

I. DISPOSICIONS GENERALS

CAP DE L'ESTAT

13644 *Reial decret llei 19/2017, de 24 de novembre, de comptes de pagament bàsics, trasllat de comptes de pagament i comparabilitat de comissions.*

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

I

L'objecte del Reial decret llei és la incorporació a l'ordenament jurídic espanyol del règim que preveu la Directiva 2014/92/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, sobre la comparabilitat de les comissions connexes amb els comptes de pagament, el trasllat de comptes de pagament i l'accés a comptes de pagament bàsics (d'ara endavant, la Directiva).

Aquesta Directiva complementa tant la Directiva 2007/64/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de novembre de 2007, sobre serveis de pagament en el mercat interior, com la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlament Europeu i del Consell, de 25 de novembre de 2015, que estableixen els requisits bàsics de transparència de les comissions aplicades pels proveïdors de serveis de pagament pels serveis oferts en connexió amb els comptes de pagament, que deroga la primera amb efectes a partir del 13 de gener de 2018.

Els objectius perseguits per la Directiva són tres: facilitar l'accés dels clients potencials als serveis bancaris bàsics, millorar la transparència i comparabilitat de les comissions aplicades als comptes de pagament, i millorar el trasllat de comptes de pagament.

La Recomanació 2011/442/UE de la Comissió, de 18 de juliol de 2011, sobre l'accés a un compte de pagament bàsic, pretenia donar resposta a les situacions en què clients potencials no poden obrir un compte de pagament perquè se'ls denega aquesta possibilitat o bé no se'ls ofereix un producte adequat. La Recomanació esmentada exhortava els estats membres a adoptar les mesures necessàries per garantir-ne l'aplicació al més tard sis mesos després de la seva publicació. No obstant això, només uns quants estats membres complien els principis principals de la Recomanació esmentada. Davant aquesta situació, la Directiva soluciona definitivament els problemes d'inclusió financera, i crea un producte financer específic que anomena compte de pagament bàsic.

En relació amb el trasllat de comptes, els principis comuns establerts el 2008 pel Comitè Europeu del Sector Bancari ja preveïen un mecanisme model per al trasllat entre comptes de pagament ofert per les entitats de crèdit ubicades en un mateix Estat membre. No obstant això, atès que no són vinculants, s'han aplicat de manera inconsistent en el conjunt de la Unió i s'han revelat ineficaços. A més, els principis comuns esmentats abordaven només el trasllat entre comptes de pagament a escala nacional i no el trasllat transfronterer de comptes. La Directiva tracta de fomentar una mobilitat financera a llarg termini efectiva i fluida, i establir un conjunt de normes uniformes que facin front a la mobilitat escassa dels clients i, en particular, facilitin la comparació entre els serveis de comptes de pagament i entre les comissions aplicables, incentivin el trasllat de comptes i evitin que els consumidors que vulguin obrir i utilitzar un compte de pagament transfronterer siguin discriminats per raons de residència.

La transparència i comparabilitat de les comissions es van abordar inicialment en l'àmbit de la Unió a través d'una iniciativa d'autoregulació pel sector bancari. No obstant això, com que no es van obtenir en aquesta matèria uns resultats mínims acceptables, aquesta Directiva estableix una regulació específica sobre aquesta matèria.

En definitiva, el dret universal d'accés a un compte de pagament bàsic, la transparència en la informació sobre les comissions dels comptes de pagament, i les possibilitats de traslladar aquests, han de permetre als clients comparar productes més fàcilment i

mobilitzar-se dins de la Unió, i, per consegüent, beneficiar-se d'un mercat interior en l'àmbit dels serveis financers.

II

Respecte a la delimitació de l'àmbit objectiu, és necessari destacar que la norma estableix una regulació específica dels comptes de pagament bàsics. A més, reglamenta el trasllat i la comparabilitat de les comissions aplicades pels serveis prestats en qualsevol compte de pagament, tingui o no la condició de bàsic.

Una menció especial requereixen els comptes de pagament bàsics. Es configuren com un producte financer estandarditzat, que estan obligades a oferir totes les entitats de crèdit sense més excepcions que una sèrie de supòsits limitats que en permeten la denegació. No per això deixen d'estar regulats per la normativa de serveis de pagament en general, i en particular per la Llei 16/2009, de 13 de novembre, de serveis de pagament, i l'Ordre EHA/1608/2010, de 14 de juny, sobre transparència de les condicions i els requisits d'informació aplicables als serveis de pagament, a les quals s'ha de sumar l'Ordre EHA/2899/2011, de 28 d'octubre, de transparència i protecció del client de serveis bancaris.

Pel que fa a l'àmbit subjectiu, és necessari assenyalar que les disposicions d'aquesta norma s'apliquen a les persones físiques que actuen amb un propòsit aliè a la seva activitat comercial, empresarial, ofici o professió, tal com resulta de la definició que fa la mateixa Directiva. D'aquesta manera, les normes de protecció que estableix la Directiva respecte del trasllat de comptes de pagament, de la publicitat i la comparabilitat de serveis i comissions de comptes de pagament o l'accés a comptes de pagament bàsics no arriben a les persones jurídiques o als qui actuen dins de la seva activitat comercial, empresarial, ofici o professió. Aquesta limitació és, a part d'això, coherent amb els objectius d'inclusió financera, d'una banda, i de potenciació del mercat europeu detallista, de l'altra; finalitats, totes dues, perseguides per la Directiva.

Del costat dels oferents de serveis, l'àmbit d'aplicació de la norma és diferent en funció de la matèria regulada. Així, en el cas de comparabilitat de serveis i comissions de comptes de pagament o en el cas de trasllat de comptes de pagament, els subjectes obligats per la normativa de transposició són els proveïdors de serveis de pagament, col·lectiu, aquest, que inclou no només les entitats de crèdit, sinó tots els subjectes que assenyalen l'article 4.9 de la Directiva 2007/64/CE, sobre serveis de pagament en el mercat interior,

En canvi, en el cas de la prestació del servei de compte de pagament bàsic, l'àmbit d'aplicació del servei és més reduït, i afecta únicament entitats de crèdit, tal com faculta l'article 16 de la Directiva. L'objectiu perseguit amb l'exercici de l'opció nacional esmentada en la forma assenyalada és establir unes regles de joc comunes per a totes les entitats de crèdit respecte de l'obligació d'oferir aquests comptes, opció, aquesta, que efectua en més mesura el principi de neutralitat reguladora que la norma ha de seguir.

III

El Reial decret llei s'estructura en cinc capítols, que es corresponen amb les línies essencials de la regulació, dues disposicions addicionals, una disposició transitòria, una disposició derogatòria i quatre disposicions finals.

El capítol I conté les disposicions generals de la norma, n'especifica l'objecte i estableix les definicions necessàries per a una millor comprensió dels termes que s'hi utilitzen.

El capítol II recull les disposicions relatives als comptes de pagament bàsics, i regula el dret d'accés a aquests, els supòsits en què les entitats de crèdit poden denegar l'accés a aquells i la forma en què aquesta denegació s'ha de notificar al client potencial. A més, es regula la possibilitat que les entitats de crèdit resolguin els contractes de compte de pagament bàsic i la notificació d'aquesta resolució. Finalment, aquest capítol regula els serveis associats als comptes de pagament bàsics, les maneres de fixar les comissions que les entitats de crèdit poden cobrar per la seva obertura i manteniment i pels serveis

associats i en general la informació sobre aquests comptes que han de facilitar les entitats de crèdit.

El capítol III fa referència al servei de trasllat de qualsevol compte de pagament, les circumstàncies que habiliten els proveïdors de serveis de pagament per a la denegació del trasllat de comptes de pagament, el procediment que han de seguir els proveïdors de serveis de pagament per al trasllat i el perjudici financer que es pugui ocasionar al client. També es regula la possibilitat de denegar el trasllat del saldo quan hi hagi obligacions de pagament exigibles i pendents de càrrec, com ara les disposicions efectuades amb targetes de la mateixa entitat, en particular.

La comparabilitat de les comissions es regula en el capítol IV, en què s'estableix la regulació dels serveis més representatius associats a un compte de pagament, el document informatiu de comissions, l'estat de comissions, els llocs web de comparació i la informació que els proveïdors de serveis de pagament han de facilitar als clients.

Finament, el capítol V es dedica a la regulació del règim sancionador i la designació del Banc d'Espanya com a autoritat competent que verifiqui el compliment dels drets i les obligacions que crea el Reial decret llei. A aquests efectes, les obligacions que estableix aquest Reial decret llei tenen el caràcter de normes d'ordenació i disciplina.

IV

Les disposicions addicionals, dues en total, regulen àmbits específics, com l'exclusió de l'Institut de Crèdit Oficial de l'aplicació de la llei, atès que no es dedica a la prestació de serveis bancaris als clients detallistes, que són els beneficiaris de la regulació que conté la norma i la resolució de controvèrsies a través de reclamacions extrajudicials

La disposició transitòria única estableix un període d'adaptació en matèria de comparabilitat de comissions, de manera que el Banc d'Espanya pugui dur a terme el desplegament reglamentari necessari per donar compliment al Reial decret llei. Sense l'habilitació que conté aquesta última norma, aquest desplegament no seria possible. Així mateix, es preveu que fins a l'entrada en vigor de l'ordre del ministre d'Economia, Indústria i Competitivitat que preveuen els articles 9.2, 10.1 i 13.6, és aplicable en aquests àmbits el règim vigent quan s'aprovi aquest Reial decret llei.

El Reial decret llei conté quatre disposicions finals. La primera modifica la Llei 16/2009, de 13 de novembre, de serveis de pagament, amb la finalitat d'establir un procediment ràpid i senzill per a la resolució dels contractes marc de qualsevol compte de pagament.

La disposició final segona recull el títol competencial del Reial decret llei, i la tercera assenyala que mitjançant aquest Reial decret llei s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2014/92/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, sobre la comparabilitat de les comissions connexes amb els comptes de pagament, el trasllat de comptes de pagament i l'accés a comptes de pagament bàsics.

Finalment, la disposició final quarta estableix l'entrada en vigor del Reial decret llei.

V

Pel que fa al recurs al Reial decret llei com a instrument de transposició, s'ha d'assenyalar que el Tribunal Constitucional en la sentència 1/2012, de 13 de gener, avala la concurrència del pressupost habilitador de la necessitat extraordinària i urgent de l'article 86.1 de la Constitució quan concorrin «el retard patent en la transposició», l'existència de «procediments d'incompliment contra el Regne d'Espanya» i la importància material de la situació que es tracta de regular. En aquest cas concorren raons que justifiquen complidament la necessitat extraordinària i urgent de transposar les diferents directives mitjançant aquest Reial decret llei.

En primer lloc, la transposició de la Directiva 2014/92/UE mitjançant aquest Reial decret llei està motivada pel venciment del termini per a la seva transposició. D'acord amb l'article 29, els estats membres havien de posar en vigor les disposicions legals, reglamentàries i administratives necessàries per donar compliment al que estableix aquesta al més tard el 18 de setembre de 2016.

En segon terme, pel que fa a la situació concreta que es tracta de regular, és necessari garantir el dret universal d'accés a un compte de pagament bàsic, la transparència en la informació sobre les comissions dels comptes de pagament, i les possibilitats de traslladar aquests. Només d'aquesta manera es garanteix el compliment de l'obligació que incumbeix al Regne d'Espanya de consolidar el funcionament correcte del mercat interior i el desenvolupament d'una economia moderna i integradora des del punt de vista social. En suma, la consecució dels objectius d'inclusió financera imposats pel dret de la Unió requereix la prestació universal de serveis de pagament, per la qual cosa és urgent i necessària l'aprovació immediata de la norma de transposició.

Finalment, pel que fa a l'existència de «procediments d'incompliment contra el Regne d'Espanya», s'ha de tenir en compte que la Comissió Europea va iniciar un procediment formal d'infracció mitjançant la Carta de citació 2016/0741, de 23 de novembre de 2016. Posteriorment, mitjançant el Dictamen motivat 2016/0741, de 27 d'abril de 2017, va donar un termini de dos mesos per adoptar les disposicions legals, reglamentàries i administratives necessàries per donar compliment al que estableix la Directiva. Posteriorment el 4 d'octubre de 2017, tenint en compte que Espanya no ha incorporat aquesta Directiva al seu ordenament jurídic nacional, el Col·legi de Comissaris ha adoptat la decisió d'interposar una demanda davant el Tribunal de Justícia de la Unió Europea. En conseqüència, és una necessitat extraordinària i urgent procedir a la transposició abans que es formalitzi la demanda davant el Tribunal de Justícia, per evitar així l'acabament del procediment mitjançant una sentència que declari un incompliment per part del Regne d'Espanya de les obligacions que li imposa el dret de la Unió.

Per consegüent, concorren en la mesura que s'adopta, per la seva naturalesa, per la finalitat i pel context en què es dicten, les circumstàncies de necessitat extraordinària i urgent que exigeix l'article 86 de la Constitució espanyola com a pressupost habilitador per recórrer a aquest tipus de norma.

En virtut d'això, fent ús de l'autorització que conté l'article 86 de la Constitució espanyola, a proposta del ministre d'Economia, Indústria i Competitivitat i amb la deliberació prèvia del Consell de Ministres a la reunió del dia 24 de novembre de 2017,

DISPOSO:

Índex

Capítol I. Disposicions generals.

Article 1. Objecte.

Article 2. Definicions.

Capítol II. Comptes de pagament bàsics.

Article 3. Dret d'accés a un compte de pagament bàsic.

Article 4. Denegació de l'accés a un compte de pagament bàsic.

Article 5. Notificació de la denegació de l'accés a un compte de pagament bàsic.

Article 6. Resolució dels contractes de comptes de pagament bàsics.

Article 7. Notificació de la resolució dels contractes de comptes de pagament bàsics.

Article 8. Serveis associats als comptes de pagament bàsics.

Article 9. Comissions i despeses associades.

Article 10. Informació general sobre comptes de pagament bàsics.

Capítol III. Trasllat de comptes de pagament.

Article 11. Servei de trasllat de comptes de pagament.

Article 12. Denegació de la transferència de saldo.

Article 13. Procediment per al trasllat de comptes de pagament.

Article 14. Perjudici financer del client.

Capítol IV. Comparabilitat de comissions de comptes de pagament.

Article 15. Serveis més representatius associats a un compte de pagament.

Article 16. Document informatiu de comissions.

Article 17. Estat de comissions.

Article 18. Lloc web de comparació del Banc d'Espanya.

Article 19. Altres llocs web de comparació.

Article 20. Informació als clients.

Capítol V. Règim sancionador i autoritat competent.

Article 21. Règim sancionador.

Article 22. Autoritat competent i règim de cooperació.

Disposició addicional primera. Institut de Crèdit Oficial.

Disposició addicional segona. Procediments de reclamació extrajudicial.

Disposició transitòria única. Període d'adaptació.

Disposició derogatòria única. Derogació normativa.

Disposició final primera. Modificació de la Llei 16/2009, de 13 de novembre, de serveis de pagament.

Disposició final segona. Títol competencial.

Disposició final tercera. Incorporació de dret de la Unió Europea.

Disposició final quarta. Entrada en vigor.

CAPÍTOL I

Disposicions generals

Article 1. *Objecte.*

Aquest Reial decret llei té per objecte la regulació de:

- a) el dret dels clients o dels clients potencials a obrir i utilitzar comptes de pagament bàsics;
- b) la transparència i comparabilitat de les comissions aplicades als clients o als clients potencials de comptes de pagament;
- c) els trasllats de comptes de pagament dins d'Espanya i la facilitació de l'obertura de comptes transfronterera per als clients o per als clients potencials.

Article 2. *Definicions.*

Als efectes d'aquest Reial decret llei, s'entén per:

- a) «Client o client potencial»: persones físiques que actuïn amb un propòsit aliè a la seva activitat comercial, empresarial, ofici o professió.
- b) «Compte de pagament»: un compte obert a nom d'un o diversos usuaris de serveis de pagament i utilitzat per a l'execució d'operacions de pagament.
- c) «Compte de pagament bàsic»: el compte de pagament, denominat en euros, obert en una entitat de crèdit que permeti prestar, almenys, els serveis que recull l'article 8, identificat com a tal per les entitats de crèdit.
- d) «Proveïdor de serveis de pagament»: els organismes públics, les entitats i les empreses autoritzades per prestar serveis de pagament a Espanya o en qualsevol altre Estat membre de la Unió Europea, s'acullin o no a les excepcions que preveu l'article 26 de la Directiva 2007/64/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de novembre de 2007, sobre serveis de pagament en el mercat interior, per la qual es modifiquen les directives 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE i 2006/48/CE i per la qual es deroga la Directiva 97/5/CE, així com els de tercers països, que es dediquin professionalment a la prestació de serveis de pagament.

e) «Suport durador»: qualsevol instrument que permeti al consumidor emmagatzemar informació que es transmeti personalment al consumidor esmentat de manera que en el futur la pugui recuperar fàcilment durant un període de temps d'acord amb els fins d'aquesta informació, i que permeti la reproducció de la informació emmagatzemada sense canvis.

CAPÍTOL II

Comptes de pagament bàsics

Article 3. *Dret d'accés a un compte de pagament bàsic.*

Les entitats de crèdit que ofereixin comptes de pagament estan obligades a oferir comptes *de pagament* bàsics als clients potencials que:

- a) resideixin legalment a la Unió Europea, inclosos els clients que no tinguin domicili fix;
- b) siguin sol·licitants d'asil;
- c) no tinguin un permís de residència però la seva expulsió sigui impossible per raons jurídiques o de fet.

Article 4. *Denegació de l'accés a un compte de pagament bàsic.*

1. Les entitats de crèdit han de denegar l'accés als comptes de pagament bàsics quan es doni alguna de les circumstàncies següents:

- a) que el client potencial no aporti la informació que requereix l'entitat en funció del nivell de risc de blanqueig de capitals o de finançament del terrorisme del client esmentat dins del marc del que preveuen el capítol II de la Llei 10/2010, de 28 d'abril, de prevenció del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme, i les seves normes de desplegament,
- b) que la seva obertura sigui contrària als interessos de la seguretat nacional o d'ordre públic que defineixen les lleis, les normes europees o la jurisprudència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea, en els supòsits en què així ho hagi acordat el Consell de Ministres, a proposta del ministre d'Economia, Indústria i Competitivitat, o
- c) que el client potencial ja sigui titular a Espanya d'un compte en un proveïdor de serveis de pagament que li permeti efectuar els serveis que preveu l'article 8.1, llevat que aquest li hagi notificat la seva decisió unilateral de resoldre el contracte marc de compte de pagament. En aquest cas, abans d'obrir un compte *de pagament* bàsic, l'entitat de crèdit pot verificar si el client disposa o no d'un compte a Espanya que li permeti efectuar els serveis esmentats. Les entitats de crèdit es poden basar amb aquesta finalitat en una declaració responsable signada pel mateix client.

L'entitat ha de conservar els documents i l'anàlisi efectuada en què es basi aquesta decisió.

2. L'accés al compte de pagament bàsic no es pot supeditar a l'adquisició d'altres serveis, ni a l'adquisició de participacions en el capital, o instruments anàlegs, de l'entitat de crèdit, llevat que s'imposi per la normativa aplicable o bé sigui un requisit ineludible per a tota la clientela de l'entitat.

Article 5. *Notificació de la denegació de l'accés a un compte de pagament bàsic.*

1. L'entitat de crèdit ha d'informar el client potencial de la denegació de l'obertura d'un compte de pagament bàsic, llevat que no sigui compatible amb el que estableix la Llei 10/2010, de 28 d'abril, o amb els interessos de seguretat nacional o d'ordre públic que hagin motivat la denegació esmentada.

2. La denegació s'ha de notificar al client potencial per escrit i de manera gratuïta, i s'hi han d'expressar les raons concretes en què es funda, sense demora injustificada, i a tot tardar en un termini màxim de deu dies hàbils a comptar de la data de recepció de la sol·licitud completa.

3. Així mateix, quan notifiquin el rebuig de la sol·licitud d'obertura, les entitats han d'informar el client potencial del procediment que ha de seguir per presentar una reclamació contra la denegació i del seu dret a adreçar-se al procediment de reclamació que preveuen l'article 30 de la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer, i la seva normativa de desplegament.

Article 6. *Resolució dels contractes de comptes de pagament bàsics.*

Les entitats de crèdit poden resoldre unilateralment un contracte marc de compte de pagament bàsic, sense perjudici del que disposa la Llei 16/2009, de 13 de novembre, de serveis de pagament, quan es compleixi alguna de les condicions següents:

- a) Que el client hagi utilitzat deliberadament el compte per a fins il·lícits.
- b) Que no s'hagi efectuat cap operació en el compte durant més de 24 mesos consecutius.
- c) Que el client, per obtenir el compte de pagament bàsic, hagi facilitat informació incorrecta quan, si hagués facilitat la informació correcta, no hauria tingut dret a aquest compte.
- d) Que el client no resideixi legalment a la Unió Europea, a excepció del supòsit que preveu l'article 3.c).
- e) Que el client hagi obert posteriorment a Espanya un compte que li permeti fer ús dels serveis que enumera l'article 8.
- f) Que el client no hagi aportat la documentació o informació requerida en el curs de la relació de negocis, la qual cosa determina la impossibilitat d'aplicar les mesures de diligència deguda o altres obligacions que preveu la Llei 10/2010, de 28 d'abril.

Article 7. *Notificació de la resolució dels contractes de comptes de pagament bàsics.*

1. Quan l'entitat de crèdit resolgui el contracte d'un compte *de pagament* bàsic per alguna de les raons que esmenten les lletres b), d) o e) de l'article anterior, ha de notificar al client, gratuïtament i per escrit, almenys dos mesos abans que la resolució sigui efectiva, els motius i la justificació de la rescissió.

Si l'entitat de crèdit resol el contracte per les raons que indiquen les lletres a), c) o f) de l'article anterior, la resolució és efectiva de manera immediata i, en el cas de la lletra f), sense necessitat de justificació.

2. En la notificació de la resolució s'ha d'informar el client del procediment que ha de seguir per presentar una reclamació contra la resolució i del seu dret a adreçar-se al sistema de reclamacions que preveuen l'article 30 de la Llei 44/2002, de 22 de novembre, i la seva normativa de desplegament.

Article 8. *Serveis associats als comptes de pagament bàsics.*

1. Els comptes de pagament bàsics han de permetre al client, almenys, executar una quantitat il·limitada d'operacions dels serveis següents:

- a) Obertura, utilització i tancament de compte.
- b) Dipòsit de fons.
- c) Retirada de diners en efectiu a les oficines de l'entitat o als caixers automàtics a la Unió Europea.
- d) Les operacions de pagament següents a la Unió Europea:
 - 1r Deutes domiciliats.

2n Operacions de pagament mitjançant una targeta de dèbit o prepagament, inclosos els pagaments en línia.

3r Transferències, inclusivament ordres permanents a les oficines de l'entitat i mitjançant els serveis en línia de l'entitat de crèdit quan aquesta en disposi.

2. Les entitats han de proporcionar aquests serveis en la mesura en què ja els ofereixin als clients que disposin de comptes diferents dels comptes de pagament bàsics.

3. En tot cas, el client pot gestionar i efectuar operacions de pagament en relació amb el compte de pagament bàsic a les sucursals de l'entitat de crèdit on estigui obert el compte. També ho pot fer a través dels serveis bancaris en línia de l'entitat de crèdit, quan aquesta en disposi.

Article 9. *Comissions i despeses associades.*

1. Les comissions percebudes pels serveis prestats per les entitats de crèdit en relació amb els comptes de pagament bàsics han de ser les que es pactin lliurement entre les entitats esmentades i els clients.

2. No obstant el que disposa l'apartat anterior, el ministre d'Economia, Indústria i Competitivitat ha d'establir les comissions màximes que les entitats poden cobrar pels serveis que assenyala l'apartat anterior, inclosa la derivada de l'incompliment per part del client dels compromisos contrets en el contracte de compte de pagament bàsic, o, si s'escau, la prestació dels serveis esmentats sense cap càrrec.

3. Les comissions màximes que s'estableixin han de ser raonables i estar basades en els criteris següents:

a) Nivell de renda nacional en relació amb altres estats membres.

b) Les comissions mitjanes aplicades per les entitats de crèdit per aquests serveis en comptes diferents dels comptes de pagament bàsics.

c) Les comissions o despeses màximes que, de conformitat amb aquest article, s'estableixin, si s'escau, pels serveis que preveuen les lletres a), b), c) i d) (2n) de l'article 8.1, no han de tenir en compte el nombre d'operacions executades sobre el compte de pagament bàsic. A la resta dels serveis de l'apartat esmentat, s'hi ha d'establir un nombre mínim d'operacions que cobreixin l'ús mitjà personal de cada servei sense comissió o amb una comissió raonable. Per damunt d'aquest nombre mínim, les comissions o despeses màximes que s'estableixin no han de ser superiors a les comissions mitjanes aplicades per cada entitat.

4. Reglamentàriament es poden establir diferents règims de condicions més avantatjoses en matèria de comissions en funció de la situació especial de vulnerabilitat o el risc d'exclusió financera dels clients potencials.

Article 10. *Informació general sobre comptes de pagament bàsics.*

1. El ministre d'Economia, Indústria i Competitivitat ha de determinar les mesures que han d'establir les entitats de crèdit per donar a conèixer als clients potencials l'existència de comptes de pagament bàsics, les comissions aplicables, els procediments per exercir el dret d'accés a aquests comptes i per proporcionar informació sobre els mètodes d'accés als procediments alternatius de resolució de litigis. De manera especial, aquestes mesures han de garantir que els consumidors vulnerables, amb residència mòbil o que no disposen de compte bancari són informats adequadament.

2. Les entitats de crèdit han d'utilitzar de manera destacada en la seva publicitat, informació i documentació contractual la denominació «compte de pagament bàsic». A més, s'ha d'indicar clarament en la publicitat i informació facilitada per les entitats de crèdit que per tenir accés a un compte de pagament bàsic no és obligatori adquirir altres serveis.

3. En tot cas, les entitats de crèdit han de tenir a disposició dels clients o dels clients potencials gratuïtament en tots els seus canals de distribució al consumidor informació i assistència sobre:

- (i) les característiques i la descripció de cadascun dels serveis inclosos en els seus comptes de pagament bàsics,
- (ii) les comissions o despeses aplicades a cada servei, a diversos o a tots conjuntament, i
- (iii) les condicions d'utilització de cada servei.

CAPÍTOL III

Trasllat de comptes de pagament

Article 11. *Servei de trasllat de comptes de pagament.*

1. Els proveïdors de serveis de pagament han de facilitar el trasllat eficaç i àgil dels comptes de pagament. Amb aquest objecte han de col·laborar activament i intercanviar tota la informació que sigui necessària, entre si i amb el mateix client de les operacions financeres que assenyala l'apartat següent i de qualssevol altres que utilitzin com a suport un compte de pagament.

2. A sol·licitud dels clients, els proveïdors de serveis de pagament transmissors han de facilitar el trasllat de comptes de pagament entre diferents proveïdors de serveis de pagament, ubicats a Espanya, o dins del mateix proveïdor.

Per a això, han de subministrar tant al client com al proveïdor de serveis de pagaments receptor la totalitat o una part de la informació següent:

- a) les ordres permanents de transferència,
- b) els deutes domiciliats periòdics, i
- c) les transferències entrants periòdiques que s'executin en un compte de pagament.

Igualment, han d'executar, si s'escau, una ordre de pagament del saldo creditor existent en el compte de pagament que es trasllada.

3. El trasllat del compte de pagament s'ha de produir de conformitat amb els requisits, procediments i terminis que preveu aquest capítol, i no ha de suposar necessàriament el tancament del compte traslladat, llevat que així ho sol·liciti expressament el client.

Article 12. *Denegació de la transferència de saldo*

Els proveïdors de serveis de pagament poden denegar la transferència del saldo creditor d'un compte de pagament als clients que tinguin obligacions exigibles i pendents de càrrec en el compte esmentat a favor del proveïdor de serveis de pagament on és obert o de tercers.

Article 13. *Procediment per al trasllat de comptes de pagament*

1. El trasllat d'un compte de pagament requereix la sol·licitud expressa de tots els clients titulars d'aquest compte. El client ha d'especificar la data d'execució del trasllat de compte, que no pot ser inferior a sis dies hàbils a partir de la data en què el proveïdor de serveis de pagament receptor rebi, de conformitat amb el que disposen els apartats següents, la informació necessària del proveïdor de serveis de pagament transmissor.

2. En el termini màxim de dos dies hàbils a comptar de la recepció de l'autorització del client, el proveïdor de serveis de pagament receptor ha de sol·licitar al proveïdor de serveis de pagament transmissor que remeti la informació necessària per fer el trasllat de compte.

3. Una vegada que rebi la sol·licitud del proveïdor de serveis de pagament receptor, el proveïdor de serveis de pagament transmissor ha d'enviar al proveïdor de serveis de pagament receptor la informació necessària en un termini màxim de cinc dies hàbils.

4. Una vegada rebuda aquesta informació, el proveïdor de serveis de pagament receptor ha de prendre les mesures necessàries per garantir l'eficàcia total del trasllat de compte en el termini que assenyali el client.

5. Sense perjudici del que disposa l'article 26.2 de la Llei 16/2009, de 13 de novembre, de serveis de pagament, el proveïdor de serveis de pagament transmissor no ha de bloquejar els instruments de pagament abans de la data que especifica la sol·licitud del client, de manera que la prestació de serveis de pagament al client no es vegi interrompuda durant la prestació del servei de trasllat.

6. El ministre d'Economia, Indústria i Competitivitat ha d'establir les regles i els procediments que han de seguir els proveïdors de serveis de pagament en el procés d'execució del servei de trasllat de comptes, incloent-hi l'obertura transfronterera de comptes, la informació a subministrar al client, abans i després que es completi el procés, així com les comissions màximes que poden aplicar pel servei de trasllat de compte. Les comissions que, si s'escau, puguin establir les entitats en el servei de trasllat han de ser concordes amb els costos suportats efectivament pel proveïdor de serveis de pagament.

Article 14. *Perjudici financer del client.*

1. Els proveïdors de serveis de pagament han de reemborsar al client, tan aviat com sigui possible, qualsevol perjudici financer, incloent-hi les despeses i els interessos, en què aquest hagi incorregut per motiu de l'incompliment del proveïdor de serveis de pagament de les seves obligacions en el procés de trasllat de compte.

2. El deure de rescabament que preveu aquest article no s'ha d'aplicar en els supòsits següents:

a) quan concorrin circumstàncies excepcionals i imprevisibles, alienes al control del proveïdor de serveis de pagament que les invoqui, les conseqüències de les quals no s'haurien pogut evitar encara que hagués utilitzat la diligència màxima;

b) quan el proveïdor de serveis de pagament estigui vinculat per altres obligacions legals que li impedeixin executar en temps o forma la sol·licitud del trasllat de compte de pagament.

CAPÍTOL IV

Comparabilitat de comissions de comptes de pagament

Article 15. *Serveis més representatius associats a un compte de pagament.*

El Banc d'Espanya ha de publicar i mantenir actualitzada la llista dels serveis més representatius associats a un compte de pagament, i hi ha d'incorporar la terminologia normalitzada que recull l'acte delegat a què fa referència l'article 3.4 de la Directiva 2014/92/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014.

Article 16. *Document informatiu de comissions.*

1. Sense perjudici del que estableix la Llei 16/2009, de 13 de novembre, els proveïdors de serveis de pagament han de proporcionar al client o al client potencial gratuïtament i amb una antelació suficient respecte de la data de formalització d'un contracte de compte de pagament un document informatiu de les comissions, en paper o un altre suport durador, en què figurin els termes normalitzats de la llista definitiva corresponents als serveis més representatius associats al compte de pagament a què es refereix l'article anterior juntament amb les comissions aplicables a cadascun dels serveis esmentats si el proveïdor de serveis de pagament els ofereix.

2. El document informatiu de les comissions ha de complir els requisits següents:

- a) ha de ser un document breu i independent;
- b) ha de tenir una presentació i una estructura clares que permetin llegir-lo fàcilment, ha d'utilitzar caràcters d'una mida llegible i, en cas que l'original s'hagi elaborat en color, no ha de perdre claredat si s'imprimeix o es fotocopia en blanc i negre;
- c) s'ha de redactar en l'idioma acordat per les parts;

- d) ha de ser precís, no ha d'incloure errors;
- e) les quantitats que hi figurin s'han d'expressar en la moneda del compte de pagament, o en una altra moneda de la Unió pactada entre les parts;
- f) ha de portar a la part superior de la primera pàgina el títol «Document informatiu de les comissions», al costat d'un símbol comú que permeti diferenciar aquest document d'altres documents, i ha d'indicar expressament que conté les comissions aplicables als serveis més representatius associats al compte de pagament i que la informació precontractual o contractual completa sobre el conjunt dels serveis oferts figura en altres documents.

3. Quan s'ofereixi un o més serveis com a part d'un paquet de serveis associats a un compte de pagament, el document informatiu sobre comissions ha d'estipular la comissió pel paquet complet, els serveis inclosos en el paquet i la seva quantitat i la comissió addicional per a qualsevol servei que excedeixi la quantitat coberta per la comissió pel paquet.

4. S'habilita el Banc d'Espanya perquè estableixi els requisits que ha de complir aquest document informatiu de comissions de conformitat amb l'acte delegat que preveu l'article 4.6 de la Directiva 2014/92/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, sobre la comparabilitat de les comissions connexes amb els comptes de pagament, el trasllat de comptes de pagament i l'accés a comptes de pagament bàsics.

Article 17. *Estat de comissions.*

1. Sense perjudici del que estableix la Llei 16/2009, de 13 de novembre, de serveis de pagament, els proveïdors de serveis de pagament han de facilitar al client, almenys amb una periodicitat anual i gratuïtament, un estat de totes les comissions en què hagin incorregut per als serveis associats a un compte de pagament, així com, si s'escau, la informació relativa als tipus d'interès que preveuen les lletres c) i d) de l'apartat 2 d'aquest article. Els proveïdors de serveis de pagament han d'utilitzar, si s'escau, la terminologia normalitzada que figuri a la llista a què es refereix l'article 15.

S'ha d'acordar amb el client el canal de comunicació que s'ha d'utilitzar per proporcionar-li l'estat de comissions. L'estat de comissions s'ha de facilitar al client en paper almenys quan aquest així ho sol·liciti.

2. L'estat de comissions ha d'especificar, com a mínim, la informació següent:
- a) la comissió unitària aplicada a cada servei i el nombre de vegades que es va utilitzar el servei durant el període de referència i, en el cas de serveis combinats en un paquet, la comissió aplicada al conjunt del paquet, el nombre de vegades que es va cobrar la comissió corresponent al paquet durant el període de referència i la comissió addicional cobrada per qualsevol servei que superi la quantitat coberta per la comissió aplicada al paquet;
 - b) l'import total de les comissions aplicades durant el període de referència per cada servei prestat i cada paquet de serveis prestats i els serveis que superin la quantitat coberta per la comissió aplicada al paquet;
 - c) el tipus d'interès de descobert aplicat al compte de pagament i l'import total dels interessos cobrats en relació amb la possibilitat de descobert durant el període de referència si s'escau;
 - d) el tipus d'interès creditici aplicat al compte de pagament i l'import total dels interessos meritats durant el període de referència si s'escau;
 - e) l'import total de les comissions aplicades pel conjunt de serveis prestats durant el període de referència.

3. L'estat de comissions ha de complir els requisits següents:

- a) ha de tenir una presentació i una estructura clares que permetin llegir-lo fàcilment, i ha d'utilitzar caràcters d'una mida llegible;

- b) ha d'estar redactat en l'idioma en què s'ofereixi el compte de pagament, o en un altre idioma acordat per les parts;
- c) ha de ser precís, no ha d'incloure errors;
- d) les quantitats que hi figurin s'han d'expressar en la moneda del compte de pagament, o en una altra moneda acordada entre les parts;
- e) ha de portar a la part superior de la primera pàgina el títol «Estat de comissions», al costat d'un símbol comú que permeti diferenciar aquest document d'altres documents.

4. S'habilita el Banc d'Espanya perquè estableixi els requisits que ha de complir l'estat de comissions esmentat de conformitat amb l'acte delegat a què fa referència l'article 5.4 de la Directiva 2014/92/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, sobre la comparabilitat de les comissions connexes amb els comptes de pagament, el trasllat de comptes de pagament i l'accés a comptes de pagament bàsics.

Article 18. *Lloc web de comparació del Banc d'Espanya.*

El Banc d'Espanya ha de disposar d'un lloc web, d'accés gratuït, que permeti comparar les comissions que apliquen els proveïdors de serveis de pagament com a mínim pels serveis que inclou la llista que assenyalava l'article 15. El lloc web ha d'incloure la data de l'última actualització i ha de possibilitar la descàrrega completa d'aquesta informació de manera puntual i en formats que en facilitin el tractament per part dels usuaris.

Article 19. *Altres llocs web de comparació.*

1. Els operadors diferents del Banc d'Espanya que vulguin establir un lloc web que permeti comparar les comissions que apliquen els proveïdors de serveis de pagament han de fer, prèviament a l'inici de la seva activitat, una declaració responsable sobre el compliment dels requisits que recull aquest article davant el Banc d'Espanya.

El Banc d'Espanya ha d'establir els termes concrets de la declaració responsable i ha de verificar el compliment i manteniment dels requisits exigits, i pot requerir d'aquests operadors la informació que sigui necessària per a l'exercici adequat de les seves funcions.

2. En tot cas, tots els llocs web de comparació han de:

- a) ser independents funcionalment, garantint que els proveïdors de serveis de pagament reben un tracte equitatiu en els resultats de les recerques;
- b) indicar clarament els seus propietaris;
- c) establir criteris clars i objectius en què es basa la comparació;
- d) utilitzar un llenguatge senzill i inequívoc i, si s'escau, la terminologia normalitzada que estableix la llista resultant definitiva dels serveis més representatius que publiqui el Banc d'Espanya, de conformitat amb el que disposa el primer paràgraf d'aquest article.
- e) proporcionar informació precisa i actualitzada i indicar el moment de l'actualització més recent;
- f) incloure un conjunt ampli de les ofertes de comptes de pagament que compreguin una part significativa del mercat i, quan la informació que es presenti no proporcioni una visió completa del mercat, una declaració clara a aquest efecte abans de mostrar els resultats, i
- g) oferir un procediment eficaç de notificació d'errors en la informació sobre les comissions publicades.
- h) qualssevol altres que, si s'escau, estableixi el ministre d'Economia, Indústria i Competitivitat, per a la consecució dels objectius d'independència, objectivitat i transparència.

Article 20. *Informació als clients.*

1. Els proveïdors de serveis de pagament han d'utilitzar en la seva informació contractual, comercial i publicitària als clients, quan correspongui, la terminologia normalitzada a què es refereix l'article 15.

2. Els proveïdors de serveis de pagament poden utilitzar noms de marques, a condició que, a més, s'identifiquin clarament, quan correspongui, els termes normalitzats a què fa referència l'article 15:

- a) en el document informatiu sobre comissions i en l'estat de comissions, com a designació secundària dels serveis esmentats;
- b) per designar els seus serveis en la seva informació contractual, comercial i publicitària als clients.

CAPÍTOL V

Règim sancionador i autoritat competent

Article 21. Règim sancionador.

Han de tenir la consideració de normes d'ordenació i disciplina les disposicions que conté aquest Reial decret llei. El seu incompliment es considera una infracció molt greu de conformitat amb el que preveu la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit, llevat que tingui un caràcter ocasional o aïllat, cas en què se sanciona com a infracció greu.

Article 22. Autoritat competent i règim de cooperació.

1. Es designa el Banc d'Espanya com a autoritat competent per garantir el compliment de les obligacions que preveu aquest Reial decret llei.
2. Així mateix, el Banc d'Espanya és el punt de contacte únic amb les autoritats d'altres estats membres de la Unió Europea per facilitar l'intercanvi d'informació. A aquests efectes, s'ha d'aplicar el règim de cooperació amb autoritats d'altres països i nacionals que preveuen els articles 61.1 i 67.1 de la Llei 10/2014, de 26 de juny.

Disposició addicional primera. Institut de Crèdit Oficial.

Les disposicions que conté aquest Reial decret llei no són aplicables a l'Institut de Crèdit Oficial.

Disposició addicional segona. Procediments de reclamació extrajudicial.

1. Els proveïdors de serveis de pagament en les seves relacions amb els usuaris de serveis de pagament estan sotmesos als mecanismes que preveu la legislació sobre protecció dels clients de serveis financers i, concretament, al que estableix l'article 29 de la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer.

En els casos en què els usuaris de serveis de pagament tinguin la condició de consumidor de conformitat amb el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat mitjançant el Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, les parts poden acudir a les entitats notificades a la Comissió Europea de conformitat amb la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum.

2. Els òrgans que preveu la legislació sobre protecció dels clients de serveis financers han de cooperar, en el cas de litigis transfronterers, amb els organismes competents de la resolució d'aquests conflictes en l'àmbit comunitari.

Disposició transitòria única. Període d'adaptació.

1. El Banc d'Espanya ha de complir el que estableix l'article 15 en el termini màxim de tres mesos des de l'entrada en vigor d'aquest Reial decret llei, si s'ha publicat l'acte delegat a què fa referència l'article 3.4 de la Directiva 2014/92/UE del Parlament Europeu

i del Consell, de 23 de juliol de 2014, sobre la comparabilitat de les comissions connexes amb els comptes de pagament, el trasllat de comptes de pagament i l'accés a comptes de pagament bàsics, o des de la publicació d'aquest en un altre cas.

2. En el termini màxim de nou mesos des de l'entrada en vigor d'aquest Reial decret llei, si ja s'han publicat els actes delegats a què fan referència els articles 3.4, 4.6 i 5.4 de la Directiva 2014/92/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, o des de la publicació d'aquest en un altre cas, el Banc d'Espanya ha de donar compliment al que estableixen els articles 16.4 i 17.4 i 18.

3. Fins a l'entrada en vigor de l'ordre del ministre d'Economia, Indústria i Competitivitat que preveuen els articles 9.2, 10.1 i 13.6, és aplicable en aquests àmbits el règim vigent quan s'aprovi aquest Reial decret llei.

Disposició derogatòria única. *Derogació normativa.*

Queden derogades totes les disposicions del mateix rang o inferior que s'oposin al que disposa aquest Reial decret llei.

Disposició final primera. *Modificació de la Llei 16/2009, de 13 de novembre, de serveis de pagament.*

L'article 21 de la Llei 16/2009, de 13 de novembre, de serveis de pagament, es modifica en els termes següents:

«Article 21. *Resolució del contracte marc.*

1. L'usuari del servei de pagament pot resoldre el contracte marc en qualsevol moment, sense necessitat de cap preavís. El proveïdor de serveis de pagament ha de procedir al compliment de l'ordre de resolució del contracte marc abans que transcorrin 24 hores des de la sol·licitud de l'usuari.

2. En cas que es tracti del contracte marc d'un compte de pagament, el proveïdor de serveis de pagament ha de posar a disposició de l'usuari del servei de pagament el saldo que, si s'escau, aquest presenti a favor seu, i l'usuari ha de lliurar al proveïdor de serveis de pagament, per a la seva inutilització, tots els instruments de pagament associats al compte de pagament.

No obstant això, no s'ha d'aplicar el que preveu l'apartat 1 si l'usuari té contractat amb el proveïdor de serveis de pagament un altre producte o servei financer per a la gestió del qual sigui necessari mantenir obert un compte de pagament amb el proveïdor de serveis de pagament, o en els altres supòsits que es determinin reglamentàriament.

En aquests casos, el proveïdor de serveis de pagament no pot modificar unilateralment el cost del compte de pagament o introduir-hi cap concepte del qual es derivi un cost per a l'usuari superior al vigent en el moment de la sol·licitud de resolució que preveu l'apartat 1, sempre que l'usuari de serveis de pagament no utilitzi el compte de pagament per a finalitats diferents de les relacionades amb el producte o servei financer per a la gestió del qual es manté obert.

3. La resolució d'un contracte marc que s'hagi signat per un període indefinit o superior a sis mesos ha de ser gratuïta per a l'usuari de serveis de pagament si s'efectua una vegada transcorreguts els sis mesos. En tots els altres casos, les despeses derivades de la resolució han de ser apropiades i estar de conformitat amb els costos.

4. Si s'acorda així en el contracte marc, el proveïdor de serveis de pagament pot resoldre un contracte marc signat per un període indefinit si avisa amb una antelació mínima de dos mesos.

5. De les despeses que es cobrin periòdicament pels serveis de pagament, l'usuari de serveis de pagament només n'ha d'abonar la part proporcional deguda fins a la resolució del contracte. Quan les comissions esmentades s'hagin pagat per endavant, s'han de reemborsar de manera proporcional.

6. Les disposicions d'aquest article s'entenen sense perjudici del que disposa el Codi civil sobre els drets de les parts a sol·licitar la declaració de nul·litat del contracte marc.»

Disposició final segona. *Títol competencial.*

Aquest Reial decret llei es dicta a l'empara del que estableix l'article 149.1.6a, 11a i 13a de la Constitució espanyola, que atribueix a l'Estat la competència exclusiva sobre legislació mercantil, bases de l'ordenació de crèdit, banca i assegurança, i bases i coordinació de la planificació general de l'activitat econòmica, respectivament.

Disposició final tercera. *Incorporació de dret de la Unió Europea.*

Mitjançant aquest Reial decret llei s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2014/92/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, sobre la comparabilitat de les comissions connexes amb els comptes de pagament, el trasllat de comptes de pagament i l'accés a comptes de pagament bàsics.

Disposició final quarta. *Entrada en vigor.*

Aquest Reial decret llei entra en vigor el dia de la seva publicació completa en el «Butlletí Oficial de l'Estat».

Madrid, 24 de novembre de 2017.

FELIPE R.

El president del Govern,
MARIANO RAJOY BREY