

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### BANCO DE ESPAÑA

- 4955** *Circular 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España, sobre los requisitos del Documento Informativo de las Comisiones y del Estado de Comisiones, y los sitios web de comparación de cuentas de pago, y que modifica la Circular 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.*

El 25 de noviembre de 2017 se publicó el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones, que transpone parcialmente la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas.

Tanto la Directiva 2014/92/UE como el Real Decreto-ley 19/2017 prevén, entre las medidas destinadas a mejorar la comparabilidad de las comisiones asociadas a cuentas de pago, la determinación y la publicación de una lista de terminología normalizada de servicios, la entrega de un Documento Informativo de las Comisiones y de un Estado de Comisiones, y el establecimiento de sitios web de comparación de las comisiones que los proveedores de servicios de pago aplican por los servicios asociados a cuentas de pago. También contemplan el derecho de acceso a cuentas de pago básicas, y prevén el establecimiento de un procedimiento armonizado para el traslado de cuentas de pago, cuyo objetivo principal es facilitar y agilizar el cambio de proveedor de servicios de pago.

Por su parte, el 5 de marzo de 2019 se publicó la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación.

La Orden ECE/228/2019 fija la comisión máxima que las entidades podrán cobrar a sus clientes por la prestación de los servicios incluidos en las cuentas de pago básicas, así como el procedimiento para el cálculo de las comisiones adicionales que las entidades podrán aplicar por el uso que exceda de los límites previstos para los servicios de transferencia y de adeudos domiciliados. Asimismo, configura el procedimiento detallado que los proveedores de servicios de pago deberán seguir cuando presten el servicio de traslado de cuentas de pago, y establece ciertos requisitos adicionales que resultan de aplicación a los operadores de sitios web que permitan comparar comisiones asociadas a cuentas de pago.

La aprobación de esta circular es necesaria como parte del desarrollo reglamentario preciso para completar el proceso iniciado con el Real Decreto-ley 19/2017 y la Orden ECE/228/2019, con el fin de lograr una mejora de la transparencia y de la comparabilidad de las comisiones que los distintos proveedores de servicios de pago cobran por los servicios asociados a cuentas de pago. Esta circular también tiene como objetivo dar debido cumplimiento a los distintos mandatos encomendados al Banco de España, en particular a los relativos a los sitios web de comparación y a ciertas comisiones asociadas al contrato de cuenta de pago básica.

El capítulo I de la presente circular determina su objeto, y establece que esta define las normas precisas para el completo desarrollo del Real Decreto-ley 19/2017 y la Orden ECE/228/2019. Este capítulo también regula el ámbito de aplicación de la circular, e indica que resultará de aplicación, con el alcance que en cada caso se establezca, a los proveedores de servicios de pago y a los operadores de sitios web, distintos del Banco de España, que permitan comparar las comisiones que los proveedores de servicios de pago aplican por los servicios asociados a cuentas de pago.

El capítulo II establece la lista de terminología normalizada de los servicios más representativos asociados a cuentas de pago que el Banco de España debe publicar y mantener actualizada, de conformidad con el artículo 15 del Real Decreto-ley 19/2017. Este conjunto de términos incorpora la terminología normalizada europea recogida en el Reglamento Delegado (UE) 2018/32 de la Comisión, de 28 de septiembre de 2017, por el que se complementa la Directiva 2014/92/UE en lo que respecta a las normas técnicas de regulación de una terminología normalizada de la Unión aplicable a los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago. La lista completa de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, ya publicada en el sitio web del Banco de España, se incorpora como anejo 1 de la presente circular.

El capítulo II también desarrolla los requisitos del Real Decreto-ley 19/2017 relativos al Documento Informativo de las Comisiones y al Estado de Comisiones.

Por un lado, el artículo 16 del Real Decreto-ley 19/2017 establece que los proveedores de servicios de pago deberán proporcionar a sus clientes o potenciales clientes, gratuitamente y con la suficiente antelación, un Documento Informativo de las Comisiones, en el que deberá figurar la terminología normalizada de la lista de los servicios más representativos asociados a la cuenta de pago, junto con las comisiones aplicables a cada uno de dichos servicios, si el proveedor de servicios de pago los ofrece. Por tanto, los proveedores de servicios de pago deberán facilitar el correspondiente Documento Informativo de las Comisiones a todos los clientes o potenciales clientes, con anterioridad a la contratación de alguna de las cuentas de pago que ofrezcan.

Por su parte, el artículo 17 del Real Decreto-ley 19/2017 establece que los proveedores de servicios de pago deberán facilitar al cliente, gratuitamente y, al menos, con periodicidad anual, un Estado de Comisiones que incluya las comisiones cobradas por todos los servicios asociados a la cuenta de pago del cliente, durante el período al que el documento hace referencia, así como, en su caso, la información relativa a los tipos de interés aplicados y cobrados.

El formato normalizado que los proveedores de servicios de pago deberán utilizar cuando elaboren ambos documentos se regula en el Reglamento de Ejecución (UE) 2018/33 de la Comisión, de 28 de septiembre de 2017, por el que se establecen normas técnicas de ejecución respecto del formato de presentación normalizado del Estado de Comisiones y su símbolo común, y en el Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34 de la Comisión, de 28 de septiembre de 2017, por el que se establecen normas técnicas de ejecución respecto del formato de presentación normalizado del Documento Informativo de las Comisiones y su símbolo común. Estas normas incluyen unas instrucciones básicas, que se centran principalmente en aspectos de forma, pero no hacen especial referencia al modo en que los proveedores de servicios de pago deberán incorporar la información relativa a comisiones y gastos.

Así pues, al amparo de las habilitaciones previstas en los artículos 16.4 y 17.4 del Real Decreto-ley 19/2017, el capítulo II contiene una serie de pautas adicionales de cumplimentación que tratan de asegurar que los proveedores de servicios de pago elaboran ambos documentos siguiendo unos principios armonizados que tengan en cuenta las peculiaridades del mercado nacional y la tipología habitual de cuentas. Se pretende con esta medida garantizar la comparabilidad de los documentos normalizados elaborados por todos los proveedores de servicios de pago y facilitar su comprensibilidad por los clientes. El anejo 2 de la presente circular precisa con mayor detalle los requisitos de cumplimentación del Documento Informativo de las Comisiones previstos en el cuerpo de la circular.

De igual modo, al amparo del artículo 16.4 del Real Decreto-ley 19/2017, el capítulo II de la presente circular también contempla ciertas obligaciones relativas a la publicación del Documento Informativo de las Comisiones, junto con la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago.

Por último, el capítulo II configura la forma de garantizar la comparabilidad del Documento Informativo de las Comisiones con otra información precontractual y contractual, así como con cualesquiera otras comunicaciones relativas a cuentas de pago

que los proveedores de servicios de pago deberán entregar a sus clientes. Estas previsiones estarían amparadas en las habilitaciones generales recogidas en la disposición final tercera de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, y en la disposición final primera de la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.

El capítulo III tiene como objetivo dar efectivo cumplimiento al mandato contenido en el artículo 18 del Real Decreto-ley 19/2017. Este precepto exige al Banco de España que establezca un sitio web, de acceso gratuito, que permita comparar las comisiones que los proveedores de servicios de pago aplican, como mínimo, por los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago. Se pretende que este sitio web facilite a sus usuarios el acceso ágil y rápido a la información sobre las comisiones que los proveedores de servicios de pago cobran por los servicios asociados a cuentas de pago.

Por tanto, para que el Banco de España pueda incorporar la información necesaria en el sitio web de comparación, el capítulo III establece un reporte periódico de las cuantías que los proveedores de servicios de pago van a cobrar por las comisiones relativas a los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago.

La configuración de este reporte está amparada en la habilitación prevista en la disposición final decimosegunda del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, y en la disposición adicional tercera del mismo texto legislativo, que establece la posibilidad de que el Banco de España exija a los proveedores de servicios de pago, con la forma y con la periodicidad que este establezca, la información que entienda necesaria para el ejercicio de sus funciones, como autoridad competente encargada de vigilar el adecuado cumplimiento de las disposiciones relativas a los servicios de pago.

El capítulo IV de la circular tiene como objetivo dar efectivo cumplimiento al mandato previsto en el artículo 19.1 del Real Decreto-ley 19/2017, pues fija el contenido y el formato de la declaración responsable que los operadores distintos del Banco de España que deseen establecer sitios web que permitan comparar comisiones ligadas a servicios asociados a cuentas de pago deberán presentar, ante el propio Banco de España, con carácter previo al inicio de su actividad.

El capítulo IV también determina otra información que estos operadores de sitios web de comparación deberán poner a disposición del Banco de España. El artículo 19 del Real Decreto-ley 19/2017 establece que el Banco de España –al que también asigna la función de verificar el cumplimiento y el mantenimiento de los requisitos exigidos– podrá requerir de estos operadores la información que sea necesaria para el adecuado ejercicio de sus funciones. Al tratarse de una tipología de sujetos que representan una novedad dentro del ámbito de las competencias del Banco de España, se estima conveniente detallar la información que deberán poner a su disposición, para que pueda dar debido cumplimiento a la función de verificación que tiene encomendada.

El capítulo V prevé que las entidades de crédito comuniquen al Banco de España cierta información relativa a las solicitudes de cuentas de pago básicas que reciben. Este capítulo también determina que los proveedores de servicios de pago remitan al Banco de España cierta información relativa al servicio de traslado de cuentas de pago que deben ofrecer a sus clientes, de conformidad con el régimen previsto en el Real Decreto-ley 19/2017 y en la Orden ECE/228/2019. Esta información deberá remitirse durante el mes de junio de cada año y hará alusión al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año anterior.

Estos requisitos de reporte periódico traen causa del artículo 27 de la Directiva 2014/92/UE, que establece un reporte de información periódico a la Comisión Europea, con el fin de que esta pueda valorar la eficacia y la eficiencia de los principios recogidos de la propia directiva. La solicitud de reporte relativa a la información sobre cuentas de pago básicas estaría amparada por la habilitación general contenida en la disposición final

tercera de la Orden EHA/2899/2011. El reporte correspondiente a la información relativa al servicio de traslado de cuentas de pago estaría amparado por la habilitación general contenida en la disposición final tercera de la Orden ECE/228/2019 y en la disposición final decimosegunda del Real Decreto-ley 19/2018, de conformidad con la disposición adicional tercera del mismo texto legislativo.

El capítulo V determina igualmente que las entidades de crédito deberán comunicar al Banco de España la media de las comisiones o de los gastos que hayan aplicado a sus clientes por el servicio de transferencia y por el servicio de adeudos domiciliados, durante los doce meses inmediatamente anteriores a la correspondiente comunicación.

Esta solicitud de información tiene su origen en el artículo 4.3 de la Orden ECE/228/2019, que encomienda al Banco de España la publicación trimestral, por entidad, de las mencionadas comisiones o gastos medios. Esta medida tiene como objetivo dar publicidad a las comisiones máximas que las entidades van a poder cobrar por el uso de los servicios de transferencias y de adeudos domiciliados que exceda de la cuantía señalada en la letra e) del artículo 4.2 de la Orden ECE/228/2019.

Finalmente, la disposición final primera de la presente circular modifica la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, con el fin de alinear los requisitos de información de esta norma con las nuevas previsiones del Real Decreto-ley 19/2017. Esta revisión tendría como objetivo racionalizar los requisitos de transparencia que las entidades deben cumplir y eliminar duplicidades, en particular las relacionadas con la remisión de información normalizada a los clientes. Las modificaciones que se introducen en la Circular 5/2012 traen causa de la habilitación general contenida en la disposición final tercera de la Orden EHA/2899/2011.

La presente circular se adecua a los principios de necesidad y de eficacia exigidos por el artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, ya que contiene el desarrollo reglamentario preciso para completar el proceso de transposición de la Directiva 2014/92/UE iniciado con el Real Decreto-ley 19/2017 y con la Orden ECE/228/2019, y es el instrumento jurídico más adecuado para dar efectivo cumplimiento a los mandatos encomendados al Banco de España en ambos textos normativos.

Se atiende también a los principios de proporcionalidad, seguridad jurídica y de eficiencia establecidos en la citada ley, puesto que prevé las medidas y los requisitos imprescindibles para dar cumplimiento a los mandatos encomendados al Banco de España en el Real Decreto-ley 19/2017 y en la Orden ECE/228/2019. La presente circular pretende asegurar la coherencia del marco jurídico aplicable a los proveedores de servicios de pago y contribuye al establecimiento de un conjunto normativo integrado y claro, que otorgue un nivel de protección adecuado a sus clientes y evite cargas innecesarias.

El principio de transparencia en la elaboración de la presente circular se verifica a través de la consulta pública previa a las personas y a las entidades potencialmente afectadas, y a través del trámite de audiencia pública. Tanto la consulta como la audiencia se han llevado a cabo, durante el proceso de elaboración de la presente circular, mediante su publicación en el sitio web del Banco de España, y se ha dado la oportunidad a los destinatarios de la norma, a los organismos competentes y a los interesados en general de manifestar sus observaciones.

En consecuencia, en uso de las facultades que tiene concedidas, el Consejo de Gobierno del Banco de España, a propuesta de la Comisión Ejecutiva, y de acuerdo con el Consejo de Estado, ha aprobado la presente circular, que contiene las siguientes normas:

## CAPÍTULO I

**Objeto y ámbito de aplicación**Norma 1. *Objeto.*

1. La presente circular tiene por objeto dictar las normas precisas para el desarrollo y la ejecución de las disposiciones contenidas en el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones (en adelante, el Real Decreto-ley 19/2017), y en la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación (en adelante, la Orden ECE/228/2019); en particular:

a) el establecimiento de la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago prevista en el artículo 15 del Real Decreto-ley 19/2017;

b) la determinación de requisitos adicionales relativos al Documento Informativo de las Comisiones y al Estado de Comisiones previstos en los artículos 16 y 17 del Real Decreto-ley 19/2017;

c) la previsión de ciertas obligaciones de información para la debida puesta en funcionamiento, por parte del Banco de España, de conformidad con el artículo 18 del Real Decreto-ley 19/2017, de un sitio web de comparación de comisiones aplicadas por los proveedores de servicios de pago, por los servicios mencionados en el artículo 15 del Real Decreto-ley 19/2017;

d) la definición de los términos de la declaración responsable, así como la determinación de cierta información necesaria para el adecuado cumplimiento de la función de verificación previstos en el apartado primero del artículo 19 del Real Decreto-ley 19/2017;

e) la incorporación de ciertas obligaciones de reporte relativas a cuentas de pago básicas, previstas originalmente en la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos (en adelante, la Circular 5/2012);

f) la determinación de ciertas obligaciones de reporte relativas al servicio de traslado de cuentas de pago previsto en el Real Decreto-ley 19/2017 y en la Orden ECE/228/2019, de conformidad con la disposición adicional tercera del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (en adelante, el Real Decreto-ley 19/2018);

g) el establecimiento de ciertas obligaciones de comunicación de comisiones o de gastos medios que las entidades de crédito hayan aplicado a sus clientes por la provisión del servicio de transferencia y del servicio de adeudos domiciliados, de conformidad con el apartado tercero del artículo 4 de la Orden ECE/228/2019.

2. La presente circular modifica asimismo la Circular 5/2012 para alinear su contenido con las nuevas previsiones introducidas por el Real Decreto-ley 19/2017 y por la Orden ECE/228/2019.

Norma 2. *Ámbito de aplicación.*

1. Los capítulos II y III de la presente circular serán de aplicación a los proveedores de servicios de pago que ofrezcan cuentas de pago a los clientes o potenciales clientes.

2. El capítulo IV de la presente circular será de aplicación a los operadores distintos del Banco de España que deseen establecer un sitio web que permita comparar las comisiones que los proveedores de servicios de pago aplican por los servicios asociados a cuentas de pago.

3. El capítulo V de la presente circular será de aplicación a las entidades de crédito que ofrezcan cuentas de pago, en lo que respecta al reporte de información relativo a

cuentas de pago básicas y a la comunicación de las comisiones o gastos medios; y a los proveedores de servicios de pago, en lo que respecta al reporte de información relativo al servicio de traslado de cuentas de pago.

4. Los términos utilizados en la presente circular se entenderán de acuerdo con las definiciones establecidas en el Real Decreto-ley 19/2017.

## CAPÍTULO II

### Comparabilidad de comisiones asociadas a cuentas de pago

Norma 3. *Lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago.*

El anejo 1 de la presente circular contiene la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, que integra los términos normalizados del Reglamento Delegado (UE) 2018/32 de la Comisión, de 28 de septiembre de 2017, por el que se complementa la Directiva 2014/92/UE en lo que respecta a las normas técnicas de regulación de una terminología normalizada de la Unión aplicable a los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago.

Norma 4. *Documento Informativo de las Comisiones.*

1. Sin perjuicio de lo establecido en el Real Decreto-ley 19/2018 y en los correspondientes desarrollos reglamentarios, los proveedores de servicios de pago facilitarán al cliente o potencial cliente, gratuitamente, y con suficiente antelación con respecto a la fecha de celebración de un contrato de cuenta de pago, un Documento Informativo de las Comisiones, en papel o en otro soporte duradero, en el que figuren los términos normalizados relativos a los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, junto con las comisiones aplicables a cada uno de dichos servicios, en caso de que los ofrezcan.

2. Según establece el artículo 16 del Real Decreto-ley 19/2017, el Documento Informativo de las Comisiones deberá:

- a) ser breve e independiente;
- b) tener una presentación y una estructura claras que permitan su fácil lectura;
- c) utilizar caracteres de un tamaño legible;
- d) en caso de que el original se haya elaborado en color, no perder claridad si se imprime o fotocopia en blanco y negro;
- e) redactarse en el idioma acordado por las partes;
- f) ser preciso, y no inducir a error;
- g) expresar las cantidades que en él figuren en la moneda de la cuenta de pago, o en otra moneda de la Unión pactada entre las partes;
- h) llevar en la parte superior de la primera página el título «Documento Informativo de las Comisiones», junto a su símbolo común, para permitir diferenciarlo de otros documentos, e
- i) indicar expresamente que contiene las comisiones aplicables a los servicios más representativos asociados a la cuenta de pago y que la información precontractual o contractual completa sobre el conjunto de los servicios ofrecidos figura en otros documentos.

3. Para su elaboración, los proveedores de servicios de pago deberán utilizar la plantilla contenida en el anexo del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34 de la Comisión, de 28 de septiembre de 2017, por el que se establecen normas técnicas de ejecución respecto del formato de presentación normalizado del Documento Informativo de las Comisiones y su símbolo común, de conformidad con la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo [en adelante, el Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34] y atenderán estrictamente las instrucciones contenidas en dicha norma, lo previsto en el Real Decreto-ley 19/2017 y lo establecido en la presente circular, en particular en su anejo 2.

4. Cuando los proveedores de servicios de pago elaboren el Documento Informativo de las Comisiones, deberán velar por que la preceptiva brevedad del documento garantice, en todo caso, la comprensión por los clientes o potenciales clientes de la información allí contenida y facilite la comparabilidad entre las ofertas de distintos proveedores.

5. Al elaborar el Documento Informativo de las Comisiones, de conformidad con el artículo 11 del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34, los proveedores de servicios de pago no incluirán el cuadro «indicador de costes totales».

6. Los proveedores de servicios de pago deberán elaborar y proporcionar a sus clientes o potenciales clientes un Documento Informativo de las Comisiones por cada tipo de cuenta de pago que ofrezcan.

**Norma 5. *Requisitos de cumplimentación del Documento Informativo de las Comisiones.***

1. Los proveedores de servicios de pago deberán incluir, en la columna «comisión» del cuadro de «servicios y comisiones», las comisiones que apliquen, en su caso, por cada uno de los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago y que estén asociadas a la cuenta de pago que se ofrece al cliente o potencial cliente.

Para dar efectivo cumplimiento al párrafo anterior, los proveedores de servicios de pago deberán tener en cuenta las instrucciones recogidas en el artículo 7 del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34 y respetarán las indicaciones generales contenidas en el anejo 2 de la presente circular, así como el orden, la tipología, el desglose y el detalle de comisiones que el anejo 2 contempla, para cada uno de los servicios de la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago.

2. Si el Documento Informativo de las Comisiones recoge información relacionada con paquetes de servicios que:

a) se cobran como parte de las comisiones incluidas en la subrúbrica «servicios generales de la cuenta», o

b) se cobran por separado respecto a las comisiones incluidas en la subrúbrica «servicios generales de la cuenta», dicha inclusión deberá realizarse siguiendo las instrucciones recogidas en los artículos 8 y 9 del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34, según el tipo de paquete de que se trate, y las indicaciones contenidas en el anejo 2 de la presente circular.

**Norma 6. *Documento Informativo de las Comisiones y otra documentación precontractual y contractual.***

1. La información precontractual que los proveedores de servicios de pago deberán entregar a sus clientes o potenciales clientes, de conformidad con:

a) los preceptos contenidos en el capítulo III de la Circular 5/2012, que desarrollan el artículo 6 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (en adelante, la Orden EHA/2899/2011), o en las normas que la sustituyan, y

b) los preceptos de la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago (en adelante, la Orden EHA/1608/2010), o en las normas que la sustituyan,

deberá, en su caso, hacer alusión a la terminología normalizada relativa a los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, y tendrá que coincidir con la información facilitada en el Documento Informativo de las Comisiones, tanto en términos de cuantía como en el detalle y el desglose de comisiones.

2. La información contractual y las comunicaciones que los proveedores de servicios de pago deberán entregar a sus clientes o potenciales clientes, de conformidad con:

- a) los preceptos contenidos en el capítulo IV de la Circular 5/2012, que desarrollan los artículos 7 y 8 de la Orden EHA/2899/2011, o en las normas que la sustituyan, y
- b) los preceptos de la Orden EHA/1608/2010, o en las normas que la sustituyan,

deberán, en su caso, hacer alusión a la terminología normalizada relativa a los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, y tendrá que coincidir con la información facilitada en el Documento Informativo de las Comisiones, tanto en términos de cuantía como en el detalle y el desglose de comisiones.

#### Norma 7. *Información al público sobre cuentas de pago.*

Los proveedores de servicios de pago pondrán a disposición de los clientes o potenciales clientes la información relativa a las comisiones, los gastos y los intereses aplicados a las cuentas de pago que ofrezcan al público en general, mediante la publicación del Documento Informativo de las Comisiones y de la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, previstos en los artículos 15 y 16 del Real Decreto-ley 19/2017. La publicación se llevará a cabo:

– En el supuesto de que los proveedores de servicios de pago tengan establecimientos comerciales, en un lugar destacado que llame la atención del público, debidamente actualizados a la fecha a que se refieran.

– En las páginas de Internet de los proveedores de servicios de pago o en otros dispositivos digitales, mediante vínculos que se localicen, de forma destacada y legible, al menos, en las pantallas relativas a las cuentas de pago que ofrecen.

#### Norma 8. *Estado de Comisiones.*

1. Sin perjuicio de lo establecido en el Real Decreto-ley 19/2018 y en los correspondientes desarrollos reglamentarios, los proveedores de servicios de pago facilitarán al cliente, anualmente, durante el mes de enero de cada año, y de forma gratuita, un estado de todas las comisiones en que hayan incurrido durante el año natural anterior por los servicios asociados a una cuenta de pago y de los tipos de interés reflejados en el apartado 3 siguiente (el Estado de Comisiones).

Los proveedores de servicios de pago utilizarán, en su caso, la terminología normalizada contemplada en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago.

2. Los proveedores de servicios de pago facilitarán al cliente el Estado de Comisiones a través del canal de comunicación acordado para la recepción habitual de toda la documentación. Este documento se facilitará en papel, al menos, cuando el cliente así lo solicite.

3. De conformidad con el artículo 17 del Real Decreto-ley 19/2017, el Estado de Comisiones especificará la siguiente información:

a) la comisión unitaria aplicada a cada servicio y el número de veces que se utilizó el servicio durante el período de referencia;

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

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

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

- e) el tipo de interés acreedor aplicado a la cuenta de pago y el importe total de los intereses devengados durante el período de referencia, en su caso;
- f) el importe total de las comisiones aplicadas por el conjunto de los servicios prestados durante el período de referencia.

Igualmente, el Estado de Comisiones deberá:

- a) tener una presentación y una estructura claras que permitan su fácil lectura, y utilizar caracteres de un tamaño legible;
- b) estar redactado en el idioma en el que se ofrezca la cuenta de pago, o en otro idioma acordado por las partes;
- c) ser preciso y no inducir a error;
- d) expresar las cantidades que figuren en el documento en la moneda de la cuenta de pago, o en otra moneda acordada entre las partes;
- e) llevar en la parte superior de la primera página el título «Estado de Comisiones», junto a su símbolo común, para permitir diferenciarlo de otros documentos.

4. Para su elaboración, los proveedores de servicios de pago deberán utilizar la plantilla contenida en el anexo del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/33 de la Comisión, de 28 de septiembre de 2017, por el que se establecen normas técnicas de ejecución respecto del formato de presentación normalizado del Estado de Comisiones y su símbolo común, de conformidad con la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo [en adelante, el Reglamento de Ejecución (UE) 2018/33] y atenderán estrictamente las instrucciones contenidas en dicha norma, lo previsto en el Real Decreto-ley 19/2017 y lo establecido en esta circular.

5. Al elaborar el Estado de Comisiones, de conformidad con el artículo 9 del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/33, los proveedores de servicios de pago no incluirán el cuadro «indicador de costes totales».

6. Cuando el Estado de Comisiones haga referencia a servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, los proveedores de servicios de pago deberán incluir la información sobre las comisiones cobradas, en los mismos términos, detalle, y tipo de desglose con que aparecen en el Documento Informativo de las Comisiones, y de conformidad con los requisitos recogidos en la presente circular.

7. Si el Estado de Comisiones va a recoger información relacionada con paquetes de servicios que,

- a) se cobran como parte de las comisiones incluidas en la subrúbrica «servicios generales de la cuenta», o
- b) se cobran por separado respecto a las comisiones incluidas en la subrúbrica «servicios generales de la cuenta»,

dicha inclusión deberá realizarse siguiendo las instrucciones recogidas en los artículos 12 y 13 del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/33, según el tipo de paquete de que se trate.

Asimismo, cuando el Estado de Comisiones presente información relacionada con un paquete de servicios que contenga alguno de los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, los proveedores de servicios de pago deberán recoger la información sobre las comisiones incluidas en el paquete, en los mismos términos, detalle y tipo de desglose con que aparecen en el Documento Informativo de las Comisiones, y de conformidad con los principios recogidos en la presente circular.

En ese caso, la terminología, el desglose y el detalle de comisiones deberán coincidir con los que se utilicen en el «estado detallado de las comisiones cobradas en la cuenta» para esos mismos servicios.

## CAPÍTULO III

### Sitio web de comparación del Banco de España

#### Norma 9. *Información al Banco de España.*

1. Los proveedores de servicios de pago deberán remitir al Banco de España el Documento Informativo de las Comisiones correspondiente a cada tipo de cuenta de pago que ofrezcan al público en general. Cualquier modificación de dicho documento o cualquier Documento Informativo de las Comisiones referido a cuentas de pago de nueva creación deberán notificarse al Banco de España cinco días antes de la fecha de su entrada en vigor.

El Banco de España publicará la información recibida en un sitio web que permita comparar las comisiones que aplican los proveedores de servicios de pago por los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a cuentas de pago, según se prevé en el artículo 18 del Real Decreto-ley 19/2017.

2. Junto con la remisión citada en el párrafo anterior, los proveedores de servicios de pago indicarán al Banco de España el tipo de cuenta de pago a la que corresponde la información facilitada, y elegirán una de entre las siguientes categorías:

a) Cuenta nómina/pensión: cuando las condiciones aplicables a la cuenta y las comisiones incluidas en el Documento Informativo de las Comisiones estén sujetas al cumplimiento de una serie de condiciones/vinculaciones, entre las que se encuentren el ingreso de una nómina, pensión o prestación por desempleo o un ingreso periódico mínimo.

b) Cuenta digital: cuando las condiciones aplicables a la cuenta y las comisiones incluidas en el Documento Informativo de las Comisiones estén sujetas al cumplimiento de una serie de condiciones, entre las que no se incluyan el ingreso de una nómina, pensión o prestación por desempleo o un ingreso periódico mínimo, y cuya operativa se realice exclusivamente por medios digitales.

c) Cuenta joven: cuando las condiciones aplicables a la cuenta y las comisiones incluidas en el Documento Informativo de las Comisiones solo puedan ser disfrutadas por titulares menores de una edad determinada. En ese supuesto, en la remisión se harán constar también las edades a las que se hace alusión en la oferta.

d) Cuenta básica: cuando la cuenta se corresponda con una de las definidas en el artículo 2, letra c) del Real Decreto-ley 19/2017.

e) Otras cuentas: cualquier otra cuenta de pago que no cumpla con las condiciones mencionadas en los apartados anteriores.

3. La remisión al Banco de España de la información a la que se refiere la presente norma deberá hacerse mediante transmisión telemática y de conformidad con las especificaciones técnicas que se comuniquen al efecto.

## CAPÍTULO IV

### Operadores de sitios web de comparación distintos al Banco de España

#### Norma 10. *Declaración responsable.*

1. Los operadores distintos del Banco de España que deseen establecer un sitio web que permita comparar las comisiones que los proveedores de servicios de pago aplican por los servicios asociados a cuentas de pago deberán presentar ante el Banco de España, previamente al inicio de su actividad, una declaración responsable sobre el cumplimiento de los requisitos que les son exigibles.

A tal fin, los operadores de los sitios web de comparación deberán remitir al Banco de España el formulario contenido en el anejo 3 de la presente circular, mediante transmisión telemática y de conformidad con las especificaciones técnicas que se comuniquen al efecto.

2. En caso de variación de los datos a los que hacen referencia los apartados 1 a 3 del formulario reflejado en el anejo 3, los operadores de los sitios web de comparación deberán presentar, a la mayor brevedad posible, un nuevo formulario ante el Banco de España, en el que se hará constar la información actualizada.

**Norma 11. *Procedimientos internos.***

Los operadores de los sitios web a los que se refiere este capítulo deberán tener a disposición del Banco de España un manual de procedimientos internos que garanticen que el operador del sitio web de comparación y la operativa de este cumplen con los requisitos que les resultan de aplicación, de conformidad con el apartado segundo del artículo 19 del Real Decreto-ley 19/2017 y con el artículo 13 de la Orden ECE/228/2019.

## CAPÍTULO V

### Remisión de información periódica al Banco de España

**Norma 12. *Información sobre cuentas de pago básicas y sobre el servicio de traslado de cuentas de pago.***

1. Las entidades de crédito que ofrezcan cuentas de pago básicas deberán remitir al Banco de España, anualmente, durante el mes de junio de cada año, mediante transmisión telemática y de conformidad con las especificaciones técnicas que se comuniquen al efecto, un documento que contenga la siguiente información:

- el número de cuentas de pago básicas abiertas durante el año natural anterior, y
- el número de solicitudes de apertura de cuentas de pago básicas que se han rechazado durante el año natural anterior.

2. Los proveedores de servicios de pago deberán remitir al Banco de España, anualmente, durante el mes de junio de cada año, mediante transmisión telemática y de conformidad con las especificaciones técnicas que se comuniquen al efecto, un documento que contenga la siguiente información:

- el número total de solicitudes de traslado de cuentas de pago que han recibido durante el año natural anterior;
- del total de solicitudes del año natural anterior, el número de solicitudes de traslado de cuentas de pago que han sido rechazadas por el proveedor de servicio de pago transmisor, y
- del total de solicitudes recibidas durante el año natural anterior, el número de solicitudes de traslado que finalmente se llevaron a efecto.

**Norma 13. *Información sobre comisiones y gastos medios aplicados por los servicios de transferencia y adeudos domiciliados.***

1. Las entidades de crédito que ofrezcan cuentas de pago deberán remitir al Banco de España, trimestralmente, dentro de los 20 días siguientes al final de cada trimestre natural, mediante transmisión telemática y de conformidad con las especificaciones técnicas que se comuniquen al efecto, las comisiones o los gastos medios que hayan aplicado a sus clientes durante el año anterior, por los siguientes servicios:

- servicio de transferencia en euros dentro de la Unión Europea (incluyendo en el cálculo todas sus modalidades), y
- servicio de adeudos domiciliados en euros dentro de la Unión Europea.

2. Para el cálculo de las comisiones y los gastos medios a los que se refiere el apartado 1 anterior, las entidades deberán tomar en consideración las comisiones o los gastos que hayan aplicado a sus clientes [según se definen en la letra a) del artículo 2 del

Real Decreto-ley 19/2017], durante los 12 meses naturales inmediatamente anteriores al final de cada trimestre natural.

Disposición final primera. *Modificaciones de la Circular 5/2012.*

Uno. El apartado primero de la norma tercera de la Circular 5/2012 queda redactado del siguiente modo:

«Norma tercera. Información pública sobre tipos de interés y comisiones.

1. Las entidades publicarán, en la forma que se indica en el apartado 3 de esta Norma, los tipos de interés y las comisiones habitualmente aplicados a los servicios bancarios prestados con mayor frecuencia a su clientela, en el formato establecido en el anejo 1 de la presente Circular, sobre las operaciones realizadas en cada trimestre natural para los diferentes perfiles de productos y clientes reflejados en dicho anejo. Dicha información se actualizará trimestralmente al tiempo de enviarla al Banco de España conforme a lo previsto en la norma decimosexta. Cuando la entidad no preste a su clientela alguno de los servicios reflejados en el anejo 1, hará constar expresamente, en ese apartado del formato establecido en el anejo, la expresión "NO PRACTICADO".

No se incluirán en esta información las comisiones, los gastos y los intereses aplicados a los servicios asociados a cuentas de pago. Esta información deberá suministrarse al cliente, de la forma que se establece en la norma 7 de la Circular XX/2019, de xx de xx, del Banco de España, sobre los requisitos del Documento Informativo de las Comisiones y del Estado de Comisiones, y los sitios web de comparación de cuentas de pago, y que modifica parcialmente la presente circular.

De igual modo, no se incluirán en esta información los tipos de interés o las comisiones practicados en otros servicios bancarios prestados por la entidad, sin perjuicio de su reflejo en los correspondientes contratos y de lo dispuesto legalmente sobre explicaciones adecuadas e información precontractual.

No obstante, la entidad que ofrezca habitualmente otro tipo de productos bancarios de activo (por ejemplo, préstamos con garantía de valores), pasivo (por ejemplo, certificados de depósito) o servicios (por ejemplo, órdenes de pago mediante entrega de efectivo) distintos de los mencionados en el anejo 1 podrá elaborar un documento complementario del establecido en el mencionado anejo 1, como adenda al mismo, bajo el título "Otras operaciones y servicios bancarios habituales", siempre que lo haya comunicado previamente al Banco de España, al menos un mes antes de su primera publicación, con información acreditativa de que esos productos se prestan, al menos, a un 10% de la clientela correspondiente al tipo de producto; esta última información deberá acreditarse anualmente ante el Banco de España.»

Dos. El párrafo primero del apartado primero de la norma quinta de la Circular 5/2012 queda redactado del siguiente modo:

«1. Antes de iniciar cualquier relación contractual con un cliente, las entidades facilitarán a este las explicaciones a que se refiere el artículo 9 de la Orden, incluso en el caso de operaciones y servicios en los que no se haya establecido legalmente una información precontractual específica. En particular, cuando la relación contractual vaya a girar sobre operaciones de activo, de pasivo o de servicios incluidas en el anejo 1, dichas explicaciones incluirán una mención a la existencia de dicho anejo, a su contenido y al lugar en que el cliente pueda consultarlo. Asimismo, cuando la relación contractual contemple la prestación de los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, se deberá informar de la existencia del Documento Informativo de las Comisiones previsto en el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de

cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones (en adelante, el Real Decreto-ley 19/2017), y de la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago.»

Tres. El apartado segundo de la norma undécima de la Circular 5/2012 queda redactado del siguiente modo:

«2. Las entidades remitirán a sus clientes anualmente, durante el mes de enero de cada año, una comunicación en la que, de manera completa y detallada, se recoja la información sobre los intereses cobrados y pagados y las comisiones y gastos devengados por cada servicio bancario prestado al cliente (excepto las comisiones, los intereses y los gastos cobrados o pagados por servicios asociados a cuentas de pago) durante el año anterior. Dicha comunicación habrá de ajustarse al modelo incluido en el anejo 5 de esta Circular.

En los casos de información relacionada con cuentas de pago, la entidad remitirá a los clientes, anualmente y durante el mes de enero de cada año, el Estado de Comisiones previsto en el artículo 17 del Real Decreto-ley 19/2017, por cada una de las cuentas de pago que el cliente tenga contratadas con la entidad.»

Cuatro. El apartado quinto de la norma undécima de la Circular 5/2012 queda redactado del siguiente modo:

«5. Las entidades facilitarán la información a que se refieren los apartados anteriores de manera gratuita en la forma convenida por las partes, siempre que permita al cliente almacenar la información y reproducirla sin cambios. En el caso del Estado de Comisiones, se deberán tener en cuenta los requisitos contenidos en el artículo 17 del Real Decreto-ley 19/2017 y las previsiones de la Circular XX/2019, y se deberá utilizar el formulario normalizado incluido en el Reglamento de Ejecución (UE) 2018/33 de la Comisión, de 28 de septiembre de 2017, por el que se establecen normas técnicas de ejecución respecto del formato de presentación normalizado del Estado de Comisiones y su símbolo común, de conformidad con la Directiva 2014/92/UE del Parlamento y del Consejo.»

Cinco. Se suprime el apartado quinto de la norma decimosexta de la Circular 5/2012.

Seis. Se suprimen los puntos 3 y 4 de la letra B) Operaciones de pasivo ofrecidas al público, que no reúnan las características de instrumentos financieros híbridos, y los puntos 2 a 4 de la letra C) Operaciones de servicio, del anejo 1 de la Circular 5/2012.

Siete. Se suprimen las dos últimas tablas (relativas a la comisión de mantenimiento y al uso de tarjeta) que se incluyen a modo de ejemplo en el Promemoria del anejo 1 de la Circular 5/2012.

Ocho. El título del punto 1.2 del apartado 1, Préstamos, del anejo 5 de la Circular 5/2012 queda redactado como sigue:

«Tarjetas de crédito (siempre que incluyan financiación con cargo de intereses y cuya información no deba facilitarse en el Estado de Comisiones previsto en el artículo 17 del Real Decreto-ley 19/2017)».

Nueve. Se suprime el punto 2.1 del apartado 2 Depósitos del anejo 5 de la Circular 5/2012.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

La presente circular entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 29 de marzo de 2019.–El Gobernador del Banco de España, Pablo Hernández de Cos.

## ANEJO 1

## Lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago

| Servicio  | Definición   |
|---|--|
| Mantenimiento de la cuenta.   | La entidad gestiona la cuenta para que el cliente pueda operar con ella.   |
| Emisión y mantenimiento de una tarjeta de débito.                       | La entidad facilita una tarjeta de pago asociada a la cuenta del cliente. El importe de cada una de las operaciones realizadas con la tarjeta se carga directamente y en su totalidad a la cuenta del cliente.   |
| Emisión y mantenimiento de una tarjeta de crédito.                      | La entidad facilita una tarjeta de pago asociada a la cuenta del cliente. El importe total correspondiente a las operaciones realizadas con la tarjeta durante un período de tiempo acordado se carga total o parcialmente a la cuenta del cliente en la fecha acordada. En el contrato de crédito formalizado entre la entidad y el cliente se determina si se aplican intereses por las cantidades dispuestas. |
| Descubierto expreso.  | La entidad y el cliente acuerdan por anticipado que este último pueda disponer de fondos cuando no quede saldo disponible en su cuenta. En el acuerdo se determina la cantidad máxima de la que puede disponerse y si el cliente deberá abonar comisiones e intereses.   |
| Descubierto tácito.   | La entidad pone fondos a disposición del cliente que superan el saldo disponible en su cuenta. No existe acuerdo previo entre la entidad y el cliente.   |
| Transferencia.  | Siguiendo instrucciones del cliente, la entidad transfiere fondos desde la cuenta del cliente a otra cuenta.   |
| Orden permanente.   | Siguiendo instrucciones del cliente, la entidad realiza periódicamente transferencias de un importe determinado desde la cuenta del cliente a otra cuenta.   |
| Retirada de efectivo a débito mediante tarjeta en cajeros automáticos.  | El cliente retira efectivo de su cuenta a través de un cajero automático de otra entidad, mediante tarjeta, a cuenta del saldo disponible.   |
| Retirada de efectivo a crédito mediante tarjeta en cajeros automáticos. | El cliente retira efectivo a través de un cajero automático de su entidad o de otra entidad, mediante tarjeta, cuando los fondos estén cubiertos por una línea de crédito abierta para el cliente y con independencia del saldo disponible en la cuenta.   |
| Servicio de alertas (SMS, e-mail o similar).                            | La entidad remite información sobre movimientos efectuados en la cuenta del cliente mediante SMS, correo electrónico u otra tecnología similar.  |
| Negociación y compensación de cheques.                                  | La entidad realiza las gestiones oportunas para obtener el cobro de un cheque  |
| Devolución de cheques.  | La entidad realiza actos ocasionados por la falta de pago de un cheque por otra entidad.   |

## ANEJO 2

### Documento Informativo de las Comisiones

a) Indicaciones generales.

1. Cuando los proveedores de servicios de pago recojan los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago en el cuadro de «servicios y comisiones», deberán hacerlo bajo las correspondientes subrúbricas incluidas en la plantilla del anexo del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34, respetando la siguiente clasificación y orden:

*Lista de servicios y subrúbricas*

Servicios generales de la cuenta:

Mantenimiento de la cuenta.

Pagos (excluidas las tarjetas):

Transferencia.

Orden permanente.

Tarjetas y efectivo:

Emisión y mantenimiento de una tarjeta de débito.

Emisión y mantenimiento de una tarjeta de crédito.

Retirada de efectivo a débito mediante tarjeta en cajeros automáticos.

Retirada de efectivo a crédito mediante tarjeta en cajeros automáticos.

Descubierto y servicios conexos:

Descubierto expreso.

Descubierto tácito.

Otros servicios:

Negociación y compensación de cheques.

Devolución de cheques.

Servicio de alertas (SMS, e-mail o similar).

2. Según se indica en los apartados segundo y tercero del artículo 7 del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34, cuando uno de los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago no se ofrezca o no esté disponible para la cuenta que se ofrece al cliente o potencial cliente, se utilizará la expresión «servicio no disponible» en la columna «comisión» del cuadro de «servicios y comisiones», alineado a la derecha.

Por su parte, cuando el proveedor de servicios de pago no ofrezca ninguno de los servicios correspondientes a una subrúbrica, suprimirá toda la fila correspondiente, incluido su título.

3. Cuando los proveedores de servicios de pago utilicen un nombre de marca para denominar alguno de los servicios incluidos en la lista de servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, deberán incluirlo inmediatamente después del nombre del servicio, según se indica en el artículo 12 del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34.

4. La información relativa a las comisiones por servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, que se deban incluir en el Documento Informativo de las Comisiones, respetará el orden, las indicaciones, la terminología y el desglose que se indica en la letra b) siguiente y los criterios generales

recogidos a continuación. Los corchetes incluidos en los ejemplos deberán sustituirse por la cifra o la indicación que, en su caso, corresponda:

4.1 Las referencias a las comisiones se harán en la moneda que corresponda, de conformidad con la norma 4 de la presente circular.

4.2 Cuando se deba incluir una comisión, esta irá acompañada del correspondiente símbolo de la moneda a la que hace referencia. Por ejemplo: € o £.

4.3 Las comisiones que se calculen como un porcentaje del importe al que se refiere un servicio se expresarán haciendo referencia al símbolo %. Si se fijase una comisión mínima, dicha expresión deberá recogerse inmediatamente después, de forma abreviada y entre paréntesis. Por ejemplo: [\*\*] % (mín. [\*\*] €).

4.4 Las referencias a umbrales máximos y mínimos se recogerán según se indica en el artículo 7 del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34, y se mostrarán del siguiente modo:

- Cuando se establezca un límite superior: hasta [\*\*] €.
- Cuando se establezca un límite inferior: más de [\*\*] €.

4.5 Cuando se deba mostrar la periodicidad del cobro de una comisión, se indicará si la comisión se cobra, por ejemplo, de forma mensual, trimestral o cuatrimestral, según corresponda, siguiendo las instrucciones recogidas en la letra d) del apartado primero del artículo 7 del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34.

En el supuesto de cobro de la comisión con una periodicidad inferior al año, también se deberá consignar la «comisión anual total», según se indica en ese mismo precepto del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34.

4.6 La forma en que se recogen estos criterios generales en los ejemplos que se indican en la letra b) siguiente es indicativa y se puede reemplazar, según corresponda, siguiendo las instrucciones anteriores. Por ejemplo, los casos que muestran la comisión en forma de porcentaje pueden cambiarse a cuantías fijas, y a la inversa.

5. En caso de que exista alguna comisión adicional que, pese a no encontrarse incluida en los listados propuestos en la letra b) siguiente, se considere que, por su relevancia –en términos, bien de cuantía, o bien de generalización de su cobro–, es conveniente su inclusión en el Documento Informativo de las Comisiones, los proveedores de servicios de pago deberán hacer referencia a aquella, según corresponda, teniendo en consideración las indicaciones que se recogen en la propia letra b) y los criterios generales consignados en los apartados anteriores.

#### b) Cuadro de servicios y comisiones.

1. Cuando el Documento Informativo de las Comisiones haga referencia a una cuenta de pago que ofrezca el servicio de mantenimiento de la cuenta, se deberá facilitar información sobre la comisión que, en su caso, se aplique, y se indicará la periodicidad, si fuera preciso, siguiendo el ejemplo que se propone a continuación:

Servicios generales de la cuenta:

|                             |                          |        |
|-----------------------------|--------------------------|--------|
| Mantenimiento de la cuenta. | Mantenimiento.           |        |
|                             | [insertar periodicidad]. | [**] € |
|                             | Comisión anual total.    | [**] € |

2. Cuando el Documento Informativo de las Comisiones haga referencia a una cuenta de pago que ofrezca el servicio de transferencia o de orden permanente, se deberá facilitar información sobre las comisiones que, en su caso, se apliquen, para órdenes emitidas, distinguiendo estas en función de si la operación es SEPA o No SEPA, y se precisará:

- si se realiza en euros o en moneda extranjera (en este último supuesto, también se deberá consignar, en su caso, la comisión por cambio de divisa);

- si son estándar (D+1) o inmediatas;
- los canales por los que se preste el servicio (online, sucursal, etc.), y
- los umbrales máximos o mínimos de la operación a la que se aplica la correspondiente comisión, en su caso,

siguiendo el ejemplo que se propone a continuación:

Pagos (excluidas las tarjetas):

|                   |   |                      |
|-------------------|---|----------------------|
| Transferencia.    | SEPA en euros inmediata <i>online</i> .               |                      |
|                   | hasta [**] €.   | [**] % (mín. [**] €) |
|                   | más de [**] €.  | [**] % (mín. [**] €) |
|                   | SEPA en euros estándar <i>online</i> .                | [**] €               |
|                   | SEPA en moneda extranjera estándar sucursal.          | [**] % (mín. [**] €) |
|                   | No SEPA en moneda extranjera estándar <i>online</i> . | [**] % (mín. [**] €) |
| Cambio de divisa. | [**] €  |                      |

3. Cuando el Documento Informativo de las Comisiones haga referencia a una cuenta de pago que ofrezca el servicio de emisión y mantenimiento de una tarjeta de débito o emisión y mantenimiento de una tarjeta de crédito, se deberá facilitar información sobre las comisiones que, en su caso, se apliquen, en relación con aquellas tarjetas que estén normalmente asociadas a la cuenta de pago o que se ofrezcan más frecuentemente con esta.

Si fuera preciso, los proveedores de servicios de pago reflejarán la información relativa a las comisiones correspondientes a:

- la emisión/renovación de la tarjeta, y
- el mantenimiento de la tarjeta (indicando la periodicidad, si fuera el caso),

siguiendo el ejemplo que se propone a continuación:

Tarjetas y efectivo:

|  |  |        |
|--|--|--------|
| Emisión y mantenimiento de una tarjeta de débito.  | Emisión.                               | [**] € |
|  | Mantenimiento [insertar periodicidad]. | [**] € |
|  | Comisión anual total.                  | [**] € |
| Emisión y mantenimiento de una tarjeta de crédito. | Emisión.                               | [**] € |
|  | Mantenimiento [insertar periodicidad]. | [**] € |
|  | Comisión anual total.                  | [**] € |

4. Cuando el Documento Informativo de las Comisiones haga referencia a una cuenta de pago que ofrezca el servicio de retirada de efectivo a débito mediante tarjeta en cajeros automáticos, se deberá facilitar información sobre las comisiones que, en su caso, se apliquen por las retiradas de efectivo que se realicen en el territorio nacional.

4.1 En el supuesto de que se cobren comisiones por retiradas de efectivo a débito mediante tarjeta en cajeros automáticos del territorio nacional, se informará al cliente de, como mínimo, tres titulares de cajeros automáticos –sin incluir el proveedor de servicios de pago que facilita el Documento Informativo de las Comisiones– con los que se haya alcanzado, en su caso, un acuerdo de los mencionados en la disposición adicional segunda del Real Decreto-ley 19/2018. Los proveedores de servicios de pago incluirán, como máximo, cinco titulares de cajeros automáticos.

Si las comisiones están limitadas a un número determinado de retiradas, se consignará:

- Cuando se establezca un límite superior: hasta [\*\*] retiradas al [mes/año].

– Cuando se establezca un límite inferior: más de [\*\*] retiradas al [mes /año].

En caso de coincidir el importe de la comisión por retiradas de efectivo en cajeros propiedad de diferentes titulares, podrá facilitarse la información anterior de forma agrupada. En este supuesto, el proveedor de servicios de pago deberá enumerar, en la columna «comisión», los nombres de, como máximo, los cinco titulares de cajeros automáticos que repercutan la misma comisión.

4.2 Si no se pudiera facilitar la información señalada en los párrafos anteriores por no haber alcanzado, en su caso, acuerdos de los mencionados en la disposición adicional segunda del Real Decreto-ley 19/2018, se indicará la comisión que va a ser repercutida al cliente. Para ello, se consignará el porcentaje de la comisión fijada por el titular del cajero (CTC) que va a ser repercutida al cliente, seguido del símbolo % y de la expresión CTC, como se ilustra en este ejemplo: [\*\*] % CTC.

Asimismo, en caso de coincidir el porcentaje de la comisión que va a ser repercutida por la disposición de efectivo en cajeros propiedad de diferentes titulares, podrá facilitarse la información de forma agrupada, siguiendo las indicaciones contenidas en el párrafo tercero del apartado 4.1 anterior.

4.3 Los proveedores de servicios de pago deberán consignar la información detallada en los apartados anteriores siguiendo el ejemplo que se propone a continuación:

Tarjetas y efectivo:

|  |                                    |            |
|--|------------------------------------|------------|
| Retirada de efectivo a débito mediante tarjeta en cajeros automáticos. | [Entidad 1, Entidad 2, Entidad 3]. | [0] €      |
|  | [Entidad 4].                       |            |
|  | hasta [**] €.                      | [**] €     |
|  | más de [**] €.                     | [0] €      |
|  | [Entidad 5].                       |            |
|  | hasta [**] retiradas al mes.       | [0] €      |
|  | más de [**] retiradas al mes.      | [**] €     |
|  | Otras entidades.                   | [**] % CTC |

5. Cuando el Documento Informativo de las Comisiones haga referencia a una cuenta de pago que ofrezca el servicio de retirada de efectivo a crédito mediante tarjeta en cajeros automáticos, se deberá facilitar información sobre las comisiones que, en su caso, se apliquen por las retiradas que se realicen en el territorio nacional, y se incluirán las comisiones adicionales que, en su caso, se cobren al cliente por retirar efectivo a crédito.

5.1 En el supuesto de cobro de comisiones por retiradas de efectivo a crédito mediante tarjeta en cajeros automáticos del territorio nacional, se atenderán las instrucciones contenidas en el apartado 4 anterior para su inclusión en el Documento Informativo de las Comisiones. En este caso, se detallarán también las comisiones que el propio proveedor de servicios de pago que facilita el Documento Informativo de las Comisiones cobra por retiradas de efectivo a crédito de sus cajeros.

5.2 Los proveedores de servicios de pago deberán consignar la información detallada en los apartados anteriores siguiendo el ejemplo que se propone a continuación:

Tarjetas y efectivo:

|   |   |                      |
|---|---|----------------------|
| Retirada de efectivo a crédito mediante tarjeta en cajeros automáticos. | [Entidad 1, Entidad 2, Entidad 3].        |                      |
|   | hasta [**] €.                             | [**] €               |
|   | más de [**] €.                            | [0] €                |
|   | Por retiradas a crédito. [cajero propio]. | [**]% (mín.[**]€)    |
|   | Por retiradas a crédito.                  | [**]% (mín. [**]€)   |
|   | Otras entidades.                          | [**] % CTC           |
|   | Por retiradas a crédito.                  | [**] % (mín. [**] €) |

6. Cuando el Documento Informativo de las Comisiones haga referencia a una cuenta de pago que ofrezca el servicio de descubierto expreso o de descubierto tácito, se facilitará información sobre las comisiones y el tipo de interés que, en su caso, se apliquen, y se hará referencia a la cuantía por reclamación de posiciones deudoras, en caso de que se cobre, siguiendo el ejemplo que se propone a continuación:

Descubiertos y servicios conexos:

|                      |                                     |        |
|----------------------|-------------------------------------|--------|
| Descubierto expreso. | Apertura.                           | [**] € |
|                      | Tipo de interés.                    | [**] % |
|                      | Reclamación de posiciones deudoras. | [**] € |

7. Cuando el Documento Informativo de las Comisiones haga referencia a una cuenta de pago que ofrezca el servicio de negociación y compensación de cheques o de devolución de cheques, se deberá facilitar información sobre las comisiones que, al menos, se apliquen por las gestiones relacionadas con cheques emitidos en euros y cuya gestión se lleve a cabo en el territorio nacional, siguiendo el ejemplo que se propone a continuación:

Otros servicios:

|  |                              |                    |
|--|------------------------------|--------------------|
| Negociación y compensación de cheques. | Cheques nacionales en euros. | [**] % (mín. [**]) |
| Devolución de cheques.                 | Cheques nacionales en euros. | [**] % (mín. [**]) |

8. Cuando el Documento Informativo de las Comisiones haga referencia a una cuenta de pago que ofrezca el servicio de alertas (SMS, email o similar), se deberá facilitar información sobre las comisiones que, en su caso, se apliquen, distinguiendo estas, en caso de variar su cuantía, en función de la tipología de mensajes a la que hagan referencia, siguiendo el ejemplo que se propone a continuación:

Otros servicios:

|   |                                  |        |
|---|----------------------------------|--------|
| Servicio de alertas (SMS, email o similar). | Por mensaje.                     | [**] € |
|   | Mensaje sobre pagos con tarjeta. | [**] € |

c) Paquetes de servicio.

1. Si el Documento Informativo de las Comisiones contiene información relacionada con paquetes de servicios que:

- a) se cobran como parte de las comisiones incluidas en la subrúbrica «servicios generales de la cuenta», o
- b) se cobran por separado de las comisiones incluidas en la subrúbrica «servicios generales de la cuenta»,

y hace alusión a alguno de los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, además de tener en cuenta las indicaciones generales recogidas en la letra a) anterior, los proveedores de servicios de pago deberán respetar la tipología, el desglose y el detalle de las comisiones que se incluyen en la letra b) anterior, para cada uno de esos servicios.

En dicho supuesto, la terminología, el desglose y el detalle de las comisiones deberán coincidir con los que se utilicen, en su caso, en el cuadro de «servicios y comisiones» para los mismos servicios.

2. Cuando la comisión del paquete permita el uso limitado de alguno de los servicios incluidos en este, se deberá indicar, en cifras, delante del nombre del servicio, el número de veces que se puede usar dicho servicio. En caso contrario, se indicará delante del nombre del servicio que es ilimitado.

3. Al igual que en el cuadro de «servicios y comisiones», el nombre del servicio deberá incluirse en negrita y, en su caso, el de la especificación de la comisión concreta, deberá incluirse sin negrita.

4. En el supuesto de que el paquete de servicios incluya alguna comisión relacionada con algún servicio no incluido en la lista de los servicios asociados a una cuenta de pago, los proveedores de servicios de pago deberán hacer referencia a estas comisiones, de forma que su identificación respete, en la medida en que resulte necesario, los criterios fijados en la presente circular para la inclusión de información relacionada con aquellos servicios que se encuentran en la lista.

5. Los proveedores de servicios de pago seguirán el ejemplo que se incluye a continuación (que refleja un paquete que se cobra por separado de las comisiones incluidas en la subrúbrica «servicios generales de la cuenta») para cumplimentar el correspondiente paquete de servicios:

| Paquete de servicios   | Comisión                        |
|--|---------------------------------|
| Paquete de servicios [marca comercial].                                | [insertar periodicidad]. [**] € |
| Mantenimiento de la cuenta.  | Comisión anual total. [**] €    |
| [**] Transferencia SEPA en euros estándar <i>online</i> hasta [**].    |                                 |
| Emisión y mantenimiento de una tarjeta de débito.                      |                                 |
| [**] Retirada de efectivo a débito en cajeros automáticos [Entidad 1]. |                                 |
| [**] Retirada de efectivo en sucursal distinta.                        |                                 |
| [ilimitado] Servicio de alertas (SMS, email o similar).                |                                 |

Los servicios que excedan de estas cantidades se cobrarán por separado.

6. Si los proveedores de servicios de pago cobran comisiones adicionales por los servicios que superen la cantidad cubierta en el paquete de servicio que se ofrezca con la cuenta que:

- no se correspondan con ninguno de los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, o
- pese a ser uno de los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, difieran de las consignadas en el cuadro de «servicios y comisiones»,

deberán consignarlas en el cuadro de «información sobre los servicios adicionales», siguiendo las instrucciones que se recogen en el artículo 10 del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34, y en línea con los preceptos de la presente circular.

En estos casos, se harán coincidir, en la medida en que resulte necesario, la terminología, el desglose y el detalle de las comisiones con los utilizados en el paquete de servicios.

7. Si el Documento Informativo de las Comisiones no incluye información sobre paquetes de servicios, los proveedores de servicios de pago podrán suprimir el cuadro de «información sobre los servicios adicionales», de conformidad con el apartado 4 del artículo 10 del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34.

8. Los proveedores de servicios de pago seguirán el ejemplo que se propone a continuación, para cumplimentar el cuadro de «información sobre los servicios adicionales»:

Información sobre los servicios adicionales:

Información sobre las comisiones aplicadas por los servicios que excedan de la cantidad cubierta por el paquete de servicios (excluidas las comisiones anteriormente indicadas).

| Servicio                                   | Comisión |
|--|----------|
| Retirada de efectivo en sucursal distinta. | [**] €   |

## ANEJO 3

### Modelo de declaración responsable

#### 1. Datos del operador.

Nombre comercial del sitio web de comparación .....

Razón social .....

Población ..... Provincia ..... Código postal .....

Dirección .....

País ..... Teléfono .....

Dirección del sitio web de comparación .....

#### 2. Datos del representante del sitio web de comparación.

NIF/NIE/pasaporte .....

Nombre y apellidos .....

Dirección .....

País ..... Teléfono .....

Ostenta el cargo de .....

Ostenta la citada representación en virtud de escritura pública otorgada ante el notario de  
....., en fecha ..... y con número de protocolo .....

Se acompaña el presente escrito con copia de aquella<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> El representante también deberá presentar copia de su DNI/NIE/pasaporte en vigor.

## 3. Datos de los propietarios del sitio web de comparación

| Titulares                                    | Porcentaje de participación |
|--|-----------------------------|
| [Nombre titular]<br>[NIF/CIF]<br>[Dirección] |                             |

## 4. Declaración responsable.

El abajo firmante declara que tiene capacidad legal suficiente para cumplimentar la presente declaración en nombre y en representación del operador del sitio web al que se refiere este formulario, y que la información incluida en este cuestionario es veraz, exacta y completa.

En virtud de lo anterior, el abajo firmante declara que el operador del sitio web de comparación arriba mencionado garantiza el cumplimiento de todos los requisitos que se detallan a continuación:

- a) el sitio web es funcionalmente independiente y garantizará que los proveedores de servicios de pago reciben un trato equitativo en los resultados de las búsquedas;
- b) hará constar sus propietarios en el propio sitio web. A estos efectos, el abajo firmante declara que sus propietarios son los que se describen en la tabla anterior;
- c) ha establecido unos criterios claros y objetivos en los que se basará la comparación;
- d) el sitio web utilizará un lenguaje sencillo e inequívoco, y, en su caso, la terminología normalizada establecida en la lista de los servicios más representativos publicada por el Banco de España;
- e) el sitio web proporcionará información precisa y actualizada, e indicará el momento de la actualización más reciente;
- f) el sitio web incluirá un conjunto amplio de las ofertas de cuentas de pago que abarquen una parte significativa del mercado y, cuando la información que se presente no proporcione una visión completa del mercado, una declaración clara a tal efecto antes de mostrar los resultados;
- g) ha establecido un procedimiento eficaz de notificación de errores en la información sobre las comisiones publicadas;
- h) ha establecido políticas y procedimientos escritos que garantizan el cumplimiento de los requisitos que le son exigibles y que incluyen, al menos:
  - Los criterios que se utilizarán para la selección y la comparación de productos;
  - Los proveedores de servicios de pago sobre los que ofrecerá productos y, en su caso, la relación contractual con ellos o con sus intermediarios o representantes;

- Si la relación con los proveedores de servicios de pago será o no remunerada y, si lo es, la naturaleza de la remuneración;
  - Si el precio, las comisiones y las condiciones que figuran están o no garantizados, y
  - La frecuencia con la que se actualizará la información que se ofrezca.
- i) el sitio web mostrará la información de forma que la prominencia de alguno de los productos o el orden en el que se hayan publicado no responda exclusivamente a los intereses comerciales del operador o a su relación comercial con alguna otra persona o entidad;
- j) cuando un proveedor de servicios de pago retribuya al operador del sitio web o pague por publicidad en el sitio web, esta retribución no será el motivo principal por el que los productos de ese proveedor aparezcan entre los resultados;
- k) cuando entre los resultados de la comparación se incluya cualquier publicidad, esta indicará, de forma clara y visible para el usuario, que se trata de un anuncio, e insertará para ello el logo consistente en la palabra «Anuncio» en un recuadro y con letras rojas inmediatamente antes de la denominación del producto o del servicio;
- l) toda la publicidad que lleve a cabo el operador será clara, objetiva y no engañosa, y
- m) las especificaciones técnicas que ha establecido garantizan que se cumple con las exigencias legales que le resultan de aplicación.

En ....., a ..... de ..... de .....

Firma en representación del operador del sitio web de comparación,

D./dña.....