho a resolver el contrato marco sin coste alguno y con efecto a partir de cualquier momento anterior a la fecha en que se habría aplicado la modificación, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 29.2 y 29.3.

2. Las modificaciones de los tipos de interés o de cambio podrán aplicarse de inmediato y sin previo aviso, siempre que así se haya acordado en el contrato marco y que las variaciones se basen en los tipos de interés o de cambio de referencia acordados. El usuario de servicios de pago será informado de toda modificación del tipo de interés lo antes posible, a menos que las partes hayan acordado una frecuencia específica o un procedimiento de comunicación o puesta a disposición de la información. No obstante, los cambios en los tipos de interés o de cambio que sean más favorables para los usuarios de servicios de pago podrán aplicarse sin previo aviso.

3. Las modificaciones de los tipos de interés o de cambio utilizados en las operaciones de pago se aplicarán y calcularán de una forma neutra y que no resulte discriminatoria con respecto a los usuarios de servicios de pago.



TÍTULO III

Derechos y obligaciones en relación con la prestación y utilización de servicios de pago

CAPÍTULO I

Disposiciones comunes

Artículo 31. *Excepciones.*

1. Cuando el usuario de servicios de pago no sea un consumidor ni una microempresa, las partes podrán convenir que no se apliquen, total o parcialmente, los artículos 32.1, 33.3, 41, 43, 45, 49 y 57 del presente Título. También podrán convenir las partes que no se aplique total o parcialmente el artículo 46 y un plazo distinto del que se establece en el artículo 40 cuando el usuario de servicios de pago no sea un consumidor.

2. Además, los proveedores de servicios de pago podrán convenir con sus usuarios de servicios de pago que no se apliquen determinadas disposiciones del presente Título a los instrumentos de pago de escasa cuantía y el dinero electrónico, en las condiciones y con los umbrales que se determinen reglamentariamente.

3. En aquellas operaciones en las que alguno de los proveedores de servicios de pago no esté situado en la Unión Europea o en aquellas operaciones realizadas en moneda distinta del euro o de la de algún otro Estado miembro, no serán de aplicación los artículos 32.2 y 50.

Artículo 32. *Gastos aplicables.*

1. El proveedor de servicios de pago no podrá cobrar al usuario del servicio de pago por el cumplimiento de sus obligaciones de información o por las medidas correctivas o preventivas contempladas en este Título, salvo que se hubiera pactado otra cosa de conformidad con lo previsto en los artículos 27.2, 48.1, 49.5 y 56.2. En esos casos, los gastos serán recogidos en el contrato entre el usuario y el proveedor de servicios de pago y serán adecuados y acordes con los costes efectivamente soportados por el proveedor de servicios de pago.

2. En toda prestación de servicios de pago realizadas en la Unión en las que tanto el proveedor de servicios de pago del ordenante como el del beneficiario estén situados en la Unión, o en las que solo intervenga un proveedor de servicios de pago que esté situado en la Unión, el beneficiario pagará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago y el ordenante abonará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago.

3. Los beneficiarios de las operaciones de pago no podrán exigir al ordenante el pago de gastos o cuotas adicionales por la utilización de cualesquiera instrumentos de pago.

4. Los beneficiarios de las operaciones de pago podrán ofrecer al ordenante una reducción en el precio u otra ventaja que le incite de algún otro modo a utilizar un instrumento de pago concreto.

CAPÍTULO II

Autorización de operaciones de pago



Artículo 33. *Consentimiento y retirada del consentimiento.*

1. Las operaciones de pago se considerarán autorizadas cuando el ordenante haya dado el consentimiento para su ejecución. A falta de tal consentimiento la operación de pago se considerará no autorizada. El consentimiento para la ejecución de una operación de pago podrá darse también por conducto del beneficiario o del proveedor de servicios de iniciación de pagos.

El ordenante y su proveedor de servicios de pago acordarán la forma en que se dará el consentimiento así como el procedimiento de notificación del mismo.

2. El consentimiento podrá otorgarse con anterioridad a la ejecución de la operación o, si así se hubiese convenido, con posterioridad a la misma, conforme al procedimiento y límites acordados entre el ordenante y su proveedor de servicios de pago.

3. El ordenante podrá retirar el consentimiento en cualquier momento, pero no después de la irrevocabilidad a que se refiere el artículo 49. Cuando el consentimiento se hubiese dado para una serie de operaciones de pago, su retirada implicará que toda futura operación de pago que estuviese cubierta por dicho consentimiento se considerará no autorizada.

Artículo 34. *Confirmación de la disponibilidad de fondos*

1. Los proveedores de servicios de pago gestores de cuenta, previa solicitud de un proveedor de servicios de pago que emita instrumentos de pago basados en tarjetas, confirmarán inmediatamente la disponibilidad de fondos en la cuenta de pago del ordenante para la ejecución de una operación de pago basada en una tarjeta, siempre que se cumplan todas las condiciones siguientes:

- a) que la cuenta de pago del ordenante sea accesible en línea en el momento de la solicitud;
- b) que el ordenante haya dado consentimiento explícito al proveedor de servicios de pago gestor de cuenta para que responda a las solicitudes de proveedores de servicios de pago específicos de facilitar confirmación de que el importe correspondiente a una operación de pago basada en una tarjeta determinada está disponible en la cuenta de pago del ordenante;
- c) que el consentimiento a que hace referencia la letra b) debe darse antes de que se realice la primera solicitud de confirmación.

2. El proveedor de servicios de pago podrá solicitar la confirmación a que hace referencia el apartado 1 cuando se cumplan todas las condiciones siguientes:

- a) que el ordenante haya dado consentimiento explícito al proveedor de servicios de pago que solicite dicha confirmación;
- b) que el ordenante haya iniciado la operación de pago basada en una tarjeta por el importe en cuestión utilizando un instrumento de pago basado en tarjeta emitido por el proveedor de servicios de pago;
- c) que el proveedor de servicios de pago se identifique ante el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta antes de cada solicitud de confirmación, y se comunique de manera segura con el



proveedor de servicios de pago gestor de cuenta, de conformidad con lo previsto en el artículo 65 y en las normas técnicas de la ABE que resulten aplicables.

3. De conformidad con la normativa de protección de datos personales, la confirmación a que hace referencia el apartado 1 consistirá únicamente en una simple respuesta de «sí» o «no» y no en un extracto del saldo de cuenta. Esa respuesta no se conservará ni utilizará para fines distintos de la ejecución de la operación de pago con tarjeta.

4. La confirmación a que hace referencia el apartado 1 no permitirá al proveedor de servicios de pago gestor de cuenta bloquear fondos en la cuenta de pago del ordenante.

5. El ordenante podrá solicitar al proveedor de servicios de pago gestor de cuenta que le comunique la identificación del proveedor de servicios de pago y la respuesta facilitada.

6. El presente artículo no se aplicará a las operaciones de pago iniciadas mediante instrumentos de pago basados en tarjetas en los que se almacene dinero electrónico tal como se define en la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico.

Artículo 35. Normas de acceso a la cuenta de pago en caso de servicios de iniciación de pagos.

1. Siempre que se pueda acceder en línea a la correspondiente cuenta de pago, todo ordenante podrá recurrir a un proveedor de servicios de iniciación de pagos para obtener los servicios de pago a que se refiere el artículo 1.2.g).

2. Si el ordenante da su consentimiento explícito para que se efectúe un pago de conformidad con el artículo 33, el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta tomará las disposiciones indicadas en el apartado 4 para garantizar que el ordenante pueda ejercer su derecho a utilizar el servicio de iniciación de pagos.

3. El proveedor de servicios de iniciación de pagos:

a) en ningún momento entrará en poder de los fondos del ordenante en relación con la prestación del servicio de iniciación de pagos;

b) garantizará que las credenciales de seguridad personalizadas del usuario de servicios de pago no sean accesibles a terceros, con excepción del usuario y del emisor de las credenciales de seguridad personalizadas, y que las transmite a través de canales seguros y eficientes;

c) garantizará que cualquier otra información sobre el usuario de servicios de pago obtenida al prestar servicios de iniciación de pagos se facilita exclusivamente al beneficiario y únicamente con el consentimiento explícito del usuario de servicios de pago;

d) cada vez que se inicie un pago, se identificará ante el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta del titular de la cuenta y se comunicará de manera segura con el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta, el ordenante y el beneficiario;

e) no almacenará datos de pago sensibles del usuario de servicios de pago;

f) no solicitará al usuario de servicios de pago ningún dato distinto de los necesarios para prestar el servicio de iniciación del pago;



g) no utilizará, almacenará o accederá a ningún dato para fines distintos de la prestación del servicio de iniciación de pagos expresamente solicitado por el ordenante;

h) no modificará el importe, el destinatario ni ningún otro elemento de la operación.

4. El proveedor de servicios de pago gestor de cuenta:

a) establecerá una comunicación segura con los proveedores de servicios de iniciación de pagos, de conformidad con lo previsto en el artículo 65 y en las normas técnicas de la ABE que resulten aplicables;

b) inmediatamente después de la recepción de la orden de pago procedente de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, facilitará al proveedor de servicios de iniciación de pagos o pondrá a su disposición toda la información sobre el inicio de la operación de pago y toda la información a la que tenga acceso con relación a la ejecución de la operación de pago al proveedor de servicios de iniciación de pagos;

c) tratará las órdenes de pago transmitidas a través de los servicios de un proveedor de servicios de iniciación de pagos sin discriminación alguna con respecto a las órdenes de pago transmitidas directamente por el ordenante, salvo por causas objetivas, en particular en lo que se refiere a los plazos, la prioridad o los gastos aplicables.

5. La prestación de servicios de iniciación de pagos no se supeditará a la existencia de una relación contractual a tal fin entre los proveedores de servicios de iniciación de pagos y los proveedores de servicios de pago gestores de cuentas.

Artículo 36. Normas de acceso a la información sobre cuentas de pago y uso de dicha información en caso de servicios de información sobre cuentas.

1. El proveedor de servicios de información sobre cuentas:

a) prestará sus servicios exclusivamente sobre la base del consentimiento explícito del usuario del servicio de pago;

b) garantizará que las credenciales de seguridad personalizadas del usuario de servicios de pago no sean accesibles a terceros, con excepción del usuario y del emisor de las credenciales de seguridad personalizadas, y que, cuando las transmita el proveedor de servicios de información sobre cuentas, la transmisión se realice a través de canales seguros y eficientes;

c) en cada comunicación, se identificará ante el proveedor o proveedores de servicios de pago gestores de cuenta del usuario de servicios de pago y se comunicará de manera segura con el proveedor o proveedores de servicios de pago gestores de cuenta y el usuario del servicio de pago, de conformidad con lo previsto en el artículo 65 y en las normas técnicas de la ABE que resulten aplicables;

d) accederá únicamente a la información de las cuentas de pago designadas por el usuario y las operaciones de pago correspondientes;

e) no solicitará datos de pago sensibles vinculados a las cuentas de pago;



f) no utilizará, almacenará o accederá a ningún dato, para fines distintos de la prestación del servicio de información sobre cuentas expresamente solicitado por el usuario del servicio de pago, de conformidad con las normas sobre protección de datos.

2. En lo que se refiere a las cuentas de pago, el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta:

a) establecerá una comunicación segura con los proveedores de servicios de información sobre cuentas, y

b) tratará las peticiones de datos transmitidas a través de los servicios de un proveedor de servicios de información sobre cuentas sin discriminación alguna, salvo por causas objetivas.

Artículo 37. Limitaciones a la utilización del instrumento de pago y al acceso a las cuentas de pago por proveedores de servicios de pago.

1. Cuando se emplee un instrumento de pago específico a fin de notificar el consentimiento, el ordenante y el proveedor de servicios de pago podrán acordar un límite de gasto aplicable a las operaciones de pago ejecutadas mediante dicho instrumento de pago.

2. Siempre que se haya acordado en el contrato marco, el proveedor de servicios de pago podrá reservarse el derecho de bloquear el instrumento de pago por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad del instrumento de pago, la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta del mismo o, en caso de que esté asociado a una línea de crédito, un aumento significativo del riesgo de que el ordenante pueda ser incapaz de hacer frente a su obligación de pago.

3. En los supuestos previstos en el apartado anterior, el proveedor de servicios de pago informará al ordenante, en la forma convenida, del bloqueo del instrumento de pago y de los motivos para ello. Esta comunicación se producirá con carácter previo al bloqueo y, de no resultar posible, inmediatamente después del mismo, a menos que la comunicación de tal información resulte comprometida por razones de seguridad objetivamente justificadas o fuese contraria a cualquier otra disposición normativa.

4. El proveedor de servicios de pago desbloqueará el instrumento de pago o lo sustituirá por otro nuevo una vez que hayan dejado de existir los motivos para bloquear su utilización. Lo anterior se entenderá sin perjuicio del derecho del usuario a solicitar el desbloqueo en tales circunstancias. El desbloqueo del instrumento de pago o su sustitución por uno nuevo se realizará sin coste alguno para el usuario del servicio de pago.

5. Un proveedor de servicios de pago gestor de cuenta podrá denegar el acceso a una cuenta de pago a un proveedor de servicios de información sobre cuentas o un proveedor de servicios de iniciación de pagos por razones objetivamente justificadas y debidamente documentadas relacionadas con el acceso no autorizado o fraudulento a la cuenta de pago por parte del proveedor de servicios de información sobre cuentas o el proveedor de servicios de iniciación de pagos, en particular con la iniciación no autorizada o fraudulenta de una operación de pago. En tales casos, el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta informará al ordenante, de la manera convenida, de la denegación del acceso a la cuenta de pago y de los motivos para ello. Esa información será facilitada al ordenante, de ser posible, antes de denegar el acceso y, a más tardar, inmediatamente



después de la denegación, a menos que la comunicación de tal información ponga en peligro medidas de seguridad objetivamente justificadas o esté prohibida por otras disposiciones legales. El proveedor de servicios de pago gestor de cuenta permitirá el acceso a la cuenta de pago una vez dejen de existir los motivos para denegar el acceso.

6. En los casos contemplados en el apartado 5, el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta comunicará inmediatamente al Banco de España el incidente relacionado con el proveedor de servicios de información sobre cuentas o el proveedor de servicios de iniciación de pagos. La información incluirá los datos pertinentes del caso y los motivos para tomar medidas. El Banco de España evaluará el caso y, cuando sea necesario, adoptará las medidas adecuadas.

Artículo 38. Obligaciones del usuario de servicios de pago en relación con los instrumentos de pago y las credenciales de seguridad personalizadas.

El usuario de servicios de pago habilitado para utilizar un instrumento de pago:

- a) utilizará el instrumento de pago de conformidad con las condiciones que regulen la emisión y utilización del instrumento de pago que deberán ser objetivas, no discriminatorias y proporcionadas y, en particular, en cuanto reciba un instrumento de pago, tomará todas las medidas razonables a fin de proteger sus credenciales de seguridad personalizadas ;
- b) en caso de extravío, robo o apropiación indebida del instrumento de pago o de su utilización no autorizada, lo notificará al proveedor de servicios de pago o a la entidad que este designe, sin demora indebida en cuanto tenga conocimiento de ello.

Artículo 39. Obligaciones del proveedor de servicios de pago en relación con los instrumentos de pago.

1. El proveedor de servicios de pago emisor de un instrumento de pago:

- a) Se cerciorará de que las credenciales de seguridad personalizadas del instrumento de pago solo sean accesibles para el usuario de servicios de pago facultado para utilizar dicho instrumento, sin perjuicio de las obligaciones que incumben al usuario de servicios de pago con arreglo al artículo 38.
- b) Se abstendrá de enviar instrumentos de pago que no hayan sido solicitados, salvo en caso de que deba sustituirse un instrumento de pago ya entregado al usuario de servicios de pago.

Esta sustitución podrá venir motivada por la incorporación al instrumento de pago de nuevas funcionalidades, no expresamente solicitadas por el usuario, siempre que en el contrato marco se hubiera previsto tal posibilidad y la sustitución se realice con carácter gratuito para el cliente.

- c) Garantizará que en todo momento estén disponibles medios adecuados y gratuitos que permitan al usuario de servicios de pago efectuar una notificación en virtud del artículo 38.b), o solicitar un desbloqueo con arreglo a lo dispuesto en el artículo 37.4. A este respecto, el proveedor de servicios de pago facilitará, también gratuitamente, al usuario de dichos servicios, cuando éste se lo requiera, medios tales que le permitan demostrar que ha efectuado dicha comunicación, durante los 18 meses siguientes a la misma,



d) Ofrecerá al usuario de servicios de pago la posibilidad de efectuar una notificación en virtud del artículo 38.b), gratuitamente y cobrar, si acaso, únicamente los costes de sustitución directamente imputables al instrumento de pago.

e) Impedirá cualquier utilización del instrumento de pago una vez efectuada la notificación en virtud del artículo 38.b).

2. El proveedor de servicios de pago soportará los riesgos derivados del envío de un instrumento de pago al usuario de servicios de pago o del envío de cualesquiera elementos de seguridad personalizados del mismo.

Artículo 40. Notificación y rectificación de operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente.

1. El usuario de servicios de pago obtendrá la rectificación por parte del proveedor de servicios de pago de una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente únicamente si el usuario de servicios de pago se lo comunica sin demora injustificada, en cuanto tenga conocimiento de cualquiera de dichas operaciones que sea objeto de reclamación, incluso las cubiertas por el artículo 57, y, en todo caso, dentro de un plazo máximo de trece meses contados desde la fecha del adeudo.

Los plazos para la notificación establecidos en el párrafo primero no se aplicarán cuando el proveedor de servicios de pago no le haya proporcionado ni puesto a su disposición la información sobre la operación de pago con arreglo a lo establecido en el título II.

2. Cuando intervenga un proveedor de servicios de iniciación de pagos, el usuario de servicios de pago deberá obtener la rectificación del proveedor de servicios de pago gestor de cuenta en virtud del apartado 1, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 42.2, y el artículo 57.1.

Artículo 41. Prueba de la autenticación y ejecución de las operaciones de pago.

1. Cuando un usuario de servicios de pago niegue haber autorizado una operación de pago ya ejecutada o alegue que ésta se ejecutó de manera incorrecta, corresponderá al proveedor de servicios de pago demostrar que la operación de pago fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada, y que no se vio afectada por un fallo técnico u otra deficiencia del servicio prestado por el proveedor de servicios de pago.

Si el usuario de servicios de pago inicia la operación de pago a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, corresponderá a éste demostrar que, dentro de su ámbito de competencia, la operación de pago fue autenticada y registrada con exactitud y no se vio afectada por un fallo técnico u otras deficiencias vinculadas al servicio de pago del que es responsable.

2. A los efectos de lo establecido en el apartado anterior, el registro por el proveedor de servicios de pago, incluido, en su caso, el proveedor de servicios de iniciación de pagos, de la utilización del instrumento de pago no bastará, necesariamente, para demostrar que la operación de pago fue autorizada por el ordenante, ni que éste ha actuado de manera fraudulenta o incumplido deliberadamente o por negligencia grave una o varias de sus obligaciones con arreglo al artículo 38.



3. Corresponderá al proveedor de servicios de pago, incluido, en su caso, el proveedor de servicios de iniciación de pagos, probar que el usuario del servicio de pago cometió fraude o negligencia grave.

4. El proveedor de servicios de pago conservará la documentación y los registros que le permitan acreditar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en este Título y sus disposiciones de desarrollo y las facilitará al usuario en el caso de que así le sea solicitado, durante, al menos, seis años. No obstante, el proveedor de servicios de pago conservará la documentación relativa al nacimiento, modificación y extinción de la relación jurídica que le une con cada usuario de servicios de pago al menos durante el periodo en que, a tenor de las normas sobre prescripción puedan resultarles conveniente para promover el ejercicio de sus derechos contractuales o sea posible que les llegue a ser exigido el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Lo dispuesto en este apartado se entiende sin perjuicio de lo establecido en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como en otras disposiciones nacionales o de la Unión aplicables.

Artículo 42. Responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de operaciones de pago no autorizadas.

1. Sin perjuicio del artículo 40 de esta ley, en caso de que se ejecute una operación de pago no autorizada, el proveedor de servicios de pago del ordenante devolverá a éste el importe de la operación no autorizada de inmediato y, en cualquier caso, a más tardar al final del día hábil siguiente a aquel en el que haya observado o se le haya notificado la operación, salvo cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante tenga motivos razonables para sospechar la existencia de fraude y comunique dichos motivos por escrito al Banco de España, en la forma y con el contenido y plazos que éste determine. En su caso, el proveedor de servicios de pago del ordenante restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación no autorizada.

La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del ordenante no será posterior a la fecha de adeudo del importe devuelto.

2. Cuando la operación de pago se inicie a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta devolverá inmediatamente y, en cualquier caso, a más tardar al final del día hábil siguiente, el importe de la operación de pago no autorizada y, en su caso, restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación no autorizada.

Si el responsable de la operación de pago no autorizada es el proveedor de servicios de iniciación de pagos, deberá resarcir de inmediato al proveedor de servicios de pago gestor de cuenta, a petición de este, por las pérdidas sufridas o las sumas abonadas para efectuar la devolución al ordenante, incluido el importe de la operación de pago no autorizada. De conformidad con el artículo 41.1, corresponderá al proveedor de servicios de iniciación de pagos demostrar que, dentro de su ámbito de competencia, la operación de pago fue autenticada y registrada con exactitud y no se vio afectada por un fallo técnico u otras deficiencias vinculadas al servicio de pago del que es responsable.



3. Podrán determinarse otras indemnizaciones económicas de conformidad con la normativa aplicable al contrato celebrado entre el ordenante y el proveedor de servicios de pago o el contrato celebrado entre el ordenante y el proveedor de servicios de iniciación de pagos, en su caso.

Artículo 43. Responsabilidad del ordenante en caso de operaciones de pago no autorizadas.

1. No obstante lo dispuesto en el artículo 42, el ordenante podrá quedar obligado a soportar, hasta un máximo de 50 euros, las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado, sustraído o apropiado indebidamente por un tercero, salvo que:

a) al ordenante no le resultara posible detectar la pérdida, el robo o la apropiación indebida de un instrumento de pago antes de un pago, salvo cuando el propio ordenante haya actuado fraudulentamente, o

b) la pérdida se debiera a la acción o inacción de empleados o de cualquier agente, sucursal o entidad de un proveedor de servicios de pago al que se hayan externalizado actividades.

El ordenante soportará todas las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas si el ordenante ha incurrido en tales pérdidas por haber actuado de manera fraudulenta o por haber incumplido, deliberadamente o por negligencia grave, una o varias de las obligaciones que establece el artículo 38. En esos casos, no será de aplicación el importe máximo contemplado en el párrafo primero.

En todo caso, el ordenante quedará exento de toda responsabilidad en caso de robo, extravío o apropiación indebida de un medio de pago cuando las operaciones se hayan efectuado de forma no presencial utilizando los datos de pago impresos en la propia tarjeta, siempre que no se haya producido fraude o negligencia grave por su parte en el cumplimiento de sus obligaciones de custodia del instrumento de pago y las credenciales de seguridad y haya notificado dicha circunstancia sin demora.

2. Si el proveedor de servicios de pago del ordenante no exige autenticación reforzada de cliente, el ordenante solo soportará las posibles consecuencias económicas en caso de haber actuado de forma fraudulenta. En el supuesto de que el beneficiario o el proveedor de servicios de pago del beneficiario no acepten la autenticación reforzada del cliente, deberán reembolsar el importe del perjuicio financiero causado al proveedor de servicios de pago del ordenante.

3. Salvo en caso de actuación fraudulenta, el ordenante no soportará consecuencia económica alguna por la utilización, con posterioridad a la notificación a que se refiere el artículo 38.b), de un instrumento de pago extraviado o sustraído.

4. Si el proveedor de servicios de pago no tiene disponibles medios adecuados para que pueda notificarse en todo momento el extravío o la sustracción de un instrumento de pago, según lo dispuesto en el artículo 39.1.c), el ordenante no será responsable de las consecuencias económicas que se deriven de la utilización de dicho instrumento de pago, salvo en caso de que haya actuado de manera fraudulenta.

Artículo 44. Operaciones de pago en las cuales el importe de la operación no se conoce con antelación.



1. Si una operación de pago es iniciada por el beneficiario o a través del beneficiario en el contexto de una operación de pago basada en una tarjeta, cualquiera que sea el canal utilizado, y el importe exacto se desconoce en el momento en que el ordenante da su consentimiento para la ejecución de la operación de pago, el proveedor de servicios de pago del ordenante solo podrá bloquear fondos en la cuenta de pago del ordenante si este último ha consentido en la cantidad exacta de fondos que ha de bloquearse.

2. El proveedor de servicios de pago del ordenante liberará los fondos bloqueados en la cuenta de pago del ordenante con arreglo al apartado 1 sin demora una vez que haya recibido la información referente al importe exacto de la operación de pago y, como muy tarde, inmediatamente después de haber recibido la orden de pago.

Artículo 45. Devoluciones por operaciones de pago iniciadas por un beneficiario o a través del mismo.

1. El ordenante tendrá derecho a obtener de su proveedor de servicios de pago, con fecha valor no posterior a la del adeudo, la devolución de la cantidad total correspondiente a las operaciones de pago autorizadas, iniciadas por un beneficiario o a través de él, que hayan sido ejecutadas siempre que se satisfagan las siguientes condiciones:

- a) que la autorización no especificase, en el momento en que se dio, el importe exacto de la operación de pago;
- b) que el importe supere el que el ordenante podía esperar razonablemente teniendo en cuenta las anteriores pautas de gasto, las condiciones del contrato marco y las circunstancias pertinentes al caso.

A petición del proveedor de servicios de pago, corresponderá al ordenante demostrar que se cumplen tales condiciones.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 4, además del derecho reconocido en el apartado 1, en relación con los adeudos domiciliados contemplados en el artículo 1 del Reglamento (UE) nº 260/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) nº 924/2009, el ordenante tendrá un derecho incondicional de devolución dentro de los plazos establecidos en el artículo 46.

3. A efectos del apartado 1.b), anterior, el ordenante no podrá invocar motivos relacionados con el cambio de divisa cuando se hubiera aplicado el tipo de cambio de referencia acordado con su proveedor de servicios de pago.

4. En todo caso, el ordenante y el proveedor de servicios de pago podrán convenir en el contrato marco que aquél no tenga derecho de reembolso cuando:

- a) el ordenante haya dado su consentimiento para que se ejecute la operación de pago directamente al proveedor de servicios de pago, y
- b) en su caso, el proveedor de servicios de pago o el beneficiario hayan proporcionado o puesto a disposición del ordenante, en la forma acordada, información relativa a la futura operación de pago al menos con cuatro semanas de antelación a la fecha prevista.



Artículo 46. *Solicitudes de devolución por operaciones de pago iniciadas por un beneficiario o a través del mismo.*

1. El ordenante podrá solicitar la devolución a que se refiere el artículo 45 por una operación de pago autorizada iniciada por un beneficiario o a través del mismo, durante un plazo de ocho semanas contadas a partir de la fecha de adeudo de los fondos en su cuenta.

2. En el plazo de diez días hábiles desde la recepción de una solicitud de devolución, el proveedor de servicios de pago deberá devolver el importe íntegro de la operación de pago o bien comunicar al ordenante las razones objetivas que justifican su denegación de devolución, e indicar en este caso los procedimientos de reclamación, judiciales y extrajudiciales, a disposición del usuario, para el caso de que el ordenante no esté conforme con las razones ofrecidas.

En el caso de adeudos domiciliados a los que se refiere el artículo 45.2, el proveedor de servicios de pago no podrá denegar la devolución, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 45.4.

CAPÍTULO III Ejecución de operaciones de pago

SECCIÓN 1.^a Órdenes de pago e importes transferidos

Artículo 47. *Recepción de órdenes de pago.*

1. El momento de recepción de una orden de pago será aquel en que la misma es recibida por el proveedor de servicios de pago del ordenante, con independencia de que haya sido transmitida directamente por el ordenante, por cuenta de éste por un proveedor de servicios de iniciación, o indirectamente a través del beneficiario. No se adeudará la cuenta del ordenante antes de la recepción de la orden de pago.

Si el momento de la recepción no es un día hábil para el proveedor de servicios de pago del ordenante, la orden de pago se considerará recibida el siguiente día hábil. El proveedor de servicios de pago podrá establecer, poniéndolo en conocimiento del ordenante, una hora límite próxima al final del día hábil a partir de la cual cualquier orden de pago que se reciba se considerará recibida el siguiente día hábil.

2. Si el usuario de servicios de pago que inicia la orden de pago y el proveedor de servicios de pago acuerdan que la ejecución de la orden de pago comience en una fecha específica o al final de un período determinado, o bien el día en que el ordenante haya puesto fondos a disposición del proveedor de servicios de pago, se considerará que el momento de recepción a efectos del artículo 52 es el día acordado. Si este día no fuese un día hábil para el proveedor de servicios de pago, la orden de pago se considerará recibida el siguiente día hábil.

Artículo 48. *Rechazo de órdenes de pago.*

1. Si el proveedor de servicios de pago rechaza ejecutar una orden de pago o iniciar una operación de pago, deberá notificar al usuario de servicios de pago dicha negativa, los motivos de la misma y el procedimiento para rectificar los posibles errores de hecho que la hayan motivado, salvo que otra norma prohíba tal notificación.



La notificación se realizará o hará accesible del modo convenido lo antes posible y, en cualquier caso, dentro del plazo de ejecución al que se refiere el artículo 52.

El contrato marco podrá contener una cláusula que permita al proveedor de servicios de pago cobrar una comisión razonable por esta notificación cuando la negativa estuviera objetivamente justificada.

2. En caso de que se cumplan todas las condiciones fijadas en el contrato marco entre el ordenante y el proveedor de servicios de pago gestor de la cuenta, éste no podrá negarse a ejecutar una orden de pago autorizada, con independencia de que la misma haya sido iniciada por el ordenante, por cuenta de él por un proveedor de servicios de iniciación de pagos, por un beneficiario o a través del mismo, salvo que lo prohíba una disposición normativa.

3. A los efectos de lo establecido en los artículos 52 y 57, las órdenes de pago cuya ejecución haya sido rechazada no se considerarán recibidas.

Artículo 49. *Irrevocabilidad de una orden de pago.*

1. El usuario de servicios de pago no podrá revocar una orden de pago después de ser recibida por el proveedor de servicios de pago del ordenante, salvo que se especifique otra cosa en el presente artículo.

2. Cuando la operación de pago sea iniciada por un proveedor de servicios de iniciación de pagos, o por el beneficiario o a través de él, el ordenante no revocará la orden de pago una vez haya dado al proveedor de servicios de iniciación de pagos su consentimiento para iniciar la operación de pago o una vez haya dado su consentimiento para que se ejecute la operación de pago al beneficiario.

3. No obstante, en los casos de adeudo domiciliado y sin perjuicio de los derechos de devolución fijados en esta ley, el ordenante podrá revocar una orden de pago a más tardar al final del día hábil anterior al día convenido para el adeudo de los fondos en la cuenta del ordenante.

4. En el caso en que el momento de recepción se corresponda con una fecha previamente acordada entre el usuario de servicios de pago que inicia la orden y su proveedor de servicios de pago, aquél podrá revocar la orden de pago a más tardar al final del día hábil anterior al día convenido.

5. Una vez transcurridos los plazos establecidos en los apartados 1 a 4 anteriores, la orden de pago podrá revocarse únicamente si así se ha convenido entre el usuario de servicios de pago y los correspondientes proveedores de tales servicios de pago. En los casos indicados en los apartados 2 y 3 anteriores será necesario, además, el consentimiento del beneficiario. De haberse convenido así en el contrato marco, el proveedor de servicios de pago correspondiente podrá cobrar gastos por la revocación.

Artículo 50. *Importes transferidos e importes recibidos.*

1. Con carácter general, los proveedores de servicios de pago del ordenante y del beneficiario y todos los posibles intermediarios que intervengan en la operación de pago deberán transferir la totalidad del importe de la operación de pago absteniéndose de deducir gasto alguno del importe transferido.



2. No obstante, el beneficiario y el proveedor de servicios de pago podrán acordar que éste deduzca sus propios gastos del importe transferido antes de abonárselo al beneficiario. En este caso, el importe total de la operación de pago, junto con los gastos, aparecerán por separado en la información facilitada al beneficiario.

3. Si se deducen del importe transferido otros gastos distintos de los contemplados en el apartado anterior, el proveedor de servicios de pago del ordenante garantizará la recepción por el beneficiario del importe total de las operaciones de pago iniciadas por el ordenante.

En el caso de operaciones de pago iniciadas por el beneficiario o realizadas a través de él, el proveedor de servicios de pago del ordenante garantizará que el beneficiario reciba el importe total de la operación de pago.

SECCIÓN 2.ª Plazo de ejecución y fecha de valor

Artículo 51. Ámbito de aplicación.

1. La presente Sección se aplicará:

- a) a las operaciones de pago realizadas en euros;
- b) las operaciones de pago nacionales en la moneda de un Estado miembro que no forme parte de la zona del euro;
- c) las operaciones de pago que solo impliquen una conversión de moneda entre el euro y la moneda de un Estado miembro que no forme parte de la zona del euro, siempre que la correspondiente conversión se lleve a cabo en el Estado miembro que no forme parte de la zona del euro y, en el caso de operaciones de pago transfronterizas, la transferencia transfronteriza se realice en euros.

2. Las previsiones que se establecen son asimismo de aplicación para las restantes operaciones de pago, salvo acuerdo en contrario entre el usuario de servicios de pago y su proveedor de servicios de pago, salvo lo dispuesto en el artículo 55 que no es disponible por las partes. No obstante, cuando el usuario de servicios de pago y su proveedor de servicios de pago acuerden un plazo de ejecución superior al previsto en el artículo 52, en las operaciones de pago dentro de la Unión, dicho plazo no excederá de cuatro días hábiles a contar desde el momento de la recepción de la orden de pago.

Artículo 52. Operaciones de pago a una cuenta de pago.

1. El proveedor de servicios de pago del ordenante, tras el momento de recepción de la orden de pago con arreglo al artículo 47, garantizará que el importe de la operación de pago es abonado en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario, como máximo al final del día hábil siguiente. No obstante, el plazo señalado podrá prolongarse en un día hábil para las operaciones de pago iniciadas en papel.

2. El proveedor de servicios de pago del beneficiario establecerá la fecha de valor y de disponibilidad de la cantidad de la operación de pago en la cuenta de pago del beneficiario tras haber recibido los fondos de conformidad con el artículo 55.



3. El proveedor de servicios de pago del beneficiario transmitirá una orden de pago iniciada por el beneficiario o a través de él al proveedor de servicios de pago del ordenante dentro de los plazos convenidos entre el beneficiario y el proveedor de servicios de pago, de forma que, por lo que se refiere a los adeudos domiciliados y a las operaciones con tarjeta, permita la ejecución del pago en la fecha convenida.

Artículo 53. Beneficiarios no titulares de cuentas de pago en el proveedor de servicios de pago.

Cuando el beneficiario no sea titular de una cuenta de pago en el proveedor de servicios de pago, el proveedor de servicios de pago que reciba los fondos para el beneficiario deberá ponerlos a disposición de éste en el plazo establecido en el artículo 52.

Artículo 54. Efectivo ingresado en una cuenta de pago.

Cuando un consumidor o microempresa ingrese efectivo en una cuenta de pago en un proveedor de servicios de pago en la moneda de esa cuenta de pago, podrá disponer del importe ingresado desde el mismo momento en que tenga lugar la recepción de los fondos. La fecha de valor del ingreso será la del día en que se realice el mismo.

En caso de que el usuario de servicios de pago no sea un consumidor o una microempresa, se podrá establecer que se disponga del importe ingresado como máximo al día hábil siguiente al de la recepción de los fondos. Igual fecha valor habrá de otorgarse, en ese caso, a los fondos ingresados.

Artículo 55. Fecha de valor y disponibilidad de los fondos.

1. La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario no será posterior al día hábil en que el importe de la operación de pago se abonó en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario.

El proveedor de servicios de pago del beneficiario se asegurará de que el importe de la operación de pago esté a disposición del beneficiario inmediatamente después de que dicho importe haya sido abonado en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario, si por parte del proveedor de servicios de pago del beneficiario:

- a) no hay conversión de moneda, o
- b) hay conversión de moneda entre el euro y la divisa de un Estado miembro o entre las divisas de dos Estados miembros.

La obligación impuesta en el presente apartado será aplicable también a los pagos efectuados en el ámbito interno de un proveedor de servicios de pago.

2. La fecha de valor del cargo en la cuenta de pago del ordenante no será anterior al momento en que el importe de la operación de pago se cargue en dicha cuenta.

SECCIÓN 3.ª Responsabilidad

Artículo 56. Identificadores únicos incorrectos.



1. Cuando una orden de pago se ejecute de acuerdo con el identificador único, se considerará correctamente ejecutada en relación con el beneficiario especificado en dicho identificador.
2. Si el identificador único facilitado por el usuario de servicios de pago es incorrecto, el proveedor no será responsable, con arreglo al artículo 57, de la no ejecución o de la ejecución defectuosa de la operación de pago.

No obstante, el proveedor de servicios de pago del ordenante se esforzará razonablemente por recuperar los fondos de la operación de pago. El proveedor de servicios de pago del beneficiario cooperará en estos esfuerzos también comunicando al proveedor de servicios de pago del ordenante toda la información pertinente para el cobro de los fondos.

En caso de que no sea posible recobrar los fondos con arreglo al párrafo primero, el proveedor de servicios de pago del ordenante facilitará al ordenante, previa solicitud por escrito, toda la información de que disponga que sea pertinente para que el ordenante interponga una reclamación legal a fin de recuperar los fondos.

De haberse convenido así en el contrato marco, el proveedor podrá cobrar gastos al usuario del servicio de pago por la recuperación de los fondos.

3. Cuando el usuario de servicios de pago facilitara información adicional a la requerida por su proveedor para la correcta iniciación o ejecución de las órdenes de pago, el proveedor de servicios de pago únicamente será responsable, a los efectos de su correcta realización, de la ejecución de operaciones de pago de acuerdo con el identificador único facilitado por el usuario de servicios de pago.

Artículo 57. Responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de no ejecución o de ejecución defectuosa o con retraso de una orden de pago.

1. En el caso de las órdenes de pago iniciadas directamente por el ordenante, y sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 40, 56 y 61, el proveedor de servicios de pago del ordenante será responsable frente al ordenante de la correcta ejecución de la operación de pago, a menos que el proveedor de servicios de pago del ordenante pueda demostrar al ordenante y, en su caso, al proveedor de servicios de pago del beneficiario, que este último proveedor recibió el importe de la operación de pago de conformidad con el artículo 52. En tal caso, el proveedor de servicios de pago del beneficiario será responsable frente al beneficiario de la correcta ejecución de la operación de pago.

Cuando sea responsable el proveedor de servicios de pago del ordenante con arreglo a lo dispuesto en el párrafo primero, devolverá sin demora injustificada al ordenante la cantidad correspondiente a la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa y, en su caso, restablecerá el saldo de la cuenta de pago a la situación en que hubiera estado si no hubiera tenido lugar la operación de pago defectuosa.

La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del ordenante no será posterior a la fecha en que se haya efectuado el adeudo del importe.

Cuando sea responsable el proveedor de servicios de pago del beneficiario con arreglo a lo dispuesto en el párrafo primero, pondrá inmediatamente a disposición del beneficiario el importe



correspondiente a la operación de pago y, en su caso, abonará el importe correspondiente en la cuenta de pago del beneficiario.

La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario no será posterior a la fecha en que se habría atribuido la fecha de valor al importe en caso de ejecución correcta de la operación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 55.

Cuando una operación de pago se ejecute con retraso, el proveedor de servicios de pago del beneficiario velará por que, previa solicitud del proveedor de servicios de pago del ordenante que actúe en su nombre, la fecha de valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario no sea posterior a la fecha que se habría atribuido al importe en caso de ejecución correcta de la operación.

En el caso de una operación de pago no ejecutada o ejecutada de manera defectuosa en la que el ordenante haya iniciado la orden de pago, el proveedor de servicios de pago del ordenante, previa petición y con independencia de la responsabilidad que se determine con arreglo al presente apartado, tratará inmediatamente de rastrear la operación de pago y notificará al ordenante los resultados. No se cobrará por ello ningún gasto al ordenante.

2. En el caso de órdenes de pago iniciadas por el beneficiario o a través de él, y sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 40, 56 y 61, el proveedor de servicios de pago del beneficiario será responsable frente al beneficiario de la correcta transmisión de la orden de pago al proveedor de servicios de pago del ordenante, de conformidad con el artículo 52.3. Cuando el proveedor de servicios de pago del beneficiario sea responsable con arreglo a lo dispuesto en el presente párrafo, devolverá inmediatamente la orden de pago al proveedor del servicio de pago del ordenante.

Cuando la transmisión de la orden de pago se efectúe con retraso, la fecha de valor correspondiente al abono del importe en la cuenta de pago del beneficiario no será posterior a la fecha de valor que se habría atribuido al importe en caso de ejecución correcta de la operación.

Además, y sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 40, 56, y 61, el proveedor de servicios de pago del beneficiario será responsable frente al beneficiario de la tramitación de la operación de pago de conformidad con las obligaciones que le incumben con arreglo al artículo 55. Cuando el proveedor de servicios de pago del beneficiario sea responsable con arreglo a lo dispuesto en el presente párrafo, velará por que el importe de la operación de pago esté a disposición del beneficiario inmediatamente después de que dicho importe sea abonado en su propia cuenta. La fecha de valor correspondiente al abono del importe en la cuenta de pago del beneficiario no será posterior a la fecha de valor que se habría atribuido al importe en caso de ejecución correcta de la operación.

En caso de una operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa con respecto a la cual el proveedor de servicios de pago del beneficiario no sea responsable, según lo dispuesto en los párrafos primero y segundo, el proveedor de servicios de pago del ordenante será responsable frente al ordenante. Cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante incurra así en responsabilidad, devolverá al ordenante, según proceda y sin demora injustificada, el importe de la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa y restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación de pago defectuosa. La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del ordenante no será posterior a la fecha en que se haya efectuado el adeudo del importe.



La obligación en virtud del párrafo cuarto no se aplicará al proveedor de servicios de pago del ordenante si dicho proveedor puede demostrar que el proveedor de servicios de pago del beneficiario ha recibido el importe de la operación de pago, incluso si el pago simplemente se ha ejecutado con retraso. En tal caso, el proveedor del servicio de pago del beneficiario atribuirá una fecha de valor al importe correspondiente al abono del importe en la cuenta de pago del beneficiario que no será posterior a la fecha de valor que se habría atribuido al importe en caso de ejecución correcta de la operación.

En el caso de una operación de pago no ejecutada o ejecutada de manera defectuosa en la que la orden de pago haya sido iniciada por el beneficiario o a través de él, el proveedor de servicios de pago del beneficiario, previa petición y con independencia de la responsabilidad que se determine con arreglo al presente apartado, tratará inmediatamente de rastrear la operación de pago y notificará al beneficiario los resultados. No se cobrará por ello ningún gasto al beneficiario.

Artículo 58. Responsabilidad del proveedor de servicios de iniciación de pagos por no ejecución o ejecución defectuosa de operaciones de pago.

1. En lo que respecta a las operaciones de pago iniciadas por el ordenante a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 40 y 56, devolverá al ordenante el importe de la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa y, en su caso, restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el cargo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación defectuosa.

Corresponderá al proveedor de servicios de iniciación de pagos demostrar que el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta del ordenante había recibido la orden de pago de conformidad con el artículo 47 y que, dentro de su ámbito de competencia, la operación de pago fue autenticada y registrada con exactitud y no se vio afectada por un fallo técnico u otras deficiencias vinculadas a la no ejecución, la ejecución defectuosa o la ejecución con retraso de la operación.

2. Si el responsable de la no ejecución, la ejecución defectuosa o la ejecución con retraso de la operación de pago es el proveedor de servicios de iniciación de pagos, deberá resarcir de inmediato al proveedor de servicios de pago gestor de cuenta, a petición de este, por las pérdidas sufridas o las sumas abonadas para efectuar la devolución al ordenante.

Artículo 59. Indemnización adicional.

Sin perjuicio de las indemnizaciones adicionales que pudieran determinarse de conformidad con la normativa aplicable al contrato celebrado entre el usuario y su proveedor, cada proveedor de servicios de pago será responsable frente a su respectivo usuario de todos los gastos que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 57 y 58, sean de su responsabilidad, así como de los intereses que hubieran podido aplicarse al usuario como consecuencia de la no ejecución o de la ejecución defectuosa o con retraso de operaciones.

Artículo 60. Derecho de resarcimiento.

En caso de que la responsabilidad de un proveedor de servicios de pago con arreglo a los artículos 42 y 57 sea atribuible a otro proveedor de servicios de pago o a un intermediario, aquel podrá repetir contra el proveedor o intermediario responsable las posibles pérdidas ocasionadas, así



como las cantidades abonadas. Ello sin perjuicio de otras compensaciones suplementarias que pudieran establecerse de conformidad con los acuerdos concluidos entre el proveedor de servicios de pago y sus intermediarios, y con la legislación aplicable a los acuerdos concluidos entre ambas partes.

Habrá asimismo lugar a indemnización en caso de que alguno de los proveedores de servicios de pago no haga uso de la autenticación reforzada de clientes.

Artículo 61. *Ausencia de responsabilidad cuando concurren circunstancias excepcionales e imprevisibles.*

La responsabilidad establecida con arreglo a los Capítulos II y III de este Título no se aplicará en caso de circunstancias excepcionales e imprevisibles fuera del control de la parte que invoca acogerse a estas circunstancias, cuyas consecuencias hubieran sido inevitables a pesar de todos los esfuerzos en sentido contrario, o en caso de que a un proveedor de servicios de pago se le apliquen otras obligaciones legales.

CAPÍTULO IV Protección de datos

Artículo 62. *Protección de datos.*

1. El tratamiento y cesión de los datos relacionados con las actividades a las que se refiere esta ley se encuentran sometidos a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE y en la normativa española de protección de datos.

2. Los proveedores de servicios de pago únicamente obtendrán, tratarán y conservarán los datos personales necesarios para la provisión de sus servicios de pago, únicamente con el consentimiento explícito del usuario del servicio de pago prestado de acuerdo con la normativa de protección de datos

3. No obstante lo previsto en el apartado anterior, no será necesario informar ni obtener el consentimiento del interesado para el tratamiento por parte de los sistemas de pago y los proveedores de servicios de pago de los datos de carácter personal de aquellos usuarios que se vieran implicados directamente en operaciones de pago fraudulentas que resulten necesarios para garantizar la prevención, investigación y descubrimiento del fraude en los pagos.

Asimismo, los sujetos a los que se refiere el párrafo anterior podrán intercambiar entre sí, sin informar ni obtener el consentimiento del interesado, la información que resulte necesaria para el cumplimiento de los citados fines.

CAPÍTULO IV Riesgos operativos y de seguridad

Artículo 63. *Gestión de riesgos operativos y de seguridad.*



1. Los proveedores de servicios de pago establecerán un marco, de conformidad con lo que disponga el Banco de España, con medidas paliativas y mecanismos de control adecuados para gestionar los riesgos operativos y de seguridad relacionados con los servicios de pago que prestan. Como parte de ese marco, los proveedores de servicios de pago establecerán y mantendrán procedimientos eficaces de gestión de incidentes, en particular para la detección y la clasificación de los incidentes operativos y de seguridad de carácter grave.

2. Los proveedores de servicios de pago proporcionarán al Banco de España, con la periodicidad y forma que éste determine, al menos una vez al año, una evaluación actualizada y completa de los riesgos operativos y de seguridad asociados a los servicios de pago que prestan y de la adecuación de las medidas paliativas y los mecanismos de control aplicados en respuesta a tales riesgos.

Artículo 64. *Notificación de incidentes.*

1. Los proveedores de servicios de pago notificarán al Banco de España, de forma inmediata y en la forma que este determine, los incidentes operativos o de seguridad graves.

Si el incidente de seguridad afectara o pudiera afectar a los intereses financieros de los usuarios de sus servicios de pago, el proveedor de servicios de pago les informará sin dilación indebida del incidente y de todas las medidas paliativas disponibles que pueden adoptar para mitigar las consecuencias adversas del incidente.

2. El Banco de España facilitará sin dilación indebida los detalles pertinentes del incidente a la Autoridad Bancaria Europea (ABE) y al Banco Central Europeo (BCE). El Banco de España, tras evaluar la importancia del incidente para otras autoridades nacionales, les informará según corresponda.

El Banco de España colaborará con la ABE y el BCE en la valoración de la importancia que pueda tener el incidente para otras autoridades pertinentes de la Unión y nacionales y les notificarán el incidente según corresponda.

3. Cuando el Banco de España sea notificado por otra autoridad competente en la forma señalada en el apartado anterior tomará, en su caso, las medidas necesarias para proteger la seguridad inmediata del sistema financiero.

4. Los proveedores de servicios de pago facilitarán al Banco de España, en la forma y con la periodicidad que este determine, al menos anualmente, datos estadísticos sobre fraude relacionado con diferentes medios de pago. Dicha información será facilitada por el Banco de España en forma agregada a la ABE y al BCE.

5. El Banco de España colaborará con el Instituto Nacional de Ciberseguridad con la finalidad de elevar la confianza digital. En particular, le trasladará los incidentes de seguridad más frecuentes y significativos comunicados por los proveedores de servicios de pago conforme a lo previsto en los apartados anteriores, con los criterios y la periodicidad que se acuerde entre ambas instituciones.

Artículo 65. *Autenticación.*

1. Los proveedores de servicios de pago aplicarán la autenticación reforzada de clientes, en la forma, con el contenido y con las excepciones previstas en la correspondiente norma técnica aprobada por la Comisión Europea, cuando el ordenante:



- a) acceda a su cuenta de pago en línea;
- b) inicie una operación de pago electrónico;
- c) realice por un canal remoto cualquier acción que pueda entrañar un riesgo de fraude en el pago u otros abusos.

2. En lo que se refiere a la iniciación de las operaciones de pago electrónico mencionada en el apartado 1, letra b) respecto de las operaciones remotas de pago electrónico, los proveedores de servicios de pago aplicarán una autenticación reforzada de clientes que incluya elementos que asocien dinámicamente la operación a un importe y un beneficiario determinados.

3. En los casos a los que se refiere el apartado 1, los proveedores de servicios de pago contarán con medidas de seguridad adecuadas para proteger la confidencialidad y la integridad de las credenciales de seguridad personalizadas de los usuarios de los servicios de pago.

4. Los apartados 2 y 3 se aplicarán asimismo cuando los pagos se inicien a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos. Los apartados 1 y 3 se aplicarán asimismo cuando la información se solicite a través de un proveedor de servicios de información sobre cuentas.

5. El proveedor de servicios de pago gestor de cuenta permitirá al proveedor de servicios de iniciación de pagos y al proveedor de servicios de información sobre cuentas utilizar los procedimientos de autenticación facilitados al usuario de servicios de pago por el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta de conformidad con los apartados 1 y 3 y cuando intervenga el proveedor de servicios de iniciación de pagos, de conformidad con los apartados 1, 2 y 3.

6. No obstante, no será preciso aplicar la autenticación reforzada de clientes a la que se refiere el apartado 1 a los supuestos indicados en el artículo 98.1.b) de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015.

CAPÍTULO V

Procedimientos de resolución alternativa de litigios

Artículo 66. *Resolución alternativa de conflictos.*

1. Las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios de pago que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por los proveedores de servicios de pago previstos en el artículo 5.1 de las disposiciones de esta ley, de sus normas de desarrollo, de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten aplicables serán resueltas por la entidad de resolución alternativa en el ámbito de la actividad financiera a las que hace referencia la disposición adicional primera de 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. El resto de entidades acreditadas conforme a lo dispuesto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que den cobertura a reclamaciones de consumo de todos los sectores económicos, podrán conocer igualmente de este tipo de litigios, siempre que ambas partes se hayan sometido voluntariamente a su competencia.

Artículo 67. *Resolución de reclamaciones por los proveedores de servicios de pago.*



1. Los proveedores de servicios de pago dispondrán de un Servicio de atención al cliente que resolverá las reclamaciones que les presenten sus usuarios de servicios de pago, en papel o, si así acuerdan el proveedor y el usuario, en otro soporte duradero. En dicha respuesta tratarán todas las cuestiones planteadas a más tardar quince días hábiles después de la recepción de la reclamación.
2. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del proveedor de servicios de pago, éste deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.
3. 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.
4. En lo no previsto en este artículo, y en tanto no se oponga al mismo, será de aplicación el artículo 29 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y su desarrollo reglamentario.
5. Reglamentariamente podrán desarrollarse los aspectos organizativos y procedimentales de los servicios a que se refiere este artículo.

TÍTULO IV Régimen sancionador

Artículo 68. *Disposiciones generales.*

1. A los proveedores de servicios de pago señalados en el artículo 5.1 les será de aplicación lo previsto en este título y sus disposiciones de desarrollo y, supletoriamente, las infracciones, sanciones y el régimen sancionador previsto en la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, así como el procedimiento sancionador establecido para los sujetos que participan en los mercados financieros.
2. Dicho régimen alcanzará también a las personas físicas o jurídicas que posean una participación significativa en una entidad de pago, conforme a lo previsto en el artículo 14.3.
3. Tendrán consideración de normas de ordenación y disciplina:
 - a) las disposiciones contenidas en esta ley y las normas que la desarrollen, con excepción de lo previsto en los artículos 59 y 32.3,
 - b) las disposiciones del Reglamento (CE) 924/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, relativo a los pagos transfronterizos en la Comunidad y por el que se deroga el Reglamento (CE) 2560/2001,
 - c) las disposiciones contenidas en el Reglamento (UE) N.º 260/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de marzo de 2012 por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para



las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) n.º 924/2009,

d) el Reglamento (UE) 2015/751 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2015, y

e) cualesquiera otras leyes y disposiciones de carácter general que contengan preceptos específicamente referidos a los proveedores de servicios de pago y de obligada observancia para los mismos.

4. Las actividades llevadas a cabo por los agentes y sucursales de los proveedores de servicios de pago autorizados en otro Estado miembro que sean contrarias a lo establecido en los Títulos II y III serán sancionadas de conformidad con lo establecido en este título.

5. El Banco de España establecerá los procedimientos necesarios para que los usuarios de servicios de pago y demás partes interesadas, incluidas las asociaciones de consumidores legitimadas por la normativa estatal o autonómica según corresponda a su ámbito de incidencia y representatividad, puedan presentarle denuncias en relación con presuntas infracciones, por parte de los proveedores de servicios de pago, de las disposiciones previstas en esta ley y su desarrollo reglamentario.

Sin perjuicio del derecho a presentar una demanda ante el órgano jurisdiccional competente, el Banco de España deberá, en su respuesta motivada, informar al denunciante de la existencia de los procedimientos extrajudiciales de resolución alternativa de litigios establecidos en virtud del artículo 66.

6. Se podrá hacer pública cualquier sanción administrativa que vaya a imponerse en caso de infracción de esta ley, a menos que dicha divulgación pueda suponer un grave riesgo para los mercados financieros o causar un perjuicio desproporcionado a las partes implicadas. No obstante, la publicidad será obligatoria en los casos así previstos en el artículo 115 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

Artículo 69. *Infracciones.*

1. Las infracciones se clasificarán en muy graves, graves y leves.

2. Son infracciones muy graves:

a) la realización de actos u operaciones por parte de un proveedor de servicios de pago de los señalados en el artículo 5.1, con incumplimiento de las obligaciones previstas en las normas indicadas en el artículo 68.3, siempre que por el número de afectados, la reiteración de la conducta o los efectos sobre la confianza de la clientela y la estabilidad del sistema financiero tales incumplimientos puedan estimarse como especialmente relevantes;

b) la prestación reiterada y con carácter profesional de alguno de los servicios de pago señalados en el artículo 1.2 sin tener la condición de proveedor de servicio de pago, así como el empleo de alguna de las denominaciones reservadas a las entidades de pago u otras que puedan inducir a confusión con ellas, sin haber sido autorizada como entidad de pago.

c) el incumplimiento por parte de un proveedor de servicios de pago de los señalados en el artículo 5.1 del deber de confidencialidad y custodia sobre los datos obtenidos en la prestación del servicio de pago a que se refiere el artículo 1.2.h). Todo ello salvo que, por el número de afectados o por la importancia de la información, tales incumplimientos puedan estimarse poco relevantes.



3. Son infracciones graves:

- a) la realización de actos u operaciones por parte de un proveedor de servicios de pago de los señalados en el artículo 5.1, con incumplimiento de las obligaciones señaladas en las normas indicadas en el artículo 68.3, si no se dan las circunstancias descritas en el artículo 69.2.a), salvo que tales hechos tengan carácter ocasional o aislado;
- b) la no remisión por parte de un proveedor de servicios de pago de los señalados en el artículo 5.1 al Banco de España de los datos o documentos que deban serle remitidos o que el mismo requiera en el ejercicio de sus funciones de supervisión en aplicación de lo previsto en las normas indicadas en el artículo 68.3, o su remisión incompleta o inexacta. A los efectos de esta letra se entenderá, asimismo, como falta de remisión, la remisión extemporánea fuera del plazo previsto en la norma correspondiente o del plazo concedido por el órgano competente al efectuar, en su caso, el oportuno requerimiento;
- c) el incumplimiento por parte de un proveedor de servicios de pago de los señalados en el artículo 5.1 del deber de confidencialidad y custodia sobre los datos obtenidos por un proveedor de servicios de pago de los señalados en el artículo 5.1 en la prestación del servicio de pago a que se refiere el artículo 1.2.h), siempre que ello no suponga una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el apartado anterior.

4. Son infracciones leves el incumplimiento de cualquier precepto de las normas indicadas en el artículo 68.3 que no constituya infracción grave o muy grave de las señaladas en los dos apartados anteriores, de conformidad con lo previsto en el artículo 94 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

Artículo 70. Sanciones.

1. Las sanciones impuestas deberán ser efectivas, proporcionadas y disuasorias. La comisión de infracciones muy graves, graves y leves será sancionada, respectivamente, conforme a lo previsto en los artículos 97, 98 y 99 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito y, en el caso de cargos de administración o dirección, en los artículos 100, 101 y 102 de dicha ley. La determinación de las sanciones se ajustará a los criterios previstos en el artículo 103 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

2. Cuando se apliquen a los proveedores de servicios de pago señalados en el artículo 5.1.b), c) o d), los importes fijos de las multas señalados en los artículos 97, 98 y 99 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, se entenderán reducidos del modo siguiente:

- a) la multa de entre 5.000.000 y 10.000.000 de euros señalada en el artículo 97.1.a) 2.º pasará a ser de entre 500.000 y 1.000.000 de euros,
- b) la multa de entre 2.000.000 y 5.000.000 de euros señalada en el artículo 98.1.b) pasará a ser de entre 200.000 y 500.000 euros, y
- c) la multa de entre 100.000 y 1.000.000 de euros señalada en el artículo 99.1.b) pasará a ser de entre 10.000 y 100.000 euros.

3. Cuando se apliquen a los cargos de administración o dirección de proveedores de servicios de pago señalados en el artículo 5.1.b), c) o d), los importes máximos de las multas señalados en los artículos 100, 101 y 102 se entenderán reducidos del modo siguiente:



- a) La multa máxima de 5.000.000 euros señalada en el artículo 100.1.a) pasará a ser de 500.000 euros.
- b) La multa máxima de 2.500.000 euros señalada en el artículo 101.1.a) pasará a ser de 250.000 euros.
- c) La multa máxima de 500.000 euros señalada en el artículo 102.1.a) pasará a ser de 50.000 euros.

Artículo 71. *Órgano competente y procedimiento.*

El Banco de España será el órgano competente para sancionar. El procedimiento sancionador, la prescripción de las infracciones y las sanciones, la concurrencia con procedimientos penales, las medidas provisionales y el régimen de publicidad de las sanciones, en particular, serán los previstos en el Capítulo IV del Título IV de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, con las especialidades establecidas en esta ley.

Artículo 72. *Infracciones de las Administraciones públicas y el Banco de España.*

1. Cuando las infracciones a que se refiere el artículo 69 fuesen cometidas por una Administración Pública, el Banco de España dictará una resolución estableciendo las medidas que procede adoptar para que cesen o se corrijan los efectos de la infracción. Esta resolución se notificará además de a la Administración Pública infractora, al órgano del que dependa jerárquicamente y a los afectados si los hubiera.
2. El Banco de España designará el órgano específico dentro de su estructura que será competente para dictar la resolución a la que se refiere el apartado 1 cuando las infracciones fueran cometidas por el propio Banco de España como consecuencia de la prestación de servicios de pago. Dicho órgano actuará con plena independencia respecto de aquellos departamentos y servicios cuya función sea la prestación de servicios de pago.
3. El órgano competente podrá proponer también la iniciación de actuaciones disciplinarias, si procedieran. El procedimiento y las sanciones a aplicar serán las establecidas en la legislación sobre régimen disciplinario aplicable al personal de las Administraciones Públicas o el aplicable al Banco de España, en su caso.
4. Se deberán comunicar al Banco de España las resoluciones que recaigan en relación con las medidas y actuaciones a que se refieren los apartados anteriores.
5. El Banco de España comunicará al Defensor del Pueblo las actuaciones que efectúe y las resoluciones que dicte al amparo de los apartados anteriores, al objeto de que éste adopte las medidas que entienda necesarias en el marco de sus competencias.

Disposición adicional primera. *Régimen aplicable a los adeudos o abonos correspondientes a operaciones distintas de las de pago.*

Lo dispuesto en el artículo 55 se aplicará a aquellas operaciones distintas de las contempladas en el apartado 2 del artículo 1, cuyo abono o adeudo se produzca en cuentas de pago u otras cuentas a la vista mantenidas en entidades de crédito.



En el caso de cheques u otras operaciones sujetas a cláusula suspensiva, lo dispuesto en el artículo 55 sólo será de aplicación cuando se haya producido el abono en firme en la cuenta del proveedor de servicios de pago.

Disposición adicional segunda. *Retirada de efectivo en cajeros automáticos.*

1. Lo dispuesto en la presente disposición adicional resultará de aplicación a:

a) Los siguientes proveedores de servicios de pago, cuando sean titulares de cajeros automáticos, en territorio español, aptos para ser utilizados en operaciones de retirada de efectivo:

- 1) las entidades de crédito.
- 2) las entidades de pago.
- 3) las entidades de dinero electrónico.
- 4) los establecimientos financieros de crédito autorizados para operar como entidades de pago híbridas o entidades de dinero electrónico híbridas.
- 5) las sucursales en España de las entidades indicadas en los ordinales i) a iv) anteriores que estén autorizadas en un Estado miembro de la Unión Europea.

b) Los proveedores de servicios de pago indicados en la letra a) residentes en España y autorizados para emitir tarjetas u otros instrumentos de pago en territorio español.

c) Los proveedores de servicios de retirada de efectivo en cajeros automáticos contemplados en el artículo 4.ñ), cuando sean titulares de cajeros automáticos en territorio español.

2. En caso de retirada de efectivo con tarjeta u otros instrumentos de pago, el proveedor de servicios de pago titular del cajero automático no podrá exigir cantidad alguna a los clientes de los proveedores de servicios de pago previsto en el apartado 1.b), sin perjuicio de la comisión que pueda exigir al proveedor de servicios de pago emisor de la tarjeta o instrumento de pago.

3. Antes de que se proceda a la retirada de efectivo a débito por el titular de la tarjeta o instrumento de pago y con el fin de recabar su consentimiento explícito, el proveedor de servicios de pago titular del cajero deberá informarle de la comisión que por dicha retirada vaya a cobrarse al proveedor de servicios de pago emisor de la tarjeta o instrumento de pago, así como de la posibilidad de que dicha comisión le sea repercutida por esta última total o parcialmente.

En el caso de retirada de efectivo a crédito, la información anterior deberá incluir, asimismo, el importe máximo adicional que le podrá aplicar el proveedor de servicios de pago emisor de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 6.

4. El consentimiento del titular de la tarjeta o instrumento de pago obligará al proveedor de servicios de pago emisor al pago de la comisión exigida por el proveedor de servicios de pago titular del cajero, siempre que el primero disponga de saldo suficiente para atender la retirada de efectivo y la cantidad que el proveedor de servicios de pago emisor le pueda repercutir de acuerdo con el apartado 6.

5. La comisión a satisfacer por el proveedor de servicios de pago emisor de la tarjeta o instrumento de pago al proveedor de servicios de pago titular del cajero podrá ser objeto de acuerdo entre ambas partes.



A falta de acuerdo, la comisión que determine el proveedor de servicios de pago titular del cajero será la misma en todo el territorio nacional y no será discriminatoria, sin que puedan derivarse diferencias para prestaciones equivalentes; asimismo, la comisión no podrá distinguir en función del tipo de los clientes del proveedor de servicios de pago y sólo podrá revisarse semestralmente.

Los acuerdos y decisiones que se adopten al amparo de este apartado deberán en todo caso ser acordes con la normativa de defensa de la competencia.

6. Por la retirada de efectivo a débito en cajeros automáticos de otros proveedores de servicios de pago, el proveedor de servicios de pago emisor de la tarjeta o instrumento de pago no podrá repercutir a su cliente cantidad superior a la comisión que le haya cobrado el proveedor de servicios de pago titular del cajero de conformidad con el apartado anterior, ni aplicarle cantidad adicional alguna por cualquier otro concepto. Dentro del límite anterior, la cantidad a repercutir será la que libremente se fije en el contrato entre el proveedor de servicios de pago emisor de la tarjeta o instrumento de pago y su cliente.

Lo dispuesto en el párrafo anterior no será de aplicación en las retiradas de efectivo a crédito, en las que el proveedor de servicios de pago emisor de la tarjeta o instrumento de pago podrá aplicar al cliente un importe adicional por este concepto. En todo caso, dicho importe no podrá ser superior al que aplique al cliente por la retirada de efectivo a crédito en sus propios cajeros.

7. Los proveedores de servicios de pago titulares de los cajeros o emisores de las tarjetas o instrumentos de pago deberán informar al Banco de España de las comisiones por la retirada de efectivo a que se refiere el apartado 5. La información anterior se suministrará en la forma y con el contenido y periodicidad que determine el Banco de España.

Disposición adicional tercera. *Autoridad nacional competente.*

Se designa al Banco de España como autoridad nacional competente a los efectos previstos en la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) no 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE.

Disposición adicional cuarta. *Obligaciones de información.*

Los proveedores de servicios de pago comunicarán al Banco de España, con la forma y periodicidad que éste establezca, la información que aquel entienda necesaria para el ejercicio de sus funciones como autoridad nacional competente encargada de vigilar el adecuado cumplimiento de las disposiciones establecidas en esta ley y para cumplir con las obligaciones derivadas del mantenimiento del sitio web de comparación establecido en el artículo 18 del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones.

Disposición transitoria primera. *Régimen transitorio para las entidades de pago que cuentan con autorización*

1. Las entidades de pago que hayan comenzado a ejercer actividades con arreglo a la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, y su normativa de desarrollo antes de la entrada en vigor de esta ley, podrán proseguir sus actividades de conformidad con lo previsto en dicha ley, sin



necesidad de obtener la autorización prevista en el artículo 11 de esta ley y sus disposiciones de desarrollo durante un máximo de tres meses.

Las entidades de pago a que se refiere el apartado anterior deberán presentar ante el Banco de España dentro de los dos meses posteriores a la entrada en vigor de esta ley la información pertinente, a fin de que pueda determinarse si dichas entidades se ajustan a los requisitos establecidos en la misma y su normativa de desarrollo y, en caso de que no sea así, las medidas que han de adoptarse para garantizar su cumplimiento o si procede retirar la autorización.

Las entidades de pago que reúnan los requisitos anteriores serán autorizadas e inscritas en el registro especial de entidades de pago del Banco de España, según lo establecido en el artículo 11 de esta ley. Si transcurrido el plazo de seis meses señalado en el párrafo primero de este apartado no hubiera quedado acreditado que esas entidades de pago cumplen tales requisitos, aquellas tendrán prohibido prestar servicios de pago a partir de dicha fecha.

2. Las entidades de pago a que se refiere el apartado 1 recibirán automáticamente autorización y se inscribirán en el correspondiente registro si el Banco de España tienen ya constancia del cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley, informando de ello a las entidades de pago afectadas antes de concederles la autorización.

Disposición transitoria segunda. Régimen transitorio para las entidades de pago cuya actividad consista en el servicio recogido en el artículo 1.2.g) de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre.

No obstante lo dispuesto en la disposición transitoria primera, las entidades de pago autorizadas a prestar los servicios de pago indicados en la redacción del artículo 1.2.g) de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, previa a la entrada en vigor de esta ley conservarán dicha autorización para prestar los servicios de pago previstos en el artículo 1.2.c) de esta ley si, a más tardar el 13 de enero de 2020, el Banco de España tiene constancia de que cumplen con los requisitos establecidos en el artículo 16 de esta ley y en su normativa de desarrollo.

Disposición transitoria tercera. Régimen transitorio para los servicios de iniciación de pagos o de información sobre cuentas.

Las personas jurídicas que prestasen servicios de iniciación de pagos o de información sobre cuentas con anterioridad al 12 de enero de 2016 podrán continuar realizando tales actividades hasta que transcurran 18 meses desde la entrada en vigor de las normas técnicas de regulación de la ABE a que se refiere el artículo 98 de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015.

Disposición transitoria cuarta. Régimen transitorio para entidades de dinero electrónico que cuentan con autorización.

1. Las entidades de dinero electrónico que hubieran iniciado su actividad con arreglo a la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico, podrán seguir ejerciéndola. Para ello, no será preciso solicitar la autorización prevista en el artículo 11 de esta ley, ni estarán obligadas al cumplimiento de aquellas otras disposiciones que se determinen reglamentariamente.

2. Las entidades de dinero electrónico a que se refiere el apartado anterior que presten servicios de pago deberán presentar ante el Banco de España dentro de los cuatro meses posteriores a la entrada en vigor de esta ley la información pertinente, a fin de que pueda determinarse si dichas



entidades se ajustan a los requisitos establecidos en la disposición final cuarta y su normativa de desarrollo y, en caso de que no sea así, las medidas que han de adoptarse para garantizar su cumplimiento o si procede retirar la autorización.

Las entidades de dinero electrónico que reúnan los requisitos anteriores serán autorizadas e inscritas en el registro especial de entidades de dinero electrónico del Banco de España, según lo establecido en el artículo 4 de la Ley 21/2011, de 26 de julio. Se prohibirá la prestación de servicios de pago a aquellas entidades de dinero electrónico que no hayan acreditado el cumplimiento de tales requisitos una vez transcurrido el plazo al que se refiere el párrafo anterior.

Disposición transitoria quinta. *Contratos en vigor.*

Los contratos que los proveedores de servicios de pago que operen en España tengan suscritos con su clientela, a la fecha de entrada en vigor de esta ley, para la regulación de las condiciones en las que ha de tener lugar la prestación de los servicios de pago a los que se refiere esta ley, seguirán siendo válidos una vez entre en vigor la misma, sin perjuicio de la aplicación, a partir de dicho momento, de las disposiciones de carácter imperativo que resulten más favorables para los consumidores y microempresas.

Disposición transitoria sexta. *Establecimiento de los procesos necesarios para asegurar el cumplimiento de los límites establecidos en el artículo 4.1.*

Aquellas empresas que presten la actividad prevista en el artículo 4.1) dispondrán de un plazo de seis meses desde la entrada en vigor de esta ley para establecer los procesos internos necesarios que aseguren que no se superan los límites monetarios establecidos en dicha norma.

Disposición transitoria séptima. *Régimen transitorio para la resolución de quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios de pago.*

Hasta la entrada en vigor de la ley prevista en la disposición adicional primera de 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, el servicio de reclamaciones del Banco de España regulado en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, atenderá las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios de pago, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Disposición transitoria octava. *Prohibición de abuso por los proveedores de servicios de pago gestores de cuenta.*

Durante el período anterior a la fecha de cumplimiento de las normas técnicas de regulación de la ABE a que se refiere el artículo 98 de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, ningún proveedor de servicios de pago gestor de cuenta podrá abusar de la situación de incumplimiento para impedir o dificultar la utilización de servicios de iniciación de pagos y servicios de información sobre cuentas en relación con las cuentas de cuya gestión se encargue.

Disposición transitoria novena. *Procedimientos de autorización en curso.*



A los procedimientos de autorización y de revocación de entidades de pago ya iniciados antes de la entrada en vigor de esta ley les será de aplicación las normas establecidas en ella.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Queda derogada la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, así como cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en esta ley.

Disposición final primera. *Modificación de la Ley 41/1999, de 12 de noviembre, sobre sistemas de pagos y de liquidación de valores.*

El artículo 2 de la Ley 41/1999, de 12 de noviembre, sobre sistemas de pagos y de liquidación de valores, pasa a tener la siguiente redacción:

«Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

Esta ley será de aplicación a:

- a) Los sistemas de pagos y de compensación y liquidación de valores (en adelante, sistemas), entendiéndose por «valores» los instrumentos financieros a que se refiere el artículo 2 del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre .
- b) Las operaciones de política monetaria ejecutadas por los bancos centrales de los Estados miembros o por el Banco Central Europeo en su calidad de bancos centrales, o asociadas con la liquidación de un sistema.
- c) Los participantes en un sistema y los contratantes de las operaciones a que se refiere la letra b).

A estos efectos, se entenderá por participantes, las entidades de crédito según la definición del artículo 1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito y las empresas de servicios de inversión según la definición del artículo 138 del Real Decreto-legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores autorizadas para operar en el Espacio Económico Europeo, el Tesoro Público y los órganos equivalentes de las Comunidades Autónomas, y los entes pertenecientes al sector público enumerados en el artículo 3 del Reglamento (CE) núm. 3603/93, de 13 de diciembre, por el que se establecen definiciones para la aplicación de las prohibiciones a que se refieren el artículo 104 y el apartado 1 del artículo 104 B del Tratado, así como cualquier empresa cuya administración principal se encuentre fuera de la Unión Europea y cuyas funciones correspondan a las de las entidades de crédito o empresas de inversión de la Unión Europea, que sean aceptados como miembros del sistema, de acuerdo con las normas reguladoras del mismo y sean responsables frente a él de asumir obligaciones financieras derivadas de su funcionamiento.

También podrán ser participantes de un sistema el Banco Central Europeo, el Banco de España y los demás Bancos Centrales de los Estados miembros de la Unión Europea, así como las organizaciones financieras internacionales de las que España sea miembro.

Igualmente podrán ser participantes de un sistema, siempre que sean aceptados por el mismo con arreglo a sus normas reguladoras:



1.º Gestor de otros sistemas. Se considera gestor de un sistema la entidad o entidades legalmente responsables de la explotación del mismo. El gestor de un sistema podrá actuar asimismo en calidad de agente de liquidación, contraparte central o cámara de compensación, según resultan estos definidos a continuación.

2.º Agente de liquidación de otros sistemas. Dicho agente será un Banco Central u otro organismo o entidad que facilite a los participantes en el sistema cuentas en las que se liquiden las órdenes de transferencia aceptadas por dicho sistema o que se utilicen por el mismo para el depósito de fondos de valores.

3.º Contraparte central. Entidad interpuesta entre los participantes en un sistema que ejerza de contraparte exclusiva de los mismos en relación con sus órdenes de transferencia; y

4.º Cámara de compensación. Organización encargada de calcular las posiciones netas de los participantes en un sistema.

5.º Entidades de pago y de dinero electrónico. Aquellas entidades de pago y entidades de dinero electrónico autorizadas a prestar los servicios de pago previstos en las letras a) a e) del artículo 1.2 de la Ley XX/2018, de de de , de servicios de pago.

Tendrá la condición de participante indirecto aquella entidad, contraparte central, agente de liquidación, cámara de compensación o gestor de sistema que tenga una relación contractual con un participante en virtud de la cual el primero pueda cursar órdenes de transferencia a través del sistema, siempre y cuando el gestor del sistema conozca al participante indirecto.

La existencia de un participante indirecto no limitará la responsabilidad del participante a través del cual aquel transmite las órdenes de transferencia al sistema.

d) Las garantías que se constituyan en el marco de un sistema y de las operaciones mencionadas en la letra b).

A estos efectos, se entenderá como garantía todo activo realizable, incluido el dinero, que haya sido objeto de depósito, prenda, fianza o derecho de retención, las garantías financieras a que se refiere el artículo 7 del Real Decreto-ley 5/2005, de 11 de marzo, las compraventas con pacto de recompra, o cualquier otro negocio jurídico que tenga por finalidad garantizar los derechos y obligaciones que puedan surgir en relación con un sistema, o aportados a los bancos centrales de los Estados miembros o al Banco Central Europeo.»

Disposición final segunda. *Modificación de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.*

El segundo párrafo del artículo 8 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores queda redactado en los siguientes términos:

«Cuando sea de aplicación la Ley xx/2018, de de de , de servicios de pago, las disposiciones en materia de información contenidas en el artículo 7.1 de esta ley, con excepción de lo establecido en el párrafo 2 apartados c) a g), lo dispuesto en el párrafo 3, apartados a), b) y e) y lo incluido en el



párrafo 4, apartado b), se sustituirán por lo establecido en el artículo 26 de la Ley xx/2018, de ñ de ñ , de servicios de pago y sus disposiciones de desarrollo, en los términos que allí se establezcan.»

Disposición final tercera. *Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.*

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, queda modificado como sigue:

Uno. Se introducen nuevas letras en el artículo 49.1 con el siguiente tenor literal:

«p) El incumplimiento de alguna de las obligaciones establecidas en el artículo 60 *quater*.

q) El cobro de comisión, recargo, o gasto de cualquier tipo por parte del comerciante beneficiario del pago en contra de lo previsto en el artículo 32.3 de la Ley XX/2018, de ñ de.»

Dos. Se introduce un nuevo artículo 60 *quater*, con el siguiente tenor literal:

«1. Todo empresario o profesional deberá ofrecer a los consumidores la posibilidad de utilizar algún instrumento de pago sujeto a la Ley XX/2018, de ñ de ñ , de servicios de pago, como alternativa al efectivo, en transacciones cuyo importe supere la cantidad de [30] euros. El instrumento de pago disponible habrá de anunciarse en algún lugar visible del local, establecimiento o instalaciones del empresario o profesional.»

Disposición final cuarta. *Modificación de la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico.*

La Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico, queda modificada como sigue:

Uno. El artículo 4 queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 4. Autorización y registro.

1. Corresponde al Banco de España, previo informe del servicio ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias en los aspectos de su competencia, autorizar la creación de las entidades de dinero electrónico, así como el establecimiento en España de sucursales de dichas entidades autorizadas o domiciliadas en un Estado no miembro de la Unión Europea. La solicitud de autorización deberá resolverse dentro de los tres meses siguientes a su recepción o al momento en que se complete la documentación exigible. La autorización se entenderá desestimada por silencio administrativo si transcurrido ese plazo máximo no se hubiera notificado resolución expresa. La denegación de la autorización deberá motivarse.

2. La autorización para la creación de una entidad de dinero electrónico se denegará:

a) Cuando ésta carezca de una buena organización administrativa y contable o de procedimientos de control interno adecuados, que garanticen la gestión sana y prudente de la entidad.



A estos efectos, las entidades de dinero electrónico dispondrán, en condiciones proporcionadas al carácter, escala y complejidad de sus actividades, de una estructura organizativa adecuada, con líneas de responsabilidad bien definidas, transparentes y coherentes, así como de procedimientos eficaces de identificación, gestión, control y comunicación de los riesgos a los que estén o puedan estar expuestos, junto con mecanismos adecuados de control interno, incluidos procedimientos administrativos y contables sólidos.

b) Si, atendiendo a la necesidad de garantizar una gestión sana y prudente de la entidad, no se considera adecuada la idoneidad de los accionistas o socios que vayan a tener una participación significativa.

A los efectos de esta ley se entenderá por participación significativa en una entidad de dinero electrónico española aquella que alcance, de forma directa o indirecta, al menos el 10 por ciento del capital o de los derechos de voto de la entidad, y aquéllas que, sin llegar al porcentaje señalado, permitan ejercer una influencia notable en la entidad. Se podrá determinar reglamentariamente cuándo se deberá presumir que una persona física o jurídica puede ejercer una influencia notable.

La idoneidad se apreciará en función de:

1.º La honorabilidad comercial y profesional de los accionistas o socios. Esta honorabilidad se presumirá cuando los accionistas o socios sean Administraciones públicas;

2.º Los medios patrimoniales con que cuentan dichos accionistas o socios para atender los compromisos asumidos;

3.º La falta de transparencia en la estructura del grupo al que eventualmente pueda pertenecer la entidad, o la existencia de graves dificultades para inspeccionar u obtener la información necesaria sobre el desarrollo de sus actividades.

c) Cuando sus administradores y directivos no tengan la honorabilidad comercial y profesional requerida.

d) Cuando incumpla los requisitos de capital mínimo o los demás que reglamentariamente se establezcan para la autorización de las entidades de dinero electrónico.

e) Cuando el buen ejercicio de la supervisión de la entidad por parte del Banco de España se vea obstaculizado por la normativa vigente en un Estado no miembro de la Unión Europea que resulte aplicable a una o varias de las personas físicas o jurídicas con las que la entidad de dinero electrónico mantenga vínculos estrechos o a consecuencia de dicha reglamentación.

3. Una vez obtenida la autorización y tras su inscripción en el Registro Mercantil, las entidades de dinero electrónico deberán, antes de iniciar sus actividades, quedar inscritas en el registro especial de entidades de dinero electrónico que se creará en el Banco de España. En ese registro figurarán además de las entidades de dinero electrónico autorizadas, sus agentes y sucursales. En él se harán constar las actividades para las que se haya autorizado a cada entidad de dinero electrónico. El registro será público, accesible a través de internet y se actualizará periódicamente.

4. Reglamentariamente se establecerá el régimen jurídico aplicable a la creación y condiciones de ejercicio de la actividad de las entidades de dinero electrónico, y, en particular, para el



establecimiento de su capital inicial mínimo y las exigencias de fondos propios y garantías, de acuerdo con las previsiones contenidas en esta ley.

5. Los requisitos exigibles para la autorización lo serán también, en los términos que se indiquen reglamentariamente, para conservarla.»

Dos. El apartado 5 del artículo 5 pasa a tener la siguiente redacción:

«5. El Banco de España será competente para acordar la revocación.»

Tres. Se añade un artículo 16 bis a la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico con el siguiente tenor literal:

«Artículo 16 bis. Acceso a cuentas abiertas en entidades de crédito.

Las entidades de dinero electrónico tendrán acceso a los servicios de cuentas de pago de las entidades de crédito de forma objetiva, no discriminatoria y proporcionada. Dicho acceso será lo suficientemente amplio como para permitir que las entidades de dinero electrónico presten servicios de pago sin obstáculos y con eficiencia.

En caso de denegación por una entidad de crédito de la solicitud de apertura de una cuenta de pago por parte de una entidad de dinero electrónico o de la resolución unilateral por una entidad de crédito del contrato marco de una entidad de dinero electrónico, la entidad de crédito remitirá de forma inmediata al Banco de España y a la entidad de dinero electrónico la decisión debidamente motivada y basada, en particular, en un análisis de los riesgos específicos de la entidad de dinero electrónico concreta de que se trate o en la falta de adecuación a los criterios objetivos, no discriminatorios y proporcionados que la entidad de crédito haya hecho públicos de forma previa y general.»

Cuatro. Se añade una disposición adicional única a la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico con el siguiente tenor literal:

«Disposición adicional única. *Aplicación a las entidades de dinero electrónico de determinados preceptos de la Ley XX/2018, de XX, de servicios de pago.*

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en esta ley, los artículos 10 a 12 y 19 a 24, de la Ley XX/2018, de xx, de servicios de pago y su normativa de desarrollo se aplicarán a las entidades de dinero electrónico.

2. Las entidades de dinero electrónico podrán distribuir y reembolsar dinero electrónico por intermediación de personas físicas o jurídicas que actúen en su nombre. Cuando las entidades de dinero electrónico distribuyan dinero en otros Estados miembros contratando a esas personas físicas o jurídicas, se les aplicarán los artículos, 19 y 24, de la Ley XX/2018, de xx, de servicios de pago y su normativa de desarrollo.

3. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, las entidades de dinero electrónico no emitirán dinero electrónico por intermediación de agentes. Las entidades de dinero electrónico estarán autorizadas para prestar los servicios de pago a los que se refiere el artículo 8, apartado 1, letra a), de esta ley, por intermediación de agentes únicamente si se cumplen las condiciones recogidas en el artículo 18 de la Ley XX/2018, de xx, de servicios de pago.»



Disposición final quinta. *Modificación de la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial.*

La Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial, queda modificada como sigue:

Uno. Se añade un segundo párrafo al apartado 1 del artículo 9, con el siguiente tenor literal:

«No obstante, la autorización de los establecimientos financieros de crédito híbridos a que se refiere el artículo 11 se concederá por el Banco de España, previo informe del Servicio ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias en los aspectos de su competencia, de conformidad con el procedimiento que se prevea reglamentariamente.»

Dos Se modifica el apartado 1 del artículo 11, que pasa a tener el siguiente tenor literal:

«1. Las empresas que pretendan constituirse como establecimientos financieros de crédito y, a su vez, prestar servicios de pago, requerirán una única autorización específica que les faculte para el ejercicio de sus actividades y que corresponderá al Banco de España previo informe del Servicio ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias en los aspectos de su competencia. Una vez otorgada la autorización, tendrán la consideración de entidades de pago híbridas.

Asimismo, las empresas que pretendan constituirse como establecimientos financieros de crédito, y, a su vez, emitir dinero electrónico, requerirán una única autorización específica que les faculte para el ejercicio de sus actividades y que corresponderá al Banco de España previo informe del Servicio ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias en los aspectos de su competencia. Una vez otorgada la autorización, tendrán la consideración de entidades de dinero electrónico.»

Disposición final sexta. *Títulos competenciales.*

Esta ley se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.6.ª, 11.ª y 13.ª de la Constitución Española que atribuye al Estado las competencias exclusivas 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 séptima. *Incorporación de Derecho de la Unión Europea.*

Mediante esta ley se incorpora parcialmente al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) no 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE.

Disposición final octava. *Habilitación para el desarrollo reglamentario.*

Se habilita al Gobierno para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo, ejecución y cumplimiento de lo previsto en esta ley.



Asimismo, el Banco de España podrá dictar las disposiciones de desarrollo que sean necesarias para garantizar la adecuada aplicación de aquellas previsiones de esta ley en las que se le reconoce expresamente como autoridad nacional competente, incluidas las previstas en los artículos 10.4, párrafo segundo, 14.2, 15.3.d) y 40.1 así como para establecer la información que los proveedores de servicios de pago a los que se refiere el artículo 5.1 le deberán comunicar. Esas disposiciones de desarrollo se entenderán sin perjuicio de las previsiones que, conforme al Derecho de la Unión Europea, adopten las instituciones y organismos de la Unión, en aplicación de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015.

Disposición final novena. *Entrada en vigor.*

1. Esta ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».
2. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior:
 - a) los títulos II y III entrarán en vigor a los tres meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado»;
 - b) las medidas de seguridad a que se refieren los artículos 34, 35, 36 y 65, serán de aplicación desde la fecha de entrada en vigor de las correspondientes normas técnicas de regulación de la ABE a que se refiere el artículo 98 de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, sin perjuicio de que hasta esa fecha ningún proveedor de servicios de pago gestor de cuenta podrá impedir o dificultar la utilización de servicios de iniciación de pagos y servicios de información sobre cuentas en relación con las cuentas de cuya gestión se encargue.