

I. DISPOSICIONS GENERALS

MINISTERI D'ECONOMIA I EMPRESA

18677 *Ordre ECE/1263/2019, de 26 de desembre, sobre transparència de les condicions i els requisits d'informació aplicables als serveis de pagament i per la qual es modifica l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció a client i el defensor del client de les entitats financeres, i l'Ordre EHA/2899/2011, de 28 d'octubre, de transparència i protecció de el client de serveis bancaris.*

Capítol I. Disposicions generals.

Article 1. Objecte.

Article 2. Àmbit d'aplicació.

Article 3. Règim jurídic.

Article 4. Divisa de les operacions i canvi de divisa.

Article 5. Informació sobre les despeses addicionals o les reduccions per la utilització d'un instrument de pagament determinat.

Article 6. Especialitats respecte dels requisits d'informació per a instruments de pagament de quantia escassa.

Capítol II. Operacions de pagament singulars.

Article 7. Concepte i àmbit d'aplicació.

Article 8. Informació general prèvia relativa a operacions de pagament singulars.

Article 9. Informació i condicions relatives a operacions de pagament singulars.

Article 10. Informació per a l'ordenant després de rebre l'ordre de pagament.

Article 11. Informació per al beneficiari després de l'execució d'una operació de pagament singular.

Article 12. Informació exigible al proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, després d'iniciar una ordre de pagament.

Capítol III. Contractes marc.

Article 13. Informació general prèvia a la signatura d'un contracte marc.

Article 14. Informació i condicions relatives al contracte marc.

Article 15. Accessibilitat de la informació i de les condicions del contracte marc.

Article 16. Informació prèvia a l'execució d'operacions de pagament subjectes a un contracte marc.

Article 17. Informació per a l'ordenant sobre operacions de pagament subjectes a un contracte marc.

Article 18. Informació per al beneficiari sobre operacions de pagament subjectes a un contracte marc.

Article 19. Forma de remissió de la informació i condicions relatives a la modificació de les condicions del contracte marc.

Article 20. Forma de remissió de la informació i condicions relatives a la resolució del contracte marc.

Disposició addicional primera. Règim aplicable a determinades operacions i contractes.

Disposició addicional segona. Comptabilitat i auditoria.

Disposició addicional tercera. Obligació d'informar els consumidors dels seus drets.

Disposició transitòria única. Règim transitori dels contractes marc.

Disposició derogatòria única. Derogació normativa.

Disposició final primera. Títol competencial.

Disposició final segona. Modificació de l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres.

Disposició final tercera. Modificació de l'Ordre EHA/2899/2011, de 28 d'octubre, de transparència i protecció del client de serveis bancaris.

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

Disposició final cinquena. Habilitació normativa.

Disposició final sisena. Entrada en vigor.

I

L'aprovació de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlament Europeu i del Consell, de 25 de novembre de 2015, sobre serveis de pagament en el mercat interior i per la qual es modifiquen les directives 2002/65/CE, 2009/110/CE i 2013/36/UE i el Reglament (UE) núm. 1093/2010 i es deroga la Directiva 2007/64/CE, de 13 de novembre (d'ara endavant, la Directiva), va reformar la regulació del mercat únic integrat de pagaments detallistes europeus. Aquesta Directiva es va transposar parcialment mitjançant el Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera, i per a la seva transposició completa és necessari adoptar les normes de desplegament d'aquest Reial decret llei. Així, mitjançant el Reial decret 736/2019, de 20 de desembre, de règim jurídic dels serveis de pagament i de les entitats de pagament i pel qual es modifiquen el Reial decret 778/2012, de 4 de maig, de règim jurídic de les entitats de diner electrònic, i el Reial decret 84/2015, de 13 de febrer, pel qual es desplega la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit, s'han regulat aspectes clau de la Directiva, com és el règim jurídic de les entitats de pagament. Escau ara regular igualment la transparència de les condicions i els requisits d'informació que s'han d'aplicar als serveis de pagament. Aquests elements de la regulació són fonamentals per garantir la confiança dels usuaris dels serveis de pagament, condició necessària per al funcionament correcte del trànsit comercial. Així mateix, una transparència adequada sobre les condicions que s'apliquen als serveis de pagament fomenta la competència i, per tant, redueix els costos de les transaccions comercials que es deriven de l'ús d'aquests serveis.

El Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, ha establert les normes generals aplicables a les condicions i als requisits d'informació, i fins i tot ha regulat amb més profunditat alguns elements rellevants, com són les despeses d'informació, la càrrega de la prova en relació amb el compliment dels requisits d'informació, i la modificació i la resolució dels contractes marc. Per completar aquest esquema, l'article 29 remet al fet que la persona titular del Ministeri d'Economia i Empresa ha de determinar els requisits concrets d'informació i altres condicions aplicables a les operacions de pagament, ja siguin singulars o regulades per un contracte marc, les excepcions al règim general d'informació per als instruments de pagament de quantia escassa i al diner electrònic, així com el contingut mínim del contracte marc i del full informatiu, juntament amb les seves modalitats de difusió. Per tant, es fa necessari aprovar aquesta Ordre ministerial per regular aquests aspectes.

II

Aquesta Ordre ministerial versa sobre dos aspectes principals: d'una banda, els requisits d'informació aplicables a les operacions de pagament singulars i, de l'altra, els que són aplicables als contractes marc i a les operacions associades a aquests contractes. Això engloba no només les obligacions aplicables als proveïdors de serveis de pagament tradicionals, sinó també les que són específiques dels nous proveïdors de serveis de pagament, com són les entitats prestadores del servei d'informació sobre comptes, i les prestadores del servei d'iniciació de pagaments. Aquesta normativa és de compliment obligat per a totes dues parts, el proveïdor i l'usuari, sempre que l'usuari sigui un consumidor o –i aquí hi ha la novetat respecte del règim actual– una microempresa. Altres usuaris diferents dels anteriors poden pactar amb el proveïdor de serveis de pagament la

no aplicació total o parcial d'aquesta Ordre ministerial. També aborda la coordinació necessària amb determinats preceptes de l'Ordre EHA/2899/2011, de 28 d'octubre, de transparència i protecció del client de serveis bancaris, en la mesura que totes dues regulen situacions similars.

Aquesta Ordre ministerial consta de vint articles, agrupats en tres capítols, tres disposicions addicionals, una disposició transitòria, una disposició derogatòria, i sis disposicions finals.

El capítol I es refereix a les disposicions generals. L'objecte d'aquesta Ordre és regular la transparència de les condicions i els requisits d'informació aplicables als serveis de pagament, d'acord amb el que estableix el Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre. Juntament amb el règim jurídic i l'àmbit d'aplicació, recull la regulació tant de les operacions de pagament singulars com de les que estan subjectes a un contracte marc, i concreta, d'una banda, les aplicables a la divisa de les operacions i els requisits d'informació aplicables als serveis de canvi de divises i, de l'altra, la informació relativa a les despeses addicionals o a la reducció que han d'oferir les entitats de pagament per la utilització d'un instrument de pagament determinat. Finalment, l'Ordre ministerial defineix quins instruments de pagament s'han de considerar de quantia escassa i estableix un règim especial d'obligacions d'informació per a aquests instruments. Així com en el Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, s'estableix un règim específic per autoritzar i executar ordres de pagament mitjançant instruments de quantia escassa, en aquesta Ordre ministerial s'estableixen una sèrie d'especificitats en les obligacions d'informació aplicables als instruments de pagament de quantia escassa.

El capítol II recull les obligacions d'informació a les quals estan sotmesos els proveïdors de serveis de pagament en les operacions de pagament singulars. Aquests proveïdors han de posar a disposició de l'usuari una informació determinada, abans de quedar-hi vinculats de qualsevol manera. Així mateix, han de facilitar o posar a disposició tant de l'ordenant com del beneficiari una sèrie de dades, immediatament després de rebre l'ordre de pagament o d'executar l'operació. Així mateix, addicionalment a tota aquesta informació i a aquestes condicions, l'Ordre ministerial regula també les peculiaritats de les obligacions dels proveïdors del servei d'iniciació de pagaments. Aquestes obligacions han de proporcionar informació addicional a l'ordenant i al beneficiari, immediatament després d'iniciar l'ordre de pagament.

El capítol III, per la seva part, recull les obligacions d'informació amb relació als contractes marc, que defineix el Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre. Igual que en l'execució d'operacions de pagament singulars, s'estableix una informació mínima que s'ha de proporcionar a l'usuari necessàriament, amb caràcter previ a qualsevol vinculació contractual i amb l'antelació suficient. Aquesta informació, així com la resta de les condicions del contracte, s'ha de lliurar a l'usuari en qualsevol moment de la relació contractual, a petició seva. A més, en el cas d'operacions concretes que estiguin subjectes a un contracte marc i a sol·licitud de l'usuari, cal proporcionar-li una informació explícita sobre el termini màxim d'execució de l'operació esmentada i sobre les despeses que hagi d'abonar. També s'estableixen altres obligacions d'informació concretes cap a l'ordenant i el beneficiari de les operacions de pagament. El capítol es tanca amb l'especificació dels termes en què s'ha de produir la modificació i la resolució dels contractes marc per part dels proveïdors de serveis de pagament.

La disposició addicional primera preveu, de conformitat amb l'article 8 de la Llei 22/2007, d'11 de juliol, sobre comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors, l'aplicació de determinats articles d'aquesta Ordre ministerial com a norma especial, en lloc dels articles corresponents de la Llei esmentada, pel que fa a la comercialització a distància dels serveis de pagament.

La disposició addicional segona habilita el Banc d'Espanya per establir i modificar les normes de comptabilitat i els models a què s'han d'ajustar els estats financers de les entitats de pagament i de les entitats de diner electrònic. Per fer-ho, és preceptiva la consulta prèvia a l'Institut de Comptabilitat i Auditoria de Comptes. A més, recull el règim d'auditoria aplicable a les entitats de pagament i de diner electrònic i l'obligació que tenen

de presentar separatament la comptabilitat relativa als serveis de pagament i les altres activitats que estiguin autoritzades a prestar.

La disposició addicional tercera recull l'obligació d'informar els consumidors dels seus drets, a través del lliurament del fullet electrònic orientat al consumidor que ha d'elaborar la Comissió Europea d'acord amb l'article 106 de la Directiva.

La disposició transitòria única recull el règim transitori dels contractes marc que s'hagin subscrit amb anterioritat a l'entrada en vigor d'aquesta Ordre ministerial.

La disposició derogatòria única deroga l'Ordre EHA/1608/2010, de 14 de juny, sobre transparència de les condicions i requisits d'informació aplicables als serveis de pagament, que substitueix.

La disposició final primera recull els títols competencials, i assenyala que aquesta Ordre ministerial es dicta a l'empara dels títols competencials que recullen els articles 149.1.6a, 11a i 13a de la Constitució espanyola.

La disposició final segona modifica l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres, per incloure entre les entitats que hi estan subjectes els establiments financers de crèdit, les entitats de pagament i les entitats acollides al que estableixen els articles 14 i 15 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, les entitats de diner electrònic, així com per habilitar el Banc d'Espanya perquè moduli les seves exigències tenint en compte la mida, l'estructura, la naturalesa, la dimensió i la complexitat de les activitats que duen a terme les entitats.

La disposició final tercera modifica l'article 27.1.d) de l'Ordre EHA/2899/2011, de 28 d'octubre, per alinear la definició del tipus oficial que estableix l'apartat esmentat amb els ajustos de la metodologia de l'euríbor que en fa el seu administrador (*European Money Markets Institute*). Aquests ajustos responen a la necessitat d'adaptar l'índex a les exigències del Reglament (UE) núm. 2016/1011 del Parlament Europeu i del Consell, de 8 de juny de 2016, sobre els índexs utilitzats com a referència en els instruments financers i en els contractes financers o per mesurar la rendibilitat dels fons d'inversió, i pel qual es modifiquen les directives 2008/48/CE i 2014/17/UE i el Reglament (UE) núm. 596/2014, i s'han dut a terme sense que l'autoritat nacional que supervisa aquest índex (*Autorité des Services et Marchés Financiers* belga) hagi considerat necessari aplicar-hi el que preveu l'article 28 del Reglament esmentat, la qual cosa implica que aquests ajustos no afecten la continuïtat de l'índex. Aquesta mateixa disposició modifica l'article 34 de l'Ordre EHA/2899/2011, de 28 d'octubre, per tal d'actualitzar la referència a la normativa de transparència aplicable als serveis de pagament.

La disposició final quarta conté la referència a la incorporació del dret de la Unió Europea i la cinquena habilita el Banc d'Espanya perquè pugui dictar les normes i els actes necessaris per desplegar i executar aquesta Ordre ministerial.

Finalment, la disposició final sisena recull la previsió de l'entrada en vigor.

III

Aquesta Ordre ministerial respon als principis de necessitat, eficàcia, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència i eficiència, tal com exigeix la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Pel que fa als principis de necessitat i eficàcia, aquesta Ordre ministerial és l'instrument òptim per portar a terme el desplegament reglamentari de la regulació que contenen el Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, i el Reial decret 736/2019, de 20 de desembre.

Quant al principi de proporcionalitat, aquesta Ordre ministerial manté l'equilibri necessari entre l'establiment d'un marc legal adequat, àgil i que afavoreixi el bon funcionament dels proveïdors de serveis de pagament, d'una banda, i la garantia que es mantenen uns nivells adequats de transparència i de protecció dels usuaris de serveis de pagament, de l'altra.

El principi de seguretat jurídica queda reforçat amb aquesta Ordre ministerial, atès que, en virtut del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, les entitats prestadores del servei d'informació sobre comptes i les entitats prestadores del servei d'iniciació de pagaments han experimentat un canvi important en el seu règim legal en passar a ser

considerades proveïdors de serveis de pagament. D'aquesta manera es millora el coneixement i la comprensió de les normes de transparència i de protecció dels usuaris de serveis de pagament, tant per part d'aquests com de les entitats prestadores dels serveis esmentats, i se'n facilita la interpretació i l'aplicació davant l'alternativa d'un text modificatiu.

En aplicació del principi de transparència, en el procediment d'elaboració d'aquesta Ordre ministerial s'ha tingut en compte el que disposen la Llei 50/1997, de 27 de novembre, del Govern, i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre. D'aquesta manera s'ha sotmès al procediment de consulta pública que preveu l'article 133.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, així com l'article 26.2 de la Llei 50/1997, de 27 de novembre, i al tràmit d'audiència i d'informació pública que preveu l'article 133.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, amb la qual cosa s'ha possibilitat la participació activa dels destinataris potencials. En totes dues fases s'han rebut nombroses observacions que s'han tingut en compte en l'elaboració d'aquest text. Així mateix, s'han demanat nombrosos informes, entre els quals cal destacar els de l'Institut de Comptabilitat i Auditoria de Comptes (ICAC), el Banc d'Espanya i el Consell de Consumidors i Usuaris. Per tot això, es considera complert el principi de transparència.

Finalment, amb relació al principi d'eficiència, aquesta Ordre ministerial no imposa càrregues administratives innecessàries o accessòries, i el seu desplegament s'ha produït amb la màxima celeritat possible.

Aquesta Ordre ministerial es dicta en virtut de les habilitacions per al desplegament normatiu que estableixen el Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, i el Reial decret 736/2019, de 20 de desembre.

En virtut d'això, d'acord amb el Consell d'Estat, dispenso:

CAPÍTOL I

Disposicions generals

Article 1. *Objecte.*

1. L'objecte d'aquesta Ordre és regular la transparència de les condicions de contractació i dels requisits d'informació que són exigibles en la prestació de serveis de pagament, de conformitat amb el que estableix el títol II del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera.

2. Les disposicions d'aquesta Ordre ministerial s'entenen sense perjudici de les disposicions derivades del dret de la Unió Europea que estableixin requisits addicionals en matèria d'informació prèvia que els siguin aplicables.

Article 2. *Àmbit d'aplicació.*

1. Aquesta Ordre s'aplica a les operacions de pagament singulars, als contractes marc i a les operacions de pagament que estan subjectes als contractes marc esmentats.

2. Quan l'usuari del servei de pagament no sigui un consumidor, ni una microempresa, segons les definicions que en fan els articles 3.8 i 3.25, respectivament, del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, les parts en les operacions i en els contractes esmentats a l'apartat anterior poden acordar que no se'ls apliqui aquesta Ordre, en tot o en part.

3. No és exigible el que preveu aquesta Ordre quan un proveïdor de serveis de pagament presti a un usuari de servei de pagament determinat únicament el servei d'informació sobre comptes, excepte el que estableixen els articles 9 i 14, en el que sigui aplicable al servei esmentat.

Article 3. *Règim jurídic.*

La transparència de les condicions de contractació i els requisits d'informació que són exigibles en la prestació de serveis de pagament es regeixen pel que preveuen el Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, aquesta Ordre i els articles 3.2, 3.3, 3.4, 5, 8.1, 8.3, 8.5 i 9 de l'Ordre EHA/2899/2011, de 28 d'octubre, de transparència i protecció del client de serveis bancaris. L'article 8.4 de l'Ordre EHA/2899/2011, de 28 d'octubre, és

aplicable als serveis de pagament que presten els proveïdors de serveis de pagament en execució d'un contracte marc.

Article 4. Divisa de les operacions i canvi de divisa.

1. Els pagaments s'han d'efectuar en la divisa que les parts hagin acordat.
2. Quan, en un caixer automàtic, en el punt de venda o per part del beneficiari, s'ofereixi un servei de canvi de divisa abans de començar l'operació de pagament, la part que ofereixi el servei de canvi de divisa a l'ordenant l'ha d'informar de manera desglossada de totes les despeses i les comissions, així com del tipus de canvi que s'utilitza per a la conversió de l'operació de pagament.

L'execució del servei de canvi de divisa sota aquestes condicions no es pot dur a terme sense el consentiment exprés previ de l'ordenant.

3. Els proveïdors de serveis de pagament que ofereixen els serveis de canvi de divisa als quals fa referència l'apartat anterior han d'establir i fer públics, de la manera que estableixi el Banc d'Espanya, els tipus de canvi, les comissions i les despeses, fins i tot mínimes, que són aplicables a les operacions esmentades.

Article 5. Informació sobre les despeses addicionals o les reduccions per la utilització d'un instrument de pagament determinat.

1. Quan, a l'efecte de la utilització d'un instrument de pagament determinat, el beneficiari ofereixi una reducció en el preu per aquesta utilització, n'ha d'informar l'ordenant abans d'iniciar l'operació de pagament.

2. Quan, a l'efecte de la utilització d'un instrument de pagament determinat, el proveïdor de serveis de pagament, o una altra part que intervingui en l'operació, exigeixi el pagament de despeses addicionals, n'ha d'informar l'usuari del servei de pagament abans d'iniciar l'operació de pagament, sense perjudici del que estableix l'article 4.3 de l'Ordre EHA/2899/2011, de 28 d'octubre.

3. L'ordenant només està obligat a abonar les despeses indicades a l'apartat 2 si se li dona a conèixer l'import total abans d'iniciar l'operació de pagament.

4. La informació a què es refereixen els apartats anteriors s'ha de facilitar a l'usuari de serveis de pagament en els termes següents:

- a) La informació i les condicions s'han de comunicar a l'usuari en termes accessibles i comprensibles fàcilment, especialment per a les persones amb discapacitat, de manera clara i objectiva, seguint les regles marcades pel principi de disseny universal, immediatament abans d'iniciar l'operació de pagament.

- b) S'ha d'especificar expressament la quantia de la despesa addicional o de la reducció vinculades a la utilització de l'instrument de pagament.

- c) S'ha d'especificar expressament la quantia final completa de l'operació de pagament amb la despesa addicional o la reducció i sense.

5. Així mateix, els obligats a oferir la informació a què es refereixen els apartats 1 i 2 han de tenir a disposició dels usuaris de serveis de pagament, en tots i cadascun dels establiments des dels quals es pugui iniciar l'operació de pagament i en els seus webs, en cas de disposar-ne, en un lloc destacat, de manera que atregui l'atenció dels usuaris, i exposada de manera que sigui fàcilment llegible, la informació següent:

- a) Els instruments de pagament la utilització dels quals genera una despesa addicional o una reducció en el preu.

- b) L'import exacte de la despesa addicional o de la reducció o, quan aquest import no es pugui calcular per endavant per raons objectives, l'import estimat o la base de càlcul que permeti a l'usuari comprovar-ne l'estimació.

- c) Qualsevol altra circumstància que pugui condicionar la vinculació d'una despesa addicional o d'una reducció en la utilització d'un instrument de pagament o que pugui ser rellevant a aquests efectes.

Article 6. Especialitats respecte dels requisits d'informació per a instruments de pagament de quantia escassa.

1. A l'efecte d'aquest article, es consideren instruments de pagament de quantia escassa els que, d'acord amb el contracte marc pertinent, només afecten les operacions de pagament individuals no superiors a 30 euros, o que tenen un límit de despesa de 150 euros, o que permeten emmagatzemar fons que no excedeixin en cap moment la quantitat de 150 euros.

2. En els supòsits que preveu l'apartat anterior, els requisits d'informació han de tenir les especialitats següents:

a) El proveïdor del servei de pagament només ha de facilitar a l'ordenant la informació sobre les característiques principals del servei de pagament, inclosa la manera d'utilitzar l'instrument de pagament, la denominació del proveïdor del servei de pagament i les seves dades de contacte, la responsabilitat de l'ordenant i del proveïdor en cas d'operacions no autoritzades, no executades o executades defectuosament, les despeses cobrades i qualsevol altra informació pràctica que sigui necessària per adoptar una decisió amb coneixement de causa, i ha d'indicar el lloc en què pot accedir fàcilment a la informació i a les condicions que conté l'article 14.

b) Es pot acordar que el proveïdor de serveis de pagament no tingui l'obligació de proposar els canvis de les condicions del contracte marc, d'acord amb els requisits que estableix l'article 13.1.

c) Així mateix, es pot convenir que després de l'execució d'una operació de pagament el proveïdor del servei de pagament faciliti a l'usuari o posi a la seva disposició únicament una referència que li permeti identificar l'operació de pagament, l'import de l'operació, les despeses i, en cas de diverses operacions de pagament de la mateixa naturalesa efectuades al mateix beneficiari, la informació sobre l'import total i les despeses corresponents a les operacions esmentades.

En cas que s'acordi així en el contracte marc, la informació que preveu la lletra c) anterior no s'ha de facilitar o posar a disposició de l'usuari si l'instrument de pagament s'utilitza de manera anònima o si el proveïdor de serveis de pagament no disposa dels recursos tècnics necessaris per facilitar-la. No obstant això, en aquests casos, el proveïdor del servei de pagament ha de facilitar a l'ordenant la possibilitat de comprovar l'import dels fons emmagatzemats.

3. Per a les operacions de pagament en l'àmbit nacional, els límits de l'apartat primer s'elevan al doble de les quantitats que s'hi indiquen, excepte per als instruments de pagament en modalitat de prepagament, en què els límits són de 500 euros.

CAPÍTOL II

Operacions de pagament singulars

Article 7. Concepte i àmbit d'aplicació.

1. Aquest capítol és aplicable a les operacions de pagament singulars, entenent com a tals les que no estan subjectes a un contracte marc.

2. Quan una ordre de pagament corresponent a una operació de pagament singular es transmeti mitjançant un instrument de pagament regulat per un contracte marc, el proveïdor de serveis de pagament no està obligat a proporcionar ni a posar a disposició de l'usuari la informació que ja se li hagi facilitat en virtut del contracte marc amb un altre proveïdor de serveis de pagament, o que se li hagi de facilitar en el futur en virtut del contracte esmentat.

Article 8. Informació general prèvia relativa a operacions de pagament singulars.

1. El proveïdor de serveis de pagament ha de posar a disposició de l'usuari de serveis de pagament, d'una manera que li sigui accessible fàcilment, un fullet amb la

informació i les condicions que estableix l'article 9, abans que l'usuari quedi vinculat per qualsevol contracte o oferta relatiu a una operació de pagament singular.

Si l'usuari del servei de pagament ho sol·licita, el proveïdor de serveis de pagament li ha de facilitar la informació i les condicions esmentades en paper o en un altre suport durador.

La informació i les condicions s'han de redactar en termes fàcilment accessibles i comprensibles, especialment per a les persones amb discapacitat, de manera clarament llegible, seguint les regles marcades pel principi de disseny universal, en castellà o en qualsevol de les altres llengües cooficials de les comunitats autònomes respectives en què es presti el servei de pagament o en qualsevol altra llengua acordada entre les parts.

2. Si el contracte relatiu a una operació de pagament singular s'ha signat a instàncies de l'usuari del servei de pagament a través d'un mitjà de comunicació a distància que no permeti al proveïdor de serveis de pagament complir el que disposa l'apartat 1, el proveïdor ha de complir les obligacions esmentades en tot el possible en aquell moment i, en tot cas, immediatament després de l'execució de l'operació de pagament.

3. Les obligacions que imposa l'apartat 1 també es poden complir proporcionant una còpia de l'esborrany del contracte de servei de pagament singular o de l'esborrany de l'ordre de pagament que inclogui la informació i les condicions que conté l'article 9.

Article 9. *Informació i condicions relatives a operacions de pagament singulars.*

1. El proveïdor de serveis de pagament ha de facilitar o posar a disposició de l'usuari de serveis de pagament la informació i les condicions següents:

- a) L'especificació de la informació o de l'identificador únic que l'usuari de serveis de pagament ha de facilitar per a la iniciació o l'execució correctes d'una ordre de pagament.
- b) El termini màxim d'execució del servei de pagament que es presta.
- c) Totes les despeses que l'usuari ha d'abonar al proveïdor de serveis de pagament i, si s'escau, el desglossament de les quantitats corresponents a aquestes despeses.
- d) En cas que l'operació de pagament inclogui un canvi de divisa, el tipus de canvi efectiu o el de referència que s'hi aplica.

2. A més, els proveïdors de serveis d'iniciació de pagaments han de facilitar a l'ordenant o han de posar a la seva disposició, abans d'iniciar l'ordre de pagament, la informació següent, clara i detallada:

- a) el nom del proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, l'adreça postal de la seva administració central i, quan sigui procedent, la de la seva sucursal o agent a Espanya, juntament amb qualssevol altres dades de contacte, inclosa l'adreça de correu electrònic, que siguin d'utilitat per comunicar-s'hi, i
- b) les dades de contacte de l'autoritat competent.

3. Així mateix, el proveïdor de serveis de pagament ha de posar a disposició de l'usuari de serveis de pagament, d'una manera fàcilment accessible, tota la informació i les condicions de l'article 14 que siguin pertinents, en particular, les dades de les autoritats responsables de la seva supervisió i les dades del registre públic en què estigui inscrit.

Article 10. *Informació per a l'ordenant després de rebre l'ordre de pagament.*

Immediatament després de rebre l'ordre de pagament, el proveïdor de serveis de pagament ha de facilitar a l'ordenant o posar a la seva disposició, de manera idèntica a la que indica l'article 8.1, la informació següent:

- a) Una referència que permeti a l'ordenant identificar l'operació de pagament i, quan estigui disponible, la informació relativa al beneficiari.
- b) L'import de l'operació de pagament en la moneda utilitzada en l'ordre de pagament.
- c) L'import de les despeses de l'operació de pagament que hagi d'abonar l'ordenant i, si s'escau, un desglossament d'aquestes despeses.

d) En cas que l'operació de pagament inclogui un canvi de divisa, el tipus de canvi que ha utilitzat el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant en l'operació de pagament, o una referència d'aquest, quan sigui diferent del tipus facilitat d'acord amb l'article 9.1.d), i l'import de la transacció després de la conversió de moneda.

e) La data de recepció de l'ordre de pagament.

Article 11. *Informació per al beneficiari després de l'execució d'una operació de pagament singular.*

Immediatament després de l'execució de l'operació de pagament, el proveïdor de serveis de pagament ha de facilitar al beneficiari o posar a la seva disposició, de manera idèntica a la que indica l'article 8.1, la informació següent:

a) Una referència que permeti al beneficiari identificar l'operació de pagament i l'ordenant, quan estigui disponible, així com qualsevol informació comunicada juntament amb l'operació de pagament.

b) L'import de l'operació de pagament en la moneda en què els fons siguin abonats al beneficiari.

c) L'import de les despeses de l'operació de pagament que hagi d'abonar el beneficiari i, si s'escau, un desglossament d'aquestes despeses.

d) Quan sigui procedent, el tipus de canvi que ha utilitzat el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari en l'operació de pagament i l'import de l'operació de pagament abans de la conversió de moneda.

e) La data de valor de l'abonament.

Article 12. *Informació exigible al proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, després d'iniciar una ordre de pagament.*

1. A més de la informació i les condicions que preveu l'article 9, quan una ordre de pagament s'iniciï a través d'un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, aquest ha de facilitar a l'ordenant i, si s'escau, al beneficiari, immediatament després de la iniciació de l'ordre de pagament, les dades següents:

a) Una confirmació que l'ordre de pagament s'ha iniciat amb èxit davant el proveïdor de serveis de pagament gestor de compte de l'ordenant.

b) Una referència que permeti a l'ordenant i al beneficiari identificar l'operació de pagament i, si s'escau, que permeti al beneficiari identificar l'ordenant i qualsevol informació comunicada juntament amb l'operació de pagament.

c) L'import de l'operació de pagament.

d) Si s'escau, l'import de les despeses que s'hagin d'abonar per l'operació al proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, degudament desglossades.

2. Així mateix, quan una ordre de pagament s'iniciï a través d'un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, aquest ha de posar a disposició del proveïdor de serveis de pagament gestor de compte de l'ordenant la referència de l'operació de pagament.

CAPÍTOL III

Contractes marc

Article 13. *Informació general prèvia a la signatura d'un contracte marc.*

1. El proveïdor de serveis de pagament ha de facilitar a l'usuari de serveis de pagament, en paper o en un altre suport durador, un fullet amb la informació i les condicions que conté l'article 14, amb suficient antelació a la data en què l'usuari quedi vinculat per qualsevol contracte marc o oferta. La informació i les condicions s'han de redactar en termes fàcilment accessibles i comprensibles, especialment per a les persones amb

discapacitat, de manera clarament llegible, seguint les regles marcades pel principi de disseny universal, en castellà o en qualsevol de les altres llengües cooficials de les respectives comunitats autònomes en què es presti el servei de pagament o en qualsevol altra llengua acordada entre les parts.

2. Si el contracte marc s'ha formalitzat a instàncies de l'usuari del servei de pagament a través d'un mitjà de comunicació a distància que no permeti al proveïdor de serveis de pagament complir el que disposa l'apartat 1, el proveïdor ha de complir les obligacions que li imposa l'apartat esmentat immediatament després de la formalització del contracte marc.

3. Les obligacions que disposa l'apartat 1 també es poden complir proporcionant una còpia de l'esborrany del contracte marc que inclogui la informació i les condicions que conté l'article 14.

Article 14. *Informació i condicions relatives al contracte marc.*

El proveïdor de serveis de pagament ha de proporcionar a l'usuari de serveis de pagament la informació i les condicions següents, que, a més, han de formar part del contingut mínim del contracte que, si s'escau, es formalitzi:

a) Sobre el proveïdor de serveis de pagament:

1r El nom del proveïdor de serveis de pagament, el domicili de la seva administració central i, quan sigui procedent, el de la seva sucursal o agent establert a Espanya, juntament amb qualsevol altra adreça, inclosa la de correu electrònic, que sigui d'utilitat per comunicar-s'hi.

2n Les dades de les autoritats responsables de la seva supervisió i les del registre públic en què estiguin inscrites les entitats de pagament autoritzades, les seves sucursals i els seus agents, o de qualsevol altre registre públic pertinent que autoritzi el proveïdor de serveis de pagament, incloent-hi el número de registre, o un mitjà equivalent d'identificació en els registres esmentats.

b) Sobre la utilització del servei de pagament:

1r Una descripció de les característiques principals del servei de pagament que s'hagi de prestar.

2n L'especificació de la informació o de l'identificador únic que l'usuari de serveis de pagament ha de facilitar per a la iniciació o l'execució correctes d'una ordre de pagament.

3r La forma i el procediment pel qual s'han de comunicar el consentiment per a la iniciació d'una ordre de pagament o per a l'execució d'una operació de pagament i la retirada d'aquest consentiment, de conformitat amb els articles 36 i 52 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre.

4t Una referència al moment de recepció d'una ordre de pagament, segons la definició que en fa l'article 50 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, i, si s'escau, a l'hora límit que estableix el proveïdor de serveis de pagament.

5è El termini màxim d'execució dels serveis de pagament que s'hagin de prestar.

6è Si s'han establert límits a les operacions de pagament que s'executen a través d'un instrument de pagament, de conformitat amb l'article 40.1 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre.

7è En el cas dels instruments de pagament basats en targetes que utilitzen marques compartides, els drets de l'usuari de serveis de pagament, d'acord amb l'article 8 del Reglament (UE) 2015/751 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2015, sobre les taxes d'intercanvi aplicades a les operacions de pagament amb targeta.

A aquests efectes, s'entén per marca de pagament qualsevol nom, terme, signe, símbol o combinació dels anteriors, material o digital, que és capaç d'indicar amb quin sistema de targetes de pagament es fan operacions de pagament basades en una targeta, i per utilització de marques de pagament compartides, la inclusió de dues o més marques

de pagament o aplicacions de pagament d'una mateixa marca de pagament en el mateix instrument de pagament.

c) Sobre les despeses i els tipus d'interès i de canvi:

1r Totes les despeses que l'usuari ha d'abonar al proveïdor de serveis de pagament, incloses les que, si s'escau, pugui percebre el proveïdor de serveis de pagament de conformitat amb el que preveu l'article 30.2 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, i, quan sigui pertinent, el desglossament corresponent de les despeses.

2n Si s'escau, els tipus d'interès i de canvi que s'apliquen o, si s'han d'utilitzar els tipus d'interès i de canvi de referència, el mètode de càlcul de l'interès efectiu i la data corresponent i l'índex o la base utilitzada per determinar els tipus d'interès o de canvi de referència esmentats.

3r Si s'ha convingut així, l'aplicació immediata de les variacions dels tipus d'interès o de canvi de referència, i els requisits d'informació en relació amb les variacions esmentades, de conformitat amb l'article 33.2 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre.

d) Sobre la comunicació:

1r Quan sigui procedent, els mitjans de comunicació, inclosos els requisits tècnics aplicables a l'equip i als programes informàtics de l'usuari de serveis de pagament, convinguts entre les parts per a la transmissió d'informació o de notificacions d'acord amb aquesta Ordre ministerial.

2n La forma en què s'ha de facilitar o en què s'ha de posar a disposició la informació prevista en aquesta Ordre ministerial i la freqüència d'aquesta informació.

3r La llengua o les llengües de formalització del contracte marc i de comunicació durant la relació contractual.

4t El dret de l'usuari del servei de pagament de rebre en qualsevol moment el contracte marc i el fulllet amb la informació i les condicions que preveu aquest article, de conformitat amb l'article 15.

e) Sobre les responsabilitats i els requisits necessaris per a la devolució:

1r Quan sigui procedent, una descripció de les mesures que l'usuari de serveis de pagament ha d'adoptar per preservar la seguretat d'un instrument de pagament i de la manera com s'ha de notificar al proveïdor de serveis de pagament a l'efecte de l'article 41.b) del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, en els casos d'extraviament, sostracció, apropiació indeguda o utilització no autoritzada.

2n El procediment segur de notificació a l'usuari per part del proveïdor de serveis de pagament en cas de sospita de frau, frau real o amenaces per a la seguretat.

3r Si s'ha convingut així, les condicions en què el proveïdor de serveis de pagament es reserva el dret de bloquejar un instrument de pagament, de conformitat amb l'article 40 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre.

4t La responsabilitat de l'ordenant en cas d'operacions de pagament no autoritzades, de conformitat amb l'article 46 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, amb informació sobre l'import corresponent.

5è La forma i el termini dins del qual l'usuari del servei de pagament ha de notificar al proveïdor de serveis de pagament qualsevol operació de pagament no autoritzada, o iniciada o executada de manera incorrecta, de conformitat amb l'article 43 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, així com la responsabilitat del proveïdor de serveis de pagament en cas d'operacions de pagament no autoritzades, de conformitat amb l'article 45 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre.

6è La responsabilitat del proveïdor de serveis de pagament en cas de no execució o d'execució defectuosa o amb retard d'una ordre de pagament, de conformitat amb l'article 60 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre.

7è Els requisits necessaris per a la devolució de la quantitat total corresponent a les operacions de pagament autoritzades, en virtut dels articles 48 i 49 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre.

f) Sobre les modificacions i la resolució del contracte marc:

1r Si s'ha convingut així, l'advertència que s'ha de considerar que l'usuari de serveis de pagament accepta modificacions de les condicions establertes d'acord amb l'article 33 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, llevat que notifiqui el contrari al proveïdor de serveis de pagament amb anterioritat a la data proposada per a l'entrada en vigor de les modificacions, i amb l'article 19.

2n La durada del contracte marc.

3r El dret de l'usuari de serveis de pagament a rescindir un contracte marc i qualssevol acords relatius a la rescissió de conformitat amb els articles 32 i 33.1 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre.

g) Sobre la llei aplicable, la competència jurisdiccional i els procediments de reclamació:

1r Les clàusules contractuals segons les quals s'ha definit la llei aplicable al contracte marc i l'òrgan jurisdiccional competent.

2n Els procediments de reclamació davant el servei d'atenció al client del proveïdor de serveis de pagament i el sistema de resolució alternativa de conflictes a disposició de l'usuari de serveis de pagament, d'acord amb els articles 69 i 70 i la disposició transitòria setena del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre.

Article 15. Accessibilitat de la informació i de les condicions del contracte marc.

En qualsevol moment de la relació contractual, l'usuari de serveis de pagament que així ho sol·liciti té dret a rebre en paper o en un altre suport durador el contracte marc, així com el fullet amb la informació i les condicions que preveu l'article 14.

Article 16. Informació prèvia a l'execució d'operacions de pagament subjectes a un contracte marc.

Quan es tracti d'una operació de pagament subjecta a un contracte marc iniciada per l'ordenant, si aquest ho sol·licita per a aquesta operació de pagament concreta, el proveïdor de serveis de pagament ha de facilitar a l'ordenant informació explícita sobre el termini màxim d'execució i sobre les despeses que ha d'abonar i ha d'afegir-hi, si s'escau, el desglossament de les quantitats corresponents a les possibles despeses.

Article 17. Informació per a l'ordenant sobre operacions de pagament subjectes a un contracte marc.

1. Una vegada que l'import d'una operació de pagament subjecta a un contracte marc s'hagi carregat en el compte de l'ordenant, o quan l'ordenant no utilitzi un compte de pagament després de rebre l'ordre de pagament, el proveïdor de serveis de pagament ha de facilitar a l'ordenant, sense demores injustificades, de manera idèntica a la que estipula l'article 13.1, la informació següent:

a) Una referència que permeti a l'ordenant identificar cada operació de pagament i, quan estigui disponible, la informació relativa al beneficiari.

b) L'import de l'operació de pagament en la moneda en què s'hagi carregat en el compte de pagament de l'ordenant o en la moneda utilitzada per a l'ordre de pagament.

c) L'import de qualssevol despeses de l'operació de pagament i, si s'escau, el desglossament de despeses corresponent o els interessos que hagi d'abonar l'ordenant.

d) En cas que l'operació de pagament inclogui un canvi de divisa, el tipus de canvi utilitzat en l'operació de pagament pel proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant, i l'import de l'operació de pagament després d'aquesta conversió de moneda.

e) La data de valor del deute o la data de recepció de l'ordre de pagament.

2. Així mateix, el proveïdor de serveis de pagament ha de facilitar la informació a què es refereix l'apartat anterior de manera gratuïta, periòdica, almenys una vegada el mes, i en la forma convinguda per les parts, sempre que permeti a l'ordenant emmagatzemar la informació i reproduir-la sense canvis.

Article 18. Informació per al beneficiari sobre operacions de pagament subjectes a un contracte marc.

1. Immediatament després de l'execució de cada operació de pagament subjecta a un contracte marc, el proveïdor de serveis de pagament ha de facilitar al beneficiari, sense demores injustificades, de manera idèntica a la que estipula l'article 13.1, la informació següent:

a) Una referència que permeti al beneficiari identificar l'operació de pagament i, quan sigui possible, l'ordenant, així com qualsevol informació comunicada juntament amb l'operació de pagament.

b) L'import de l'operació de pagament en la moneda en què s'hagi abonat en el compte de pagament del beneficiari.

c) L'import de qualssevol despeses de l'operació de pagament i, si s'escau, el desglossament de despeses corresponent o els interessos que hagi d'abonar el beneficiari.

d) En cas que l'operació de pagament inclogui un canvi de divisa, el tipus de canvi que ha utilitzat el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari en l'operació de pagament i l'import de l'operació de pagament abans de la conversió de moneda.

e) La data de valor de l'abonament.

2. Així mateix, el proveïdor de serveis de pagament ha de facilitar la informació a què es refereix l'apartat anterior de manera gratuïta, periòdica, almenys una vegada el mes, i en la forma convinguda per les parts, sempre que permeti al beneficiari emmagatzemar la informació i reproduir-la sense canvis. El que preveu aquest apartat s'ha d'entendre sense perjudici del que estableix l'article 8.4 de l'Ordre EHA/2899/2011, de 28 d'octubre.

Article 19. Forma de remissió de la informació i condicions relatives a la modificació de les condicions del contracte marc.

El proveïdor de serveis de pagament ha de proposar qualsevol modificació de les condicions contractuals i de la informació i les condicions que especifica l'article 14, de conformitat amb el que preveu l'article 33 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre. Aquesta notificació s'ha de remetre a l'usuari de serveis de pagament de manera idèntica a la que estipula l'article 13.1.

Article 20. Forma de remissió de la informació i condicions relatives a la resolució del contracte marc.

De conformitat amb el que preveu l'article 32.4 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, si s'acorda així en el contracte marc, el proveïdor de serveis de pagament pot resoldre el contracte marc subscrit per un període indefinit si avisa amb una antelació mínima de dos mesos. Aquesta notificació s'ha de remetre a l'usuari de serveis de pagament de manera idèntica a la que estipula l'article 13.1.

Disposició addicional primera. Règim aplicable a determinades operacions i contractes.

De conformitat amb el segon paràgraf de l'article 8 de la Llei 22/2007, d'11 de juliol, sobre comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors, són

d'aplicació especial els articles 8, 9, 13 i 14, pel que fa a la prestació de serveis de pagament, en lloc de les disposicions en matèria d'informació que recull l'article 7.1 d'aquesta Llei. No obstant això, és aplicable el que preveuen les lletres c) a g) de l'article 7.1.2; a), b) i e) de l'article 7.1.3, i b) de l'article 7.1.4 de la Llei 22/2007, d'11 de juliol.

Disposició addicional segona. *Comptabilitat i auditoria.*

1. En els termes que preveuen l'article 25 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, i l'article 10 de la Llei 21/2011, de 26 de juliol, de diner electrònic, s'habilita el Banc d'Espanya per establir i modificar les normes de comptabilitat i els models a què s'han d'ajustar els estats financers, de caràcter públic i reservat, en tots dos casos tant individuals com consolidats, de les entitats de pagament i de les entitats de diner electrònic, incloses, en tots dos casos, les de caràcter híbrid, amb les especificacions que el Banc d'Espanya determini, disposant la freqüència i el detall amb què les dades corresponents han de ser subministrades i fetes públiques, amb caràcter general i segons criteris homogenis, per les entitats de pagament i les entitats de diner electrònic.

2. Per a l'establiment i la modificació de les normes de comptabilitat i dels models del balanç i del compte de resultats públics, és preceptiva una consulta prèvia a l'Institut de Comptabilitat i Auditoria de Comptes, que s'ha d'evacuar en el termini de (trenta) dies hàbils a partir de la seva recepció.

3. Al que no prevegi expressament aquesta disposició addicional li és aplicable l'Ordre del Ministeri d'Economia i Hisenda de 31 de març de 1989, per la qual es faculta el Banc d'Espanya per establir i modificar les normes comptables de les entitats de crèdit.

4. És aplicable a les entitats de pagament i a les entitats de diner electrònic el que preveuen la Llei 16/2007, de 4 de juliol, de reforma i adaptació de la legislació mercantil en matèria comptable per a la seva harmonització internacional sobre la base de la normativa de la Unió Europea, i el Reglament (CE) núm. 1606/2002 del Parlament Europeu i del Consell, de 19 de juliol de 2002, relatiu a l'aplicació de normes internacionals de comptabilitat, en el que sigui procedent.

5. Els comptes anuals i els comptes consolidats de les entitats de pagament i de les entitats de diner electrònic han de ser objecte d'auditoria per part d'auditors legals o d'empreses d'auditoria, d'acord amb el que disposa la Llei 22/2015, de 20 de juliol, d'auditoria de comptes, llevat que n'estiguin exempts, d'acord amb aquesta Llei o amb la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit i amb el seu desplegament reglamentari.

6. A l'efecte de la supervisió, les entitats de pagament han de presentar separadament la comptabilitat relativa als serveis de pagament i la relativa a les activitats que esmenta l'article 20.1 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, que han de ser objecte d'un informe d'auditoria per part d'auditors legals o d'una empresa d'auditoria.

A l'efecte de la supervisió, les entitats de diner electrònic han de presentar separadament la comptabilitat relativa a l'emissió de diner electrònic i als serveis de pagament que estiguin autoritzades a prestar, i la relativa a les activitats que esmenta l'article 8.1 de la Llei 21/2011, de 26 de juliol, que han de ser objecte d'un informe d'auditoria per part d'auditors legals o d'una empresa d'auditoria.

7. Les obligacions que estableix la disposició addicional setena de la Llei 22/2015, de 20 de juliol, s'han d'aplicar als auditors legals o a les empreses d'auditoria de les entitats de pagament respecte de les activitats de servei de pagament, així com als de les entitats de diner electrònic respecte de l'emissió de diner electrònic i dels serveis de pagament que estiguin autoritzats per prestar.

Disposició addicional tercera. *Obligació d'informar els consumidors dels seus drets.*

1. Els proveïdors de serveis de pagament han de posar a disposició dels usuaris de serveis de pagament, de manera accessible en els seus llocs web, si en tenen, i en paper a les seves seus, agències i a les entitats en les quals hagin externalitzat les seves activitats, el fulllet que preveu l'article 106.1 de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlament Europeu i

del Consell, de 25 de novembre de 2015, sobre serveis de pagament en el mercat interior i per la qual es modifiquen les directives 2002/65/CE, 2009/110/CE i 2013/36/UE i el Reglament (UE) núm. 1093/2010 i es deroga la Directiva 2007/64/CE, de 13 de novembre.

2. Els proveïdors de serveis de pagament han de facilitar gratuïtament la informació que preveu l'apartat 1. En relació amb les persones discapacitades, s'han d'utilitzar els mitjans alternatius adequats que permetin que la informació es posi a disposició dels usuaris de serveis de pagament de manera clara i llegible, en un format fàcilment accessible i comprensible.

Disposició transitòria única. *Règim transitori dels contractes marc.*

De conformitat amb el que estableix la disposició transitòria cinquena del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, els contractes marc que els proveïdors de serveis de pagament que operin a Espanya tinguin subscrits amb els usuaris en la data d'entrada en vigor d'aquesta Ordre ministerial continuen sent vàlids una vegada entri en vigor aquesta Ordre. No obstant això, són aplicables les disposicions de caràcter imperatiu relatives a la transparència de les condicions de contractació i als requisits d'informació més favorables per als consumidors i per a les microempreses.

Disposició derogatòria única. *Derogació normativa.*

Queden derogades totes les normes del mateix rang o inferior que s'oposin al que disposa aquesta Ordre ministerial. En particular, queda derogada l'Ordre EHA/1608/2010, de 14 de juny, sobre transparència de les condicions i requisits d'informació aplicables als serveis de pagament.

Disposició final primera. *Títol competencial.*

Aquesta Ordre ministerial es dicta a l'empara del que disposa l'article 149.1.6a, 11a i 13a de la Constitució espanyola, que atribueix a l'Estat les competències exclusives sobre legislació mercantil, bases de l'ordenació de crèdit, banca i assegurances, i bases i coordinació de la planificació general de l'activitat econòmica, respectivament.

Disposició final segona. *Modificació de l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres.*

L'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres, queda modificada de la manera següent:

U. L'article 2 queda redactat amb el text literal següent:

«Article 2. *Àmbit d'aplicació.*

1. Estan subjectes a tot el que disposa aquesta Ordre les entitats següents:

- a) les entitats de crèdit,
- b) els establiments financers de crèdit,
- c) les entitats de pagament i les entitats acollides al que estableixen els articles 14 i 15 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera,
- d) les entitats de diner electrònic,
- e) les empreses de serveis d'inversió,
- f) les societats gestores d'institucions d'inversió col·lectiva,
- g) les entitats asseguradores,
- h) les entitats gestores de fons de pensions, amb les precisions que estableix la disposició adicional primera,

- i) les societats de corredoria d'assegurances,
- j) les sucursals a Espanya de les entitats enumerades en els paràgrafs anteriors amb domicili social en un altre Estat.

Les entitats assenyalades en els paràgrafs anteriors que hagin estat autoritzades en altres estats membres de l'Espai Econòmic Europeu, quan exerceixin la seva activitat a Espanya en règim de lliure prestació de serveis, s'han d'ajustar al que preveuen els articles 3, 9 i 10.3.»

Dos. S'afegeix una nova disposició addicional tercera, amb la redacció següent:

«Disposició addicional tercera. *Modulació de les obligacions.*

S'habilita el Banc d'Espanya per modular les obligacions que recull aquesta Ordre ministerial, atenent la mida i l'estructura de les entitats que recull l'article 2.1, així com la seva naturalesa i dimensió, i la complexitat de les activitats que duen a terme.»

Disposició final tercera. *Modificació de l'Ordre EHA/2899/2011, de 28 d'octubre, de transparència i protecció del client de serveis bancaris.*

L'Ordre EHA/2899/2011, de 28 d'octubre, queda modificada de la manera següent:

U. L'article 27.1.d) passa a tenir el text literal següent:

- d) «Euríbor a un any».

Dos. L'article 34 queda redactat de la manera següent:

«Article 34. *Normativa de transparència dels serveis de pagament.*

La transparència de les condicions de contractació i els requisits d'informació exigibles en la prestació de serveis de pagament als clients es regeix pel que preveu l'Ordre de la ministra d'Economia i Empresa, de 26 de desembre de 2019, sobre transparència de les condicions i requisits d'informació aplicables als serveis de pagament i per la qual es modifica l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres, i l'Ordre EHA/2899/2011, de 28 d'octubre, de transparència i protecció del client de serveis bancaris.»

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

Mitjançant aquesta Ordre ministerial es completa la incorporació al dret espanyol de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlament Europeu i del Consell, de 25 de novembre de 2015.

Disposició final cinquena. *Habilitació normativa.*

S'habilita el Banc d'Espanya perquè dicti totes les disposicions i els actes que siguin necessaris per al desplegament i l'execució d'aquesta Ordre ministerial.

Disposició final sisena. *Entrada en vigor.*

Aquesta Ordre entra en vigor el dia 1 de juliol de 2020, excepte els apartats 1 a 3 de la disposició addicional segona, que entren en vigor vint dies després de la seva publicació en el «Butlletí Oficial de l'Estat».

Madrid, 26 de desembre de 2019.– La ministra d'Economia i Empresa, Nadia Calviño Santamaría.