



www.civil-mercantil.com

DIRECTIVA 2014/92/UE, DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 23 de julio, 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.

(DOUE L 257, de 28 de agosto de 2014)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y, en particular, su artículo 114,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Previa transmisión del proyecto de acto legislativo a los Parlamentos nacionales,

Visto el dictamen del Banco Central Europeo,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario,

Considerando lo siguiente:

(1) Con arreglo al artículo 26, apartado 2, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE), la existencia del mercado interior debe implicar un espacio sin fronteras interiores, en el que la libre circulación de mercancías, personas, servicios y capitales esté garantizada. La fragmentación del mercado interior va en detrimento de la competitividad, el crecimiento y la creación de empleo en la Unión. Eliminar los obstáculos directos e indirectos que se oponen al buen funcionamiento del mercado interior es esencial para su realización. La actuación de la Unión en el ámbito del mercado interior de servicios financieros minoristas ya ha coadyuvado notablemente al desarrollo de la actividad transfronteriza de los proveedores de servicios de pago, la mejora de las posibilidades de elección del consumidor y el aumento de la calidad y transparencia de la oferta.

(2) En este sentido, cabe mencionar la Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, que establece requisitos básicos de transparencia de las comisiones aplicadas por los proveedores de servicios de pago por los servicios ofrecidos en conexión con las cuentas de pago. Esto ha facilitado notablemente la actividad de los proveedores de servicios de pago, al establecer normas uniformes sobre la prestación de servicios de pago y la información que debe proporcionarse, y ha reducido su carga administrativa y sus costes.



www.civil-mercantil.com

(3) El funcionamiento correcto del mercado interior y el desarrollo de una economía moderna e integradora desde el punto de vista social depende cada vez más de la prestación universal de servicios de pago. Toda nueva legislación en este ámbito deberá formar parte de una estrategia económica inteligente de la Unión que tenga efectivamente en cuenta las necesidades de los consumidores más vulnerables.

(4) No obstante, como indicó el Parlamento Europeo en su Resolución de 4 de julio de 2012 con recomendaciones destinadas a la Comisión sobre el acceso a los servicios bancarios básicos, se debe hacer más para mejorar e impulsar el mercado interior del sector bancario minorista. En la actualidad, la falta de transparencia y de comparabilidad de las comisiones, y las dificultades a la hora de trasladar una cuenta de pago, plantean todavía obstáculos al desarrollo de un mercado plenamente integrado, lo que contribuye a un bajo nivel de competencia en el sector bancario minorista. Tales problemas deben abordarse y deben alcanzarse altos niveles de calidad en el sector.

(5) Las actuales condiciones del mercado interior pueden disuadir a los proveedores de servicios de pago de ejercer su derecho al libre establecimiento o a prestar servicios en la Unión, ante la dificultad de conseguir clientes cuando se entra en un nuevo mercado. La entrada en nuevos mercados conlleva a menudo grandes inversiones. Esas inversiones se consideran justificadas solo si el proveedor prevé suficientes oportunidades y una demanda acorde por parte de los consumidores. La escasa movilidad de los consumidores en el ámbito de los servicios financieros minoristas se debe, en gran medida, a la falta de transparencia y de comparabilidad de las comisiones y servicios que se ofrecen, así como a las dificultades existentes a la hora de trasladar una cuenta de pago. Esos factores lastran también la demanda. Ello es particularmente cierto en el contexto transfronterizo.

(6) Por otra parte, la fragmentación de los marcos normativos nacionales vigentes puede generar importantes obstáculos que impidan la plena realización del mercado interior en el ámbito de las cuentas de pago. Las disposiciones nacionales vigentes sobre las cuentas de pago y, en particular, sobre la comparabilidad de las comisiones y el traslado de cuentas, divergen entre sí. En lo que atañe al traslado de cuentas, la falta de medidas uniformes vinculantes a escala de la Unión ha redundado en prácticas y medidas divergentes a escala nacional. Esas diferencias son incluso más patentes en lo que se refiere a la comparabilidad de las comisiones, pues no existe al respecto ninguna medida a escala de la Unión, ni siquiera de tipo autorregulatorio. Si esas diferencias se acentuaran en el futuro, visto que los proveedores de servicios de pago tienden a adaptar sus prácticas al mercado nacional, aumentaría el coste de las operaciones transfronterizas, frente al soportado por los proveedores de ámbito nacional, y, por tanto, la actividad transfronteriza perdería atractivo. La actividad transfronteriza en el



www.civil-mercantil.com

mercado interior se ve obstaculizada por las dificultades que han de superar los consumidores al abrir una cuenta de pago en otro país.

Los actuales criterios de idoneidad, de carácter restrictivo, pueden impedir que los ciudadanos de la Unión circulen libremente en la Unión. Si se da a todos los consumidores acceso a una cuenta de pago, podrán participar en el mercado interior y aprovechar las ventajas del mercado interior.

(7) Cabe señalar también que si algunos clientes potenciales no abren cuentas de pago es porque, bien se les deniega esa posibilidad, bien no se les ofrecen los productos adecuados, de modo que la demanda potencial de servicios de cuenta de pago en la Unión está aún sin explotar en toda su extensión. Una mayor participación del consumidor en el mercado interior incentivaría más a los proveedores de servicios de pago a entrar en nuevos mercados. Crear las condiciones necesarias para que los consumidores puedan tener acceso a una cuenta de pago es imprescindible para fomentar su participación en el mercado interior y para que puedan cosechar las ventajas del mercado interior.

(8) La transparencia y comparabilidad de las comisiones han sido abordadas por el sector bancario a nivel de la Unión a través de una iniciativa propia de autorregulación. Sin embargo, no se llegó a un acuerdo definitivo sobre la iniciativa. En relación con el traslado de cuentas, los Principios Comunes establecidos en 2008 por el Comité Europeo del Sector Bancario prevén un mecanismo modelo para el traslado entre cuentas de pago ofrecido por bancos ubicados en un mismo Estado miembro. No obstante, al no ser vinculantes, estos Principios Comunes se han aplicado de forma incoherente en el conjunto de la Unión y se han revelado ineficaces. Además, dichos Principios Comunes abordan solo el traslado entre cuentas de pago a escala nacional y no el traslado transfronterizo de cuentas. Por último, en relación con el acceso a una cuenta de pago básica, la Recomendación 2011/442/UE de la Comisión, exhortaba a los Estados miembros a adoptar las medidas necesarias para garantizar su aplicación a más tardar seis meses después de su publicación. Hasta el momento, solo unos pocos Estados miembros cumplen los principales principios de esa Recomendación.

(9) A fin de fomentar una movilidad financiera a largo plazo efectiva y fluida, es fundamental establecer un conjunto de normas uniformes que hagan frente a la escasa movilidad del consumidor y, en particular, faciliten la comparación entre los servicios de cuentas de pago y entre las comisiones aplicables, incentiven el traslado de cuentas y eviten que los consumidores que deseen abrir y utilizar una cuenta de pago transfronteriza sean discriminados por razones de residencia. Asimismo, es esencial adoptar las medidas adecuadas para fomentar la participación de los consumidores en el mercado de cuentas de pago. Esas



www.civil-mercantil.com

medidas incentivarán a los proveedores de servicios de pago, a operar en el mercado interior y les garantizarán condiciones equitativas, potenciando así la competencia y una eficiente asignación de recursos en el mercado de servicios financieros minoristas de la Unión, en beneficio de las empresas y los consumidores. La transparencia en la información sobre las comisiones y las posibilidades de trasladar la cuenta, junto con el derecho de acceso a una cuenta de pago básica, permitirá a los ciudadanos de la Unión desplazarse y comparar productos más fácilmente dentro de la Unión, y, por consiguiente, beneficiarse de un mercado interior plenamente operativo en el ámbito de los servicios financieros minoristas y contribuir al crecimiento del comercio electrónico y al ulterior desarrollo del mercado interior.

(10) Asimismo, es fundamental garantizar que la presente Directiva no obstaculice la innovación en el ámbito de los servicios financieros minoristas. Cada año se dispone de nuevas tecnologías que pueden dejar anticuado el actual modelo de cuentas de pago, como por ejemplo los servicios bancarios móviles y las tarjetas de recarga.

(11) La presente Directiva no debe ser óbice para que los Estados miembros mantengan o adopten disposiciones más estrictas en materia de protección del consumidor, siempre y cuando tales disposiciones sean compatibles con las obligaciones que el Derecho de la Unión y la presente Directiva imponen a los Estados miembros.

(12) La disposición de la presente Directiva relativa a la comparabilidad de las comisiones y al traslado de cuentas de pago debería aplicarse a todos los proveedores de servicios de pago, tal como se definen en la Directiva 2007/64/CE. Las disposiciones de la presente Directiva relativas al acceso a las cuentas de pago básicas solo deben aplicarse a las entidades de crédito. Todas las disposiciones de la presente Directiva deben referirse a las cuentas de pago mediante las cuales los consumidores pueden realizar las siguientes operaciones: depositar y retirar fondos en efectivo, ejecutar y recibir operaciones de pago a y de terceros, incluida la realización de transferencias. Como consecuencia, han de quedar excluidas las cuentas con funciones más limitadas. Por ejemplo, las cuentas como las cuentas de ahorro, las cuentas de tarjeta de crédito, en las que los fondos únicamente se abonan con el fin exclusivo de pagar el crédito de la tarjeta, hipotecas de cuenta corriente o cuentas de dinero electrónico deben quedar excluidas en principio del ámbito de aplicación de la presente Directiva. No obstante, en caso de que tales cuentas se utilicen para operaciones ordinarias y contengan todas las funciones arriba enumeradas, entrarán en el ámbito de aplicación de la presente Directiva. Las cuentas abiertas por empresas, incluso pequeñas empresas o microempresas, quedan fuera del ámbito de aplicación de la presente Directiva, salvo si se abren a título personal.

Los Estados miembros deben poder optar por ampliar la aplicación de la presente Directiva a otros proveedores de servicios de pago y a otras cuentas de pago, por ejemplo, aquellas que ofrecen funciones de pago más limitadas.

(13) Dado que las cuentas de pago básicas son un tipo de cuenta de pago acorde a los objetivos de la presente Directiva, las disposiciones en materia de transparencia y traslados deberán aplicarse a dichas cuentas.

(14) Las definiciones que figuran en la Directiva deben armonizarse, en la medida de lo posible, con las previstas en otros actos legislativos de la Unión y, en particular, las de la Directiva 2007/64/CE y el Reglamento (UE) n.º 260/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo.

(15) Es esencial que los consumidores puedan comprender las comisiones, de modo que puedan comparar las ofertas de diferentes proveedores de servicios de pago y decidir con conocimiento de causa qué cuenta de pago se ajusta más a sus necesidades. No es posible comparar las comisiones si los diferentes proveedores de servicios de pago utilizan terminología diferente para unos mismos servicios y ofrecen información en formatos diferentes. El uso de una terminología uniforme junto con determinada información sobre las comisiones presentada en un formato asimismo uniforme que abarque los servicios más representativos vinculados a cuentas de pago pueden ayudar a los consumidores a comprender y comparar dichas comisiones.

(16) Lo más beneficioso para el consumidor sería una información concisa, uniforme y fácil de comparar entre los diferentes proveedores de servicios de pago. Los medios que se ofrezcan al consumidor para comparar las ofertas de cuentas de pago no tendrán efectos positivos si el tiempo dedicado a consultar prolisas listas de comisiones por diferentes ofertas no se ve compensado por la ventaja de elegir la oferta que mejor relación calidad-precio ofrezca.

Estos instrumentos deben presentar diversas variantes y se deben realizar encuestas de satisfacción entre los consumidores. En esta etapa, solo debe normalizarse aquella terminología sobre las comisiones que se corresponda con los términos y definiciones que resulten más representativos en los Estados miembros, a fin de evitar el riesgo de un exceso de información y facilitar una rápida aplicación.

(17) La terminología sobre las comisiones deben determinarla los Estados miembros, atendiendo a las especificidades de los mercados locales. Para ser considerados representativos, los servicios deben estar sujetos a la aplicación de una comisión por al menos un proveedor de servicios de pago en un Estado miembro. Además, cuando los servicios sean comunes a una mayoría de Estados miembros, convendrá normalizar a escala de la Unión la



www.civil-mercantil.com

terminología utilizada para definir dichos servicios, permitiendo así una mejor comparación de las cuentas de pago ofrecidas en toda la Unión. Para garantizar una suficiente homogeneidad de las listas nacionales, la Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Bancaria Europea) (ABE) establecida por el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo debe fijar directrices que ayuden a los Estados miembros a determinar qué servicios son los más utilizados y acarrear el mayor coste para los consumidores a escala nacional. A tal efecto, los Estados miembros deben, antes del 18 de diciembre de 2014, indicar a la Comisión y a la ABE cuáles son las autoridades adecuadas para dirigirles estas directrices a más tardar tres meses después de la entrada en vigor de la presente Directiva.

(18) Una vez que los Estados miembros hayan elaborado una lista provisional de los servicios más representativos sujetos a comisión, a escala nacional, así como de los correspondientes términos y definiciones, la ABE debe revisarlos con el fin de determinar, mediante un proyecto de normas técnicas de regulación, aquellos servicios que sean comunes a la mayoría de los Estados miembros y proponer al respecto términos y definiciones normalizados para toda la Unión, en todas las lenguas oficiales de las instituciones de la Unión. La ABE debe garantizar que en cualquier lengua oficial de cada Estado miembro que también sea lengua oficial de las instituciones de la Unión solo se utilice un único término para cada servicio. Ello implica que puedan utilizarse diversos términos para un mismo servicio en diferentes Estados miembros que compartan la misma lengua oficial de las instituciones de la Unión, teniendo en cuenta las especificidades nacionales. Los Estados miembros deben a continuación integrar cualquier término normalizado a escala de la Unión en sus listas provisionales y publicar sus listas definitivas sobre esa base.

(19) Para ayudar a los consumidores a comparar fácilmente las comisiones de las cuentas de pago en todo el mercado único, los proveedores de servicios de pago deben suministrar a los consumidores un documento informativo de las comisiones para todos los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos vinculados a una cuenta de pago a escala nacional. En ese documento informativo sobre las comisiones se deberán utilizar, cuando proceda, los términos y definiciones normalizados establecidos a escala de la Unión. Esto contribuiría también a crear condiciones de competencia equitativas entre los proveedores de servicios de pago que compiten en el mercado de cuentas de pago. El documento informativo sobre las comisiones no deberá contener ningún otro tipo de comisiones. Cuando un proveedor de servicios de pago no ofrezca un servicio de la lista de los servicios más representativos vinculados a una cuenta de pago, debe indicarlo, por ejemplo, etiquetando el servicio como «no disponible» o «no aplicable». Los Estados miembros deberán tener la posibilidad de requerir indicadores clave como, por ejemplo, un indicador de costes totales



www.civil-mercantil.com

que resuma el coste total anual de las cuentas de pago para los consumidores, que deberán presentarse con el documento informativo sobre comisiones. Con objeto de ayudar a los consumidores a comprender las comisiones que deben abonar por su cuenta de pago, debe facilitárseles un glosario claro, sin tecnicismos ni ambigüedades, que explique al menos las comisiones y servicios que figuren en el documento informativo sobre comisiones. El glosario debe servir para favorecer una mejor comprensión de las comisiones y ayudar al consumidor a poder decidir entre una oferta más amplia de cuentas de pago. Además, debe establecerse la obligación de que los proveedores de servicios de pago informen a los consumidores, de forma gratuita y al menos una vez al año de todas las comisiones cargadas en relación con sus cuentas de pago, inclusive, si procede, el tipo de interés por descubierto y el tipo de interés crediticio.

Ello se entenderá sin perjuicio de las disposiciones de la Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo en materia de servicios de descubierto. Debe facilitarse información *ex post* en un documento específico llamado «estado de comisiones» El resumen debe ofrecer una panorámica de todos los intereses generados y de todas las comisiones cargadas en relación con la utilización de las cuentas de pago y servicios conexos, a fin de que el consumidor pueda comprender a qué se refieren esos gastos y valorar si es necesario modificar sus pautas de consumo o cambiar de proveedor. Los beneficios de esta medida serán mayores si la información *ex post* presenta los servicios más representativos en el mismo orden que la información *ex ante* sobre las comisiones.

(20) La información sobre las comisiones aplicables a las cuentas de pago debe ser exacta, clara y comparable, para satisfacer las necesidades de los consumidores. Por consiguiente, la ABE, previa consulta a las autoridades nacionales y tras la realización de encuestas entre los consumidores, debe elaborar un proyecto de normas técnicas de ejecución respecto de un formato de presentación normalizado del documento informativo de las comisiones y el estado de comisiones y los símbolos comunes, a efectos de garantizar que resulten comprensibles para los consumidores y puedan compararse. Todos los documentos informativos de las comisiones y los estados de comisiones deben tener el mismo formato, orden de presentación y epígrafes en cada Estado miembro, de manera que los consumidores puedan comparar los dos documentos y llegar así a la máxima comprensión y al mejor uso posible de la información. El documento informativo de las comisiones y el estado de comisiones deben distinguirse claramente de otras comunicaciones. Además, cuando elabore sus formatos, la ABE deberá tener en cuenta que los Estados miembros podrán optar por facilitar el documento informativo de las comisiones y los estados de comisiones junto con la



www.civil-mercantil.com

información requerida en virtud de otros actos legislativos de la Unión o nacionales en materia de cuentas de pago y servicios conexos.

(21) Con el fin de que la terminología aplicable a escala de la Unión se utilice de forma uniforme en toda la Unión, los Estados miembros deben establecer la obligación de que los proveedores de servicios de pago utilicen esa terminología, junto con el resto de términos nacionales normalizados que figuren en la lista definitiva, en sus comunicaciones con los consumidores, incluidos el documento informativo de las comisiones y el estado de comisiones.

Los proveedores de servicios de pago deberán poder utilizar marcas comerciales en su información contractual y comercial a los consumidores, a condición de que indiquen claramente el término correspondiente utilizando la terminología normalizada. Cuando opten por utilizar marcas comerciales en el documento informativo de las comisiones o el estado de comisiones, estas deberán figurar añadidas en un lugar secundario a los términos normalizados, bien entre corchetes, bien en un tamaño más reducido.

(22) Los sitios web de comparación independientes constituyen un medio eficaz para que los consumidores evalúen las ventajas de las distintas ofertas de cuentas de pago dentro de un espacio único. Tales sitios web pueden aportar el equilibrio adecuado entre la necesidad de una información clara y concisa, y la necesidad de que sea completa y exhaustiva, al permitir a los consumidores obtener información más detallada si así lo desean. Deben tener por objetivo incorporar el mayor número posible de ofertas, con el fin de permitir una apreciación global y abarcar además una parte significativa del mercado. También pueden reducir los costes de búsqueda, pues los consumidores no tendrán que recabar información por separado de los diferentes proveedores de servicios de pago. Es esencial que la información facilitada en tales sitios web sea fiable, imparcial y transparente, y que se informe a los consumidores de su existencia. A este fin, los Estados miembros deben informar al público de la existencia de tales sitios web.

(23) Para conseguir una información imparcial respecto a las comisiones cobradas y a los tipos de interés aplicados a las cuentas de pago, los consumidores deben tener la posibilidad de utilizar sitios web de comparación de acceso público que sean funcionalmente independientes de los proveedores de servicios de pago, lo que significa que ningún proveedor de servicios de pago debe recibir ningún trato de favor en las búsquedas de resultados. Por tanto, los Estados miembros deben garantizar que los consumidores tengan acceso gratuito al menos a un sitio web independiente en sus respectivos territorios. Estos sitios web de comparación pueden



www.civil-mercantil.com

estar gestionados por autoridades competentes, o en nombre de las mismas, por otras autoridades públicas y/o por operadores privados.

La función de comparación de las diversas comisiones vinculadas a cuentas de pago puede también conseguirse a través de los sitios web existentes que comparan una amplia gama de productos financieros y no financieros. Estos sitios web deben operar de acuerdo con criterios de calidad específicos, incluido el requisito de proporcionar detalles sobre sus propietarios, información exacta y actualizada, indicación de la fecha de su última actualización y establecimiento de criterios claros y objetivos en los que se basará la comparación e inclusión de un conjunto amplio de las cuentas de pago que abarquen una parte significativa del mercado. Los Estados miembros podrán determinar la frecuencia con la que los sitios web de comparación revisarán y actualizarán la información que proporcionan a los consumidores, teniendo en cuenta la frecuencia con la que los proveedores de servicios de pago actualizan en general su información sobre comisiones. Los Estados miembros deben determinar asimismo qué se entiende por conjunto amplio de ofertas de cuentas de pago que abarque una parte significativa del mercado, evaluando por ejemplo, el número de proveedores de servicios de pago que existen y, por consiguiente, si bastaría con una mayoría simple o menos, así como sobre la cuota de mercado o su localización geográfica. Los sitios web de comparación deberán comparar las comisiones de servicios contenidos en la lista de servicios más representativos vinculados a cuentas de pago, integrando la terminología a escala de la Unión.

Es conveniente que los Estados miembros tengan la posibilidad de requerir a dichos sitios web que comparen otro tipo de información, como, por ejemplo, la relativa a los determinantes del nivel de servicios ofrecidos por los proveedores de servicios de pago, como el número y la ubicación de las sucursales o de los cajeros automáticos.

Cuando solo exista un sitio web en un determinado Estado miembro y dicho sitio deje de operar o de cumplir con los criterios de calidad, el citado Estado miembro debe garantizar que los consumidores tengan acceso a otro sitio web de comparación a escala nacional en un plazo razonable.

(24) Es habitual que los proveedores de servicios de pago ofrezcan una cuenta de pago integrada en un paquete con otros productos o servicios financieros distintos de los vinculados a una cuenta de pago, como por ejemplo productos de seguros o de asesoramiento fiscal. Esta práctica puede servir para que los proveedores de servicios de pago diversifiquen su oferta y compitan entre sí, y, en última instancia, puede ser beneficiosa para los consumidores.



Sin embargo, el estudio realizado por la Comisión en 2009 sobre las ventas vinculadas en el sector financiero, así como las oportunas consultas efectuadas y las denuncias de los consumidores, indican que los proveedores de servicios de pago pueden ofrecer cuentas de pago integradas en un paquete junto con productos no solicitados por el consumidor y que no son esenciales para las cuentas de pago, como pueden ser los seguros de hogar. Se ha observado también que estas prácticas pueden reducir la transparencia y la comparabilidad de los precios, limitar las opciones de compra del consumidor e incidir negativamente en su movilidad. Así, los Estados miembros deben velar por que, cuando los proveedores de servicios de pago ofrezcan a los consumidores cuentas de pago integradas en un paquete, les faciliten información sobre la posibilidad de obtener la cuenta de pago por separado, y en caso afirmativo, proporcionen información por separado relativa a los costes y a las comisiones aplicables asociados a cada uno de esos otros productos o servicios incluidos en el paquete que puedan obtenerse por separado.

(25) El proceso de traslado de cuentas de pago deberá armonizarse en toda la Unión. En la actualidad, las medidas existentes a escala nacional son extremadamente diversas y no garantizan un adecuado nivel de protección de los consumidores en todos los Estados miembros. La introducción de medidas legislativas que establezcan los principios esenciales que deberán seguir los proveedores de servicios de pago cuando proporcionen sus servicios en cada Estado miembro de la Unión mejorará el funcionamiento del mercado interior tanto en beneficio de los consumidores como de los proveedores de servicios de pago. Por una parte, garantizará una igualdad de condiciones para los consumidores que puedan estar interesados en abrir una cuenta de pago en un Estado miembro diferente, ya que ofrecerá un nivel equivalente de protección. Por otra parte, reducirá las diferencias entre las medidas regulatorias existentes a escala nacional y reducirá por lo tanto la carga administrativa de los proveedores de servicios de pago que tengan intención de ofrecer sus servicios más allá de sus fronteras. Como consecuencia, las medidas relativas al traslado de cuentas facilitarán la prestación de servicios relativos a cuentas de pago en el seno del mercado interior.

(26) El traslado no conllevará la transferencia del contrato del proveedor de servicios de pago transmisor al proveedor de servicios de pago receptor.

(27) Los consumidores solo tienen un incentivo para hacer un traslado de cuentas de pago si el proceso no implica una carga administrativa y financiera excesiva. Por consiguiente, conviene que los proveedores de servicios de pago ofrezcan a los consumidores un procedimiento claro, rápido y seguro de traslado de cuentas de pago, inclusive de cuentas de pago básicas. Dicho procedimiento deberá estar garantizado cuando los consumidores deseen trasladarse de un proveedor de servicios de pago a otro, pero también cuando deseen trasladarse entre



www.civil-mercantil.com

diferentes cuentas de pago en el interior del mismo proveedor de servicios de pago. Eso permitirá a los consumidores beneficiarse de las ofertas más convenientes en el mercado y cambiar fácilmente de sus cuentas de pago existentes a otras que puedan resultarles más adecuadas, con independencia de si ello se produce en el interior del mismo proveedor de servicios de pago o entre diversos proveedores de servicios de pago. En caso de que los proveedores de servicios de pago cobren comisiones por efectuar el traslado estas deberán ser razonables y acordes con el coste real en que afronten dichos proveedores.

(28) En el caso de los traslados entre dos proveedores de servicios de pago ubicados en su territorio, los Estados miembros deben poder establecer o mantener disposiciones distintas de las recogidas en la presente Directiva si ello redundará claramente en interés del consumidor.

(29) El proceso de traslado ha de ser lo más sencillo posible para el consumidor. Por consiguiente, los Estados miembros deben garantizar que el proveedor de servicios de pago receptor se responsabilice de iniciar y gestionar el proceso en nombre del consumidor. Los Estados miembros deben poder utilizar medios adicionales, como por ejemplo una solución técnica, cuando establezcan el servicio de traslado. Dichos medios adicionales podrán ir más allá de los requisitos de la presente Directiva, por ejemplo el servicio de traslado podrá prestarse en un plazo más corto, o podrá requerirse a los proveedores de servicio de pago que garanticen, a petición del consumidor, el envío automatizado o manual de las transferencias de créditos recibidas en la cuenta de pago anterior a la nueva cuenta de pago durante un plazo limitado de tiempo a contar desde el momento de la autorización de traslado. Aun cuando no lo requieran los Estados miembros, los proveedores de servicios de pago podrán también utilizar dichos medios adicionales de forma voluntaria.

(30) Los consumidores deben poder solicitar al proveedor de servicios de pago receptor que se encargue del traslado de todas o una parte de las transferencias entrantes, de las órdenes permanentes de transferencia o de las órdenes de domiciliación de adeudos, idealmente en una sola reunión con dicho proveedor. Con este objeto, los consumidores deben poder firmar una autorización en la que den su consentimiento para la realización de cada una de dichas operaciones. Los Estados miembros podrán requerir que la autorización de los consumidores conste por escrito, pero también podrán optar por aceptar medios equivalentes cuando proceda, por ejemplo cuando exista un sistema automatizado de traslado de cuentas. Antes de dar autorización, el consumidor debe ser informado de todas las fases del proceso necesarias para efectuar el traslado. Por ejemplo, la autorización podría incluir todas las operaciones que formen parte del servicio de transferencias, con la posibilidad de que el cliente elija solamente alguna de entre ellas.



www.civil-mercantil.com

(31) A fin de que el traslado culmine con éxito, es preciso que el proveedor de servicios de pago transmisor coopere. El proveedor de servicios de pago receptor debe recibir del proveedor transmisor toda la información que considere necesaria para restablecer los pagos en la otra cuenta de pago. No obstante, dicha información no debe ir más allá de lo necesario para realizar dicha transferencia.

(32) Para facilitar la apertura transfronteriza de cuentas, los consumidores deberán poder pedir al nuevo proveedor de servicios de pago que establezca en la nueva cuenta de pago todas o parte de las órdenes permanentes de transferencia, acepte los adeudos domiciliados a partir de la fecha especificada por el consumidor y le facilite los detalles sobre la nueva cuenta bancaria, preferentemente mediante una sola reunión con el nuevo proveedor de servicios de pago.

(33) Los consumidores no deben estar expuestos a pérdidas financieras, incluidos los gastos e intereses de demora, por cuenta de errores cometidos por alguna de los proveedores de servicios de pago implicados en el proceso de traslado de cuenta. En particular, los consumidores no deben afrontar ninguna pérdida derivada del pago de comisiones, intereses u otras cargas adicionales, así como multas, sanciones u otro tipo de perjuicio financiero atribuible al retraso en la ejecución del pago.

(34) Los Estados miembros deben velar por que los consumidores que prevean abrir una cuenta de pago no sean discriminados en razón de su nacionalidad o lugar de residencia. Aunque para las entidades de crédito es importante asegurarse de que sus clientes no utilicen el sistema financiero con fines ilícitos, como el fraude, el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, no por ello deberán poner trabas a aquellos consumidores que deseen aprovechar las ventajas del mercado interior mediante la apertura y utilización de cuentas de pago transfronterizas. Por consiguiente, las disposiciones de la Directiva 2005/60/CE del Parlamento Europeo y del Consejo por sí solas no pueden utilizarse como pretexto para rechazar a los consumidores menos atractivos desde el punto de vista comercial.

(35) Los consumidores que residan legalmente en la Unión no deben ser discriminados por razón de nacionalidad o lugar de residencia, ni por cualquier otra razón contemplada en el artículo 21 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea («la Carta»), cuando soliciten o accedan a una cuenta de pago en la Unión.

Además, los Estados miembros deben garantizar el acceso a cuentas de pago básicas con independencia de las circunstancias financieras del consumidor, como su situación laboral, nivel de renta, historial crediticio o insolvencia.



www.civil-mercantil.com

(36) Los consumidores que residan legalmente en la Unión y no sean titulares de una cuenta de pago en un determinado Estado miembro deben poder abrir y utilizar una cuenta de pago básica en ese Estado miembro. El concepto de «residente legal en la Unión» debe cubrir tanto a los ciudadanos de la Unión como a los nacionales de terceros países que ya estén acogidos a los derechos conferidos por actos comunitarios tales como: el Reglamento (CEE) n.º 1408/71 del Consejo, la Directiva 2003/109/CE del Consejo, el Reglamento (CE) n.º 859/2003 del Consejo y la Directiva 2004/38/CE del Parlamento Europeo y del Consejo. También debe incluir a las personas en busca de asilo, de conformidad con la Convención de Ginebra, de 28 de julio de 1951, y el Protocolo, de 31 de enero de 1967, relativos al estatuto de los refugiados y otros tratados internacionales pertinentes.

Además, los Estados miembros pueden hacer extensivo el concepto de «residente legal en la Unión» a otros nacionales de terceros países presentes en su territorio.

(37) Los Estados miembros, respetando plenamente las libertades fundamentales garantizadas por los Tratados, deberán tener la posibilidad de pedir a los consumidores que deseen abrir una cuenta de pago básica en su territorio que demuestren un interés genuino en hacerlo. Sin perjuicio de los requisitos adoptados de conformidad con la Directiva 2005/60/CE para evitar el blanqueo de capitales, no se requerirá la presencia física en los locales de las entidades de crédito con el fin de demostrar dicho interés genuino.

(38) Los Estados miembros garantizarán que el número de entidades de crédito que ofrezcan cuentas de pago básicas sea suficiente para garantizar que todos los consumidores tengan acceso a ellas, con el fin de evitar cualquier tipo de discriminación contra ellos e impedir distorsiones de la libre competencia. Cuando se determine qué se entiende por un número suficiente de entidades de crédito, entre los factores que deberán tenerse en cuenta se incluirá la cobertura de la red de instituciones de crédito, el tamaño del territorio del Estado miembro, la distribución de los consumidores en dicho territorio, la cuota de mercado de las entidades de crédito y si las cuentas de pago básicas representan solo una pequeña parte de las cuentas de pago proporcionadas por la entidad de crédito de que se trate. En principio, las cuentas de pago básicas serán ofrecidas por tantas entidades de crédito como sea posible, con el fin de garantizar que los consumidores puedan abrir dichas cuentas en las oficinas de dichas entidades que se encuentren en las cercanías de su lugar de residencia y que no se vean discriminados en modo alguno en su acceso a dichas cuentas y puedan usarlas de forma efectiva. En particular, los Estados miembros se asegurarán de que no exista ningún tipo de discriminación visible, por ejemplo mediante una apariencia diferente de la tarjeta, o un número de cuenta o de tarjeta diferentes. No obstante, los Estados miembros deberán poder plantearse la posibilidad de que las cuentas de pago básicas sean ofrecidas por un número

reducido de entidades de crédito, siempre que tal circunstancia pueda justificarse, por ejemplo debido a que dichas entidades de crédito tengan una presencia tan amplia en el territorio de dicho Estado miembro que estén en condiciones de atender a todos los consumidores sin obligarlos a desplazarse demasiado lejos de sus domicilios para llegar a ellas. Además, los consumidores que accedan a cuentas de pago básicas no deberán ser estigmatizados en modo alguno, objetivo este que puede alcanzarse de forma más fácil si se designa un mayor número de entidades de crédito.

(39) Los Estados miembros deben poder crear mecanismos para asistir a los consumidores que no tengan domicilio fijo, solicitantes de asilo y consumidores a los que no se haya concedido un permiso de residencia pero cuya expulsión sea imposible por motivos jurídicos o de hecho, con el fin de que puedan acogerse plenamente a las ventajas de la presente Directiva.

(40) Cuando autoricen a las entidades de crédito a proporcionar, a petición de los consumidores, posibilidades de descubierto en cuentas de pago básicas, los Estados miembros deben poder determinar el importe máximo y la duración máxima de tales descubiertos. Los Estados miembros deberán garantizar asimismo que se comunique de un modo transparente a los consumidores la información relativa a cualquier comisión relacionada con dicho servicio. Por último, las entidades de crédito deberán cumplir la Directiva 2008/48/CE cuando ofrezcan posibilidades de descubierto en conjunción con una cuenta de pago básica.

(41) Para que los usuarios de las cuentas de pago básicas puedan ser atendidos de manera adecuada, los Estados miembros deben exigir a las entidades de crédito que velen por que el personal pertinente tenga una formación adecuada y por que los posibles conflictos de interés no repercutan negativamente en los clientes.

(42) Los Estados miembros deben poder autorizar a los proveedores de servicios de pago a denegar la apertura de una cuenta de pago básica a los consumidores que ya sean titulares de una cuenta de pago activa y al menos equivalente en el mismo Estado miembro. Con el fin de verificar si un consumidor ya posee una cuenta de pago, los proveedores de servicios de pago deben poder aceptar una declaración jurada presentada por el consumidor.

(43) Los Estados miembros deben velar por que los proveedores de servicios de pago tramiten las solicitudes de acceso a una cuenta de pago básica dentro del plazo fijado en la presente Directiva y por que, en caso de denegación, las entidades de crédito informen al consumidor de las razones específicas de la misma, a menos que ello vaya en detrimento de los intereses de seguridad nacional o de orden público o de la Directiva 2005/60/CE.



(44) Es preciso garantizar que los consumidores tengan acceso a una serie de servicios de pago básicos. Los servicios vinculados a las cuentas de pago básicas deben incluir la posibilidad de realizar depósitos y retirar efectivo. Los consumidores deben poder efectuar las operaciones de pago básicas, como la percepción de rentas o prestaciones, el pago de facturas o impuestos y la compra de bienes y servicios, a través de adeudos domiciliados, transferencias y la utilización de una tarjeta de pago. Dichos servicios han de permitir la adquisición de bienes y servicios en línea y ofrecer al consumidor la posibilidad de efectuar órdenes de pago a través de los servicios en línea de la entidad de crédito, cuando esta disponga de ellos. Sin embargo, las cuentas de pago básicas no deben circunscribirse a la utilización en línea, pues ello sería un obstáculo para los consumidores que no tengan acceso a Internet. Los Estados miembros deben velar por que, en relación con los servicios relativos a la apertura, utilización y cierre de una cuenta de pago, así como el depósito y retirada de efectivo y las operaciones de pago con tarjetas de pago, con exclusión de las tarjetas de crédito, no existan límites para el número de operaciones que puedan realizar los consumidores con arreglo a las normas específicas en materia de precios establecidas en la presente Directiva. Con respecto a la ejecución de transferencias de créditos y adeudos domiciliados, así como operaciones realizadas con una tarjeta de crédito, vinculadas a una cuenta de pago básica, los Estados miembros deberán poder determinar el número mínimo de operaciones que se ofrecerán al consumidor con arreglo a las mismas normas específicas en materia de precios recogidas en la presente Directiva, siempre que dichos servicios sean para un uso personal del consumidor. A la hora de determinar lo que se debe considerar como uso personal, los Estados miembros deben tener en cuenta el comportamiento actual de los consumidores y la práctica comercial habitual. Las comisiones cobradas por operaciones que rebasen el número mínimo de operaciones fijado nunca deberán ser más elevadas que la práctica habitual de precios de la entidad de crédito.

(45) En el proceso de determinación de los servicios que deberán ofrecer las cuentas de pago básicas y el mínimo de operaciones que hayan de incluir, se tendrán en cuenta las especificidades nacionales. En particular, determinados servicios podrán ser considerados como esenciales para garantizar el pleno uso de las cuentas de pago en un Estado miembro concreto, debido a lo extendido de su uso a escala nacional. Por ejemplo, en algunos Estados miembros los consumidores aún utilizan ampliamente los cheques, mientras que este medio de pago es raramente utilizado en otros. Por consiguiente, la presente Directiva debe permitir a los Estados miembros determinar aquellos servicios adicionales que se consideran esenciales a escala nacional y que deberían proporcionarse en relación con una cuenta de pago básica en el Estado miembro de que se trate. Asimismo, los Estados miembros deben garantizar que las comisiones cobradas por los proveedores de servicios de pago para ofrecer dichos servicios adicionales en relación con la cuenta de pago básica sean razonables.



www.civil-mercantil.com

(46) A fin de garantizar que las cuentas de pago básicas estén a disposición del mayor número posible de consumidores deben ofrecerse de manera gratuita o a cambio de una comisión razonable. Para animar a los consumidores vulnerables que no disponen de cuenta bancaria a participar en el mercado bancario minorista, los Estados miembros deben poder disponer que se les ofrezcan cuentas de pago básicas en condiciones particularmente ventajosas, como por ejemplo, de forma gratuita. Los Estados miembros deberán tener libertad para determinar los mecanismos necesarios para establecer qué consumidores podrían acogerse a cuentas de pago básicas en condiciones más ventajosas, siempre que el sistema elegido garantice que los consumidores vulnerables puedan acceder a cuentas de pago básicas. En cualquier caso, dicho planteamiento deberá entenderse sin perjuicio del derecho de todos los consumidores, inclusive los menos vulnerables, a acceder a cuentas de pago básicas al menos con unas comisiones razonables. Además, todo gasto adicional cobrado al consumidor por incumplimiento de las condiciones del contrato debe ser razonable. Los Estados miembros deben determinar qué se entiende por comisión razonable con arreglo a las circunstancias nacionales.

(47) Las entidades de crédito deben denegar la apertura de una cuenta de pago básica o rescindir un contrato de cuenta de pago básica solo en circunstancias específicas, como, por ejemplo, en caso de incumplimiento de la legislación sobre el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo o sobre la prevención e investigación de delitos.

Incluso en esos supuestos, la denegación solo puede estar justificada si el consumidor incumple esa legislación, y no si el procedimiento para verificar el cumplimiento de la legislación es demasiado prolijo o costoso. No obstante, pueden darse casos en que un consumidor pueda abusar de su derecho de abrir y utilizar cuentas de pago básicas.

Por ejemplo, un Estado miembro debe poder permitir que una entidad de crédito tome medidas contra un consumidor que haya cometido un delito, como, por ejemplo, un fraude grave contra una entidad de crédito, con el fin de evitar que no vuelva a producirse de nuevo. Dichas medidas podrán incluir, por ejemplo, la limitación del acceso de dicho consumidor a una cuenta de pago básica durante un determinado período de tiempo. Además, pueden darse casos en que la denegación previa de una solicitud de cuenta de pago puede resultar necesaria para identificar a aquellos consumidores que pueden acogerse a la apertura de una cuenta de pago en condiciones más ventajosas. En este caso, la entidad de crédito debe informar al consumidor de que puede recurrir al mecanismo específico indicado en caso de denegación de una solicitud de cuenta de pago a la que las entidades de crédito aplican comisiones, tal que previsto en la presente Directiva, para conseguir el acceso a una cuenta de pago básica gratuita. No obstante, estos dos casos adicionales deberán ser limitados, específicos y basados



www.civil-mercantil.com

en disposiciones de la legislación nacional acotadas de forma precisa. Al determinar los casos adicionales en los que las entidades de crédito pueden negarse a ofrecer cuentas de pago a los consumidores, los Estados miembros deben poder incluir, entre otras, razones de seguridad u orden público.

(48) Los Estados miembros y las entidades de crédito deben proporcionar al consumidor información clara y comprensible sobre el derecho a abrir y utilizar una cuenta de pago básica. Los Estados miembros deben velar por que las acciones de comunicación estén bien orientadas, y engloben especialmente a los consumidores más vulnerables y con residencia móvil. Las entidades de crédito deben facilitar activamente a los consumidores información accesible y asistencia adecuada en relación con las características específicas de las cuentas de pago básicas que ofrecen, las comisiones aplicadas y las condiciones de uso, así como con los pasos que deben seguir los consumidores para ejercer su derecho a abrir una cuenta de pago básica. En particular, debe informarse a los consumidores de que para tener acceso a una cuenta de pago básica no es obligatorio adquirir servicios adicionales.

(49) Los Estados miembros promoverán medidas de apoyo a la educación de los clientes más vulnerables, proporcionándoles asesoramiento y asistencia para una gestión responsable de sus finanzas. Será igualmente necesario proporcionar la información relativa a la orientación que las organizaciones de consumidores y las autoridades nacionales pueden brindar a los consumidores. Además, los Estados miembros impulsarán iniciativas de las entidades de crédito dirigidas a proporcionar cuentas de pago básicas y formación financiera e independiente a un tiempo.

(50) Con objeto de facilitar a los proveedores de servicios de pago la prestación transfronteriza de servicios, y a efectos de la cooperación, el intercambio de información y la resolución de litigios entre autoridades competentes, conviene que las autoridades competentes responsables de la aplicación de la presente Directiva sean aquellas que actúan bajo la potestad de la ABE, según establece el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 u otras autoridades siempre que cooperen con las autoridades que actúan bajo la potestad de la ABE para llevar a cabo las funciones que les asigna la presente Directiva.

(51) Los Estados miembros deben designar a las autoridades competentes facultadas para velar por la aplicación de la presente Directiva y garantizar que dispongan de las competencias de investigación y ejecución y los recursos necesarios para el desempeño de sus funciones. En relación con determinados aspectos de la presente Directiva, las autoridades competentes podrán actuar instando a los órganos jurisdiccionales competentes a que dicten una resolución judicial, incluso mediante interposición de recurso, si ha lugar. Ello podrá permitir a los Estados



www.civil-mercantil.com

miembros, en particular a la hora de transponer las disposiciones de la presente Directiva al Derecho civil, encomendar la ejecución de dichas disposiciones a los organismos pertinentes y a los órganos jurisdiccionales.

Los Estados miembros deben poder designar a distintas autoridades competentes para hacer cumplir la amplia gama de obligaciones que establece la presente Directiva. Por ejemplo, para ciertas disposiciones, los Estados miembros podrán designar a autoridades con competencias ejecutivas en materia de protección del consumidor, mientras que para otras podrán optar por designar a los supervisores prudenciales. La opción de designar diferentes autoridades competentes no deberá afectar a las obligaciones de supervisión continua y cooperación entre las autoridades competentes que la presente Directiva prescribe.

(52) Los consumidores han de tener acceso a procedimientos alternativos de resolución de litigios efectivos y eficientes para dirimir los litigios que se deriven de los derechos y obligaciones establecidos en la presente Directiva. Este acceso ya está garantizado por la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que atañe a los litigios contractuales pertinentes. No obstante, los consumidores deben también tener acceso a procedimientos alternativos de resolución de litigios en caso de litigios precontractuales que afecten a los derechos y obligaciones establecidos en la presente Directiva, como, por ejemplo, en caso de que se les deniegue el acceso a una cuenta de pago básica. Por lo tanto, la presente Directiva dispone que los consumidores tengan acceso a procedimientos alternativos de resolución de litigios para dirimir los litigios relativos a los derechos y obligaciones establecidos en la presente Directiva, sin distinguir entre litigios contractuales o precontractuales. Dichos procedimientos alternativos de resolución de litigios y las entidades que los ofrezcan deben cumplir los requisitos de calidad establecidos en la Directiva 2013/11/UE. El cumplimiento de la presente Directiva requiere el tratamiento de datos personales de los consumidores. Dicho tratamiento está sujeto a la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo. La presente Directiva debe, por tanto, atenerse a las normas establecidas en la Directiva 95/46/CE y las leyes nacionales de transposición de la misma.

(53) Cada dos años, y por primera vez en el plazo de cuatro años a partir de la entrada en vigor de la presente Directiva, los Estados miembros deben recopilar estadísticas anuales fiables sobre el funcionamiento de las medidas en ella establecidas. Deben utilizar toda fuente de información pertinente y comunicar dicha información a la Comisión. La Comisión debe facilitar un informe basándose en la información recibida por los Estados miembros, por primera vez al cabo de cuatro años a partir de la entrada en vigor de la presente Directiva y en lo sucesivo cada dos años.



www.civil-mercantil.com

(54) Resulta oportuno que, cinco años después de la entrada en vigor de la presente Directiva, se realice un reexamen de la misma, a fin de tener en cuenta la evolución del mercado, por ejemplo la aparición de nuevos tipos de cuentas y servicios de pago, así como los cambios habidos en otros ámbitos del Derecho de la Unión y la experiencia de los Estados miembros. El informe basado en el reexamen debe incluir una lista de los procedimientos por incumplimiento iniciados por la Comisión en relación con la presente Directiva. También debe incluir una evaluación de las cuantías medias de las comisiones en los Estados miembros para las cuentas de pago que entren en el ámbito de aplicación de la presente Directiva, de si las medidas establecidas han hecho que el consumidor comprenda mejor las comisiones aplicadas a las cuentas de pago, han mejorado la comparabilidad de las cuentas de pago y facilitado el traslado de cuentas de pago y la evaluación del número de titulares de cuentas que han trasladado sus cuentas de pago desde la transposición de la presente Directiva.

Debe analizarse también el número de proveedores que ofrecen cuentas de pago básicas y cuantas de entre ellas han sido abiertas, incluso por consumidores que anteriormente no disponían de cuenta bancaria, ejemplos de mejores prácticas de los Estados miembros para reducir la exclusión de consumidores del acceso a servicios de pago así como las comisiones medias cobradas por las cuentas de pago básicas. También conviene evaluar los costes y beneficios de aplicar la portabilidad a escala de la Unión de las cuentas de pago, la viabilidad del marco para asegurar el reenvío automático de los pagos de una cuenta de pago a otra dentro del mismo Estado miembro combinada con notificaciones automáticas a los beneficiarios o los ordenantes cuando sus transferencias hayan sido reenviadas y de hacer extensivos los servicios de traslado de cuentas cuando el proveedor de servicios de pago receptor y el proveedor de servicios de pago transmisor estén situados en distintos Estados miembros. También debe incluir una evaluación de la eficacia de las medidas existentes y de si son necesarias medidas adicionales para mejorar la inclusión financiera y prestar asistencia a los sectores vulnerables de la sociedad en relación con el endeudamiento excesivo. Además, debe examinarse si las disposiciones sobre la información que deben facilitar los proveedores de servicios de pago cuando ofrezcan paquetes de productos son suficientes o es necesario adoptar medidas adicionales. Por otra parte, conviene evaluar la necesidad de medidas adicionales lo que se refiere a la comparación de sitios web y la necesidad de una acreditación de los sitios web de comparación. La Comisión debe presentar dicho informe al Parlamento Europeo y al Consejo, acompañado, si procede, de propuestas legislativas.

55) La presente Directiva respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos en la Carta de acuerdo con el artículo 6, apartado 1, del Tratado de la Unión Europea (TUE).



www.civil-mercantil.com

(56) Dado que los objetivos de la presente Directiva, a saber, facilitar la transparencia y comparabilidad de las comisiones aplicadas a los consumidores en las cuentas de pago, los traslados de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas, no pueden ser alcanzados de manera suficiente por los Estados miembros y, por consiguiente, debido a la necesidad de superar la fragmentación del mercado y asegurar unas condiciones de competencia equitativas, pueden lograrse mejor a escala de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad establecido en el artículo 5 del TUE. De conformidad con el principio de proporcionalidad establecido en el mismo artículo, la presente Directiva no excede de lo necesario para alcanzar dichos objetivos.

(57) De conformidad con la Declaración política conjunta de los Estados miembros y de la Comisión, de 28 de septiembre de 2011, sobre los documentos explicativos, los Estados miembros se han comprometido a adjuntar a la notificación de sus medidas de transposición, en aquellos casos en que esté justificado, uno o varios documentos que expliquen la relación entre los elementos de una directiva y las partes correspondientes de los instrumentos nacionales de transposición. Por lo que respecta a la presente Directiva, el legislador considera que la transmisión de tales documentos está justificada.

(58) Se ha consultado al Supervisor Europeo de Protección de Datos.

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

CAPÍTULO I

Objeto, ámbito de aplicación y definiciones

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

1. La presente Directiva establece normas sobre la transparencia y comparabilidad de las comisiones aplicadas a los consumidores en las cuentas de pago abiertas en la Unión Europea, las normas sobre los traslados de cuentas de pago dentro de un Estado miembro y la facilitación de apertura de cuentas transfronteriza para los consumidores.
2. La presente Directiva establece también un marco para las normas y condiciones con arreglo a las cuales los Estados miembros garantizarán el derecho de los consumidores a abrir y utilizar cuentas de pago básicas en la Unión.
3. Los capítulos II y III se aplicarán a los proveedores de servicios de pago.
4. El capítulo IV se aplicará a las entidades de crédito.



www.civil-mercantil.com

Los Estados miembros podrán decidir aplicar el capítulo IV a los proveedores de servicios de pago que no sean entidades de crédito.

5. Los Estados miembros podrán decidir no aplicar, total o parcialmente, las disposiciones de la presente Directiva a las entidades mencionadas en el artículo 2, apartado 5, de la Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo.

6. La presente Directiva se aplicará a las cuentas de pago que permitan a los consumidores realizar, como mínimo, las siguientes operaciones:

- a) depositar fondos en una cuenta de pago;
- b) retirar dinero en efectivo de una cuenta de pago;
- c) efectuar pagos a terceros y recibir pagos de terceros, incluidas las transferencias.

Los Estados miembros podrán decidir aplicar total o parcialmente la presente Directiva a las cuentas de pago distintas de las contempladas en el primer párrafo.

7. La apertura y utilización de una cuenta de pago básica con arreglo a la presente Directiva se hará de conformidad con en la Directiva 2005/60/CE.

Artículo 2. Definiciones.

A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

- 1) «consumidor»: toda persona física que actúe con fines ajenos a sus actividades comerciales o empresariales, a su oficio o a su profesión;
- 2) «residente legal en la Unión»: persona física que tiene derecho a residir en un Estado miembro en virtud de disposiciones legales de la Unión o de leyes nacionales, incluidos los consumidores que no tengan una dirección estable y las personas que han solicitado asilo acogiéndose a la Convención de Ginebra sobre el Estatuto de los Refugiados, de 28 de julio de 1951, y su Protocolo de 31 de enero de 1967 y otros tratados internacionales pertinentes;
- 3) «cuenta de pago»: cuenta abierta a nombre de uno o varios consumidores que se utiliza para ejecutar operaciones de pago;
- 4) «servicio de pago»: servicio de pago tal como se define en el artículo 4, punto 3, de la Directiva 2007/64/CE;



www.civil-mercantil.com

- 5) «operación de pago»: toda acción, iniciada por el ordenante o por el beneficiario, con independencia de cualesquiera obligaciones subyacentes entre ambos; consistente en depositar, transferir o retirar fondos;
- 6) «servicios vinculados a la cuenta de pago»: todos los servicios relacionados con la apertura, el funcionamiento y el cierre de una cuenta de pago, incluidos los servicios de pago y las operaciones de pago que entren en el ámbito de aplicación del artículo 3, letra g), de la Directiva 2007/64/CE, así como las posibilidades de descubierto y de rebasamiento;
- 7) «proveedor de servicios de pago»: un proveedor de servicios de pago tal como se define en el artículo 4, punto 9, de la Directiva 2007/64/CE;
- 8) «entidad de crédito»: una entidad de crédito según se define en el artículo 4, apartado 1, punto 1, del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo;
- 9) «instrumento de pago»: todo instrumento de pago tal como se define en el artículo 4, punto 23, de la Directiva 2007/64/CE;
- 10) «proveedor de servicios de pago transmisor»: el proveedor de servicios de pago desde el cual se transmite la información necesaria para proceder al traslado de cuentas;
- 11) «proveedor de servicios de pago receptor»: el proveedor de servicios de pago al que se transmite la información necesaria para proceder al traslado de cuentas;
- 12) «orden de pago»: toda instrucción cursada por un ordenante o beneficiario a su proveedor de servicios de pago por la que se solicite la ejecución de una operación de pago;
- 13) «ordenante»: la persona física o jurídica titular de una cuenta de pago que autoriza una orden de pago a partir de dicha cuenta o, en caso de que no exista una cuenta de pago del ordenante, la persona física o jurídica que realiza una orden de pago a la cuenta de pago del beneficiario;
- 14) «beneficiario»: la persona física o jurídica que sea la destinataria prevista de los fondos que hayan sido objeto de una operación de pago;
- 15) «comisiones»: todos los gastos y penalizaciones que, en su caso, deba abonar el consumidor al proveedor de servicios de pago por servicios vinculados a una cuenta de pago o en relación con los mismos;
- 16) «tipo de interés crediticio»: todo tipo de interés al que se paga al consumidor por los fondos que tenga en una cuenta de pago;



www.civil-mercantil.com

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

18) «traslado de cuenta» o «servicio de traslado de cuenta»: la transmisión, a petición del consumidor, de un proveedor de servicios de pago a otro proveedor de servicios de pago ya sea de la información relativa a la totalidad o parte de las órdenes permanentes de transferencia, los adeudos domiciliados periódicos y las transferencias entrantes periódicas que se ejecuten en una cuenta de pago, o la transferencia de cualquier saldo acreedor de una cuenta de pago a otra, o ambas cosas, con o sin cierre de la antigua cuenta de pago;

19) «adeudo domiciliado»: servicio de pago nacional o transfronterizo destinado a efectuar un cargo en la cuenta de pago de un ordenante, cuando la operación de pago es iniciada por el beneficiario sobre la base del consentimiento del ordenante;

20) «transferencia»: servicio de pago nacional o transfronterizo, prestado por el proveedor de servicios de pago que mantiene la cuenta del ordenante sobre la base de las instrucciones dadas por este, destinado a efectuar un abono en la cuenta de pago de un beneficiario mediante una operación de pago o una serie de operaciones de pago a partir de la cuenta de pago del ordenante;

21) «orden permanente»: instrucción del ordenante al proveedor de servicios de pago que mantiene su cuenta de pago para que efectúe transferencias a intervalos regulares o en fechas predeterminadas;

22) «fondos»: billetes y monedas, dinero escritural y dinero electrónico, con arreglo a la definición del artículo 2, punto 2, de la Directiva 2009/110/CE del Parlamento Europeo y del Consejo;

23) «contrato marco»: un contrato de servicio de pago que rige la ejecución futura de operaciones de pago individuales y sucesivas y que puede estipular la obligación de abrir una cuenta de pago y las correspondientes condiciones;

24) «día hábil»: un día de apertura comercial, a los efectos necesarios para la ejecución de una operación de pago, del proveedor de servicios de pago;



www.civil-mercantil.com

25) «posibilidad de descubierto»: contrato de crédito explícito mediante el cual un proveedor de servicios de pago pone a disposición de un consumidor fondos por un importe superior al saldo disponible en su cuenta de pago;

26) «rebasamiento»: descubierto aceptado tácitamente mediante el cual un proveedor de servicios de pago pone a disposición de un consumidor fondos por un importe superior al saldo disponible en su cuenta de pago o a la posibilidad de descubierto convenida;

27) «autoridad competente»: la autoridad designada como competente por un Estado miembro de conformidad con el artículo 21.

CAPÍTULO II

Comparabilidad de las comisiones aplicables a las cuentas de pago

Artículo 3. *Lista de los servicios más representativos asociados a las cuentas de pago y sujetos a una comisión en el ámbito nacional, y terminología normalizada.*

1. Los Estados miembros determinarán una lista provisional en la que figuren entre 10 y 20, como máximo, de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago y sometidos a una comisión, prestados por al menos uno de los proveedores de servicios de pago a nivel nacional. La lista contendrá los términos y definiciones correspondientes a cada uno de los servicios enumerados, debiendo utilizarse para ello un solo término para cada servicio en cada lengua oficial de un Estado miembro.

2. A efectos del apartado 1, los Estados miembros tendrán en cuenta los servicios que:

- a) utilicen los consumidores más habitualmente en relación con sus cuentas de pago;
- b) generen mayor coste por servicio para los consumidores, tanto globalmente como por unidad.

Con objeto de garantizar la correcta aplicación de los criterios establecidos en el primer párrafo del presente apartado, la Autoridad Bancaria Europea (ABE) emitirá directrices, con arreglo al artículo 16 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010, a más tardar el 18 de marzo de 2015.

3. Los Estados miembros notificarán a la Comisión y a la ABE las listas provisionales a que se refiere el apartado 1 a más tardar el 18 de septiembre de 2015. Previa petición, los Estados miembros facilitarán a la Comisión información complementaria sobre los datos en los que se han basado para elaborar esas listas en relación con los criterios establecidos en el apartado 2.



www.civil-mercantil.com

4. Sobre la base de las listas provisionales notificadas conforme al apartado 3, la ABE elaborará proyectos de normas técnicas de regulación, en las que se establezca una terminología normalizada aplicable a aquellos servicios que sean comunes al menos a una mayoría de Estados miembros. La terminología normalizada de la Unión incluirá términos y definiciones comunes para los servicios comunes y se facilitará en las lenguas oficiales de las instituciones de la Unión. Se utilizará en todo caso un solo término para cada servicio en cada lengua oficial de un Estado miembro.

La ABE presentará a la Comisión dichos proyectos de normas técnicas de regulación a más tardar el 18 de septiembre de 2016.

Se delegan competencias a la Comisión para que adopte las normas técnicas de regulación mencionadas en el párrafo primero, de conformidad con el procedimiento establecido en los artículos 10 a 14 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010.

5. Los Estados miembros incorporarán la terminología normalizada de la Unión establecida con arreglo al apartado 4 a la lista provisional a que se refiere el apartado 1, y publicará la lista resultante definitiva de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago sin demora y, a más tardar, a los tres meses de la entrada en vigor del acto delegado al que se hace referencia en el apartado 4.

6. Cada cuatro años, a partir de la publicación de la lista definitiva a que se refiere el apartado 5, los Estados miembros evaluarán y en su caso actualizarán la lista de los servicios más representativos determinados con arreglo a los apartados 1 y 2. Notificarán a la Comisión y a la ABE el resultado de su evaluación y, en su caso, actualización de la lista de los servicios más representativos. La ABE revisará y en su caso actualizará la terminología normalizada de la Unión mediante el procedimiento que se expone en el apartado 4. En el momento de la actualización de la terminología normalizada de la Unión, los Estados miembros actualizarán y publicarán sus listas definitivas como se contempla en el apartado 5 y garantizarán que los proveedores de servicios de pago utilizan los términos y definiciones actualizados.

Artículo 4. Documento informativo de las comisiones y glosario.

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 42, apartado 3, de la Directiva 2007/64/CE y en el capítulo II de la Directiva 2008/48/CE, los Estados miembros velarán por que, con suficiente antelación respecto de la fecha de celebración de un contrato para una cuenta de pago con un consumidor, los proveedores de servicios de pago proporcionen a este un documento informativo de las comisiones, en papel u otro soporte duradero, en el que figuren los términos normalizados de la lista definitiva correspondientes a los servicios más



www.civil-mercantil.com

representativos asociados a cuenta de pago a que se refiere el artículo 3, apartado 5, de la presente Directiva junto con las comisiones aplicables a cada uno de dichos servicios si el proveedor de servicios de pago los ofrece.

2. El documento informativo de las comisiones:

- a) será un documento breve e independiente;
- b) tendrá una presentación y una estructura claras que permitan su fácil lectura, y utilizará caracteres de un tamaño legible;
- c) en caso de que el original se haya elaborado en color, no deberá perder claridad si se imprime o fotocopia en blanco y negro;
- d) estará redactado en la lengua oficial del Estado miembro en el que se ofrezca la cuenta de pago, o en otra lengua acordada entre el consumidor y el proveedor de servicios de pago;
- e) será preciso, no inducirá a error y las cantidades que figuren en él se expresarán en la moneda de la cuenta de pago, o en otra moneda de la Unión acordada entre el consumidor y el proveedor de servicios de pago;
- f) llevará en la parte superior de la primera página el título «Documento informativo de las comisiones», junto a un símbolo común que permita diferenciar este documento de otros documentos, y
- g) indicará expresamente que contiene las comisiones aplicables a los servicios más representativos asociados a la cuenta de pago y que la información precontractual o contractual completa sobre el conjunto de los servicios ofrecidos figura en otros documentos.

Los Estados miembros podrán disponer que, a efectos del apartado 1, el documento informativo sobre comisiones se facilite junto con la información exigida en virtud de otros actos legislativos de la Unión o nacionales sobre cuentas de pago y servicios asociados, siempre y cuando se cumplan todos los requisitos establecidos en el párrafo primero del presente apartado.

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



www.civil-mercantil.com

4. Los Estados miembros establecerán la obligación para los proveedores de servicios de pago de poner a disposición de los consumidores un glosario como mínimo de los términos normalizados establecidos en la lista definitiva prevista en el artículo 3, apartado 5 y en las definiciones correspondientes.

Los Estados miembros velarán por que el glosario facilitado en virtud del párrafo primero, incluidas las posibles definiciones añadidas, se redacte en un lenguaje claro, inequívoco y sin tecnicismos, y que no induzca a error.

5. Los proveedores de servicios de pago deberán poder facilitar a los consumidores el documento informativo sobre las comisiones y el glosario en todo momento. Lo pondrán a su disposición de un modo fácilmente accesible, incluso a las personas que no sean clientes, en la medida de lo posible en formato electrónico en sus sitios web, en locales de los proveedores de servicios de pago a los que tengan acceso los consumidores. También se proporcionarán gratuitamente, en papel u otro soporte duradero, a todo consumidor que lo solicite.

6. La ABE, previa consulta a las autoridades nacionales y tras la realización de encuestas entre los consumidores, elaborará un proyecto de normas técnicas de ejecución respecto de un formato de presentación normalizado del documento informativo sobre las comisiones y su símbolo común.

La ABE presentará a la Comisión dichos proyectos de normas técnicas de ejecución a más tardar el 18 de septiembre de 2016.

Se otorgan a la Comisión competencias para adoptar las normas técnicas de ejecución a que se refiere el párrafo primero del presente apartado de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 15 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010.

7. Tras la actualización de la terminología normalizada de la Unión, en virtud del artículo 3, apartado 6, si fuera necesario, la ABE revisará y en su caso actualizará el formato de presentación normalizado del documento informativo sobre comisiones utilizando el procedimiento establecido en el apartado 6 del presente artículo.

Artículo 5. Estado de comisiones.

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 47 y 48 de la Directiva 2007/64/CE y en el artículo 12 de la Directiva 2008/48/CE, los Estados miembros velarán por que los proveedores de servicios de pago faciliten, al menos con periodicidad anual y gratuitamente, al consumidor, un estado de todas las comisiones en que hayan incurrido, así como, en su caso, la información



www.civil-mercantil.com

relativa a los tipos de interés contemplados en las letras c) y d) del apartado 2 del presente artículo para los servicios asociados a una cuenta de pago. Los proveedores de servicios de pago utilizarán, en su caso, la terminología normalizada que figure en la lista definitiva a que se refiere el artículo 3, apartado 5, de la presente Directiva.

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

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

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

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

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

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

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

3. El estado de comisiones:

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

b) será preciso, no inducirá a error y las cantidades que figuren en él se expresarán en la moneda de la cuenta de pago, o en otra moneda acordada entre el consumidor y el proveedor de servicios de pago;

www.civil-mercantil.com

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

d) estará redactado en la lengua oficial del Estado miembro en el que se ofrezca la cuenta de pago, o en otra lengua acordada entre el consumidor y el proveedor de servicios de pago.

Los Estados miembros podrán disponer que el estado de comisiones se facilite junto con la información exigida en virtud de otros actos legislativos de la Unión o nacionales en materia de cuentas de pago y servicios asociados siempre y cuando se cumplan todos los requisitos establecidos en el párrafo primero.

4. La ABE, previa consulta a las autoridades nacionales y tras la realización de encuestas entre los consumidores, elaborará un proyecto de normas técnicas de ejecución respecto de un formato de presentación normalizado del estado de comisiones y su símbolo común.

La ABE presentará a la Comisión dichos proyectos de normas técnicas de ejecución a que se refiere el párrafo primero a más tardar el 18 de septiembre de 2016.

Se otorgan a la Comisión competencias para adoptar las normas técnicas de ejecución a que se refiere el párrafo primero del presente apartado de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 15 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010.

5. Tras la actualización de la terminología normalizada de la Unión, en virtud del artículo 3, apartado 6, si fuera necesario, la ABE revisará y actualizará el formato de la presentación normalizado del estado de comisiones y su símbolo común utilizando el procedimiento establecido en el apartado 4 del presente artículo.

Artículo 6. Información a los consumidores.

1. Los Estados miembros velarán por que en su información contractual, comercial y publicitaria a los consumidores, los proveedores de servicios de pago utilicen, cuando corresponda, la terminología normalizada de la lista definitiva establecida en el artículo 3, apartado 5. Los proveedores de servicios de pago podrán utilizar nombres de marcas en el documento informativo sobre comisiones y en el estado de comisiones, a condición de que dichos nombres de marcas se utilicen además de los términos normalizados establecidos en la lista definitiva a la que hace referencia el artículo 3, apartado 5, como designación secundaria de dichos servicios.

2. Los proveedores de servicios de pago podrán utilizar nombres de marcas para designar sus servicios en su información contractual, comercial y publicitaria a los consumidores a



www.civil-mercantil.com

condición de que identifiquen claramente, cuando corresponda, los términos normalizados correspondientes establecidos en la lista definitiva a la que hace referencia el artículo 3, apartado 5.

Artículo 7. *Sitios web de comparación.*

1. Los Estados miembros velarán por que los consumidores tengan acceso gratuitamente al menos a un sitio web que permita comparar las comisiones que aplican los proveedores de servicios de pago como mínimo por los servicios incluidos en la lista definitiva a que se refiere el artículo 3, apartado 5, a escala nacional.

Los sitios web de comparación podrán ser gestionados por un operador privado o por una autoridad pública.

2. Los Estados miembros podrán exigir que los sitios web de comparación a que hace referencia el apartado 1 incluyan factores determinantes comparativos adicionales relativos al nivel de servicio ofrecido por el proveedor de servicios de pago.

3. Los sitios web de comparación establecidos de conformidad con el apartado 1 deberán:

a) ser funcionalmente independientes, garantizando que los proveedores de servicios de pago reciben un trato equitativo en los resultados de las búsquedas;

b) indicar claramente sus propietarios;

c) establecer criterios claros y objetivos en los que se basará la comparación;

d) utilizar un lenguaje sencillo e inequívoco y, en su caso, la terminología normalizada establecida en la lista definitiva a que se refiere el artículo 3, apartado 5;

e) proporcionar información precisa y actualizada e indicar el momento de la actualización más reciente;

f) incluir un conjunto amplio de las ofertas de cuentas de pago que abarquen una parte significativa del mercado y, cuando la información que se presente no proporcione una visión completa del mercado, una declaración clara a tal efecto antes de mostrar los resultados, y

g) ofrecer un procedimiento eficaz de notificación de errores en la información sobre las comisiones publicadas.



www.civil-mercantil.com

4. Los Estados miembros velarán por que se haga pública en línea la información sobre la disponibilidad de los sitios web que cumplen lo dispuesto en el presente artículo.

Artículo 8. *Cuentas de pago ofrecidas como paquete junto con otro producto o servicio.*

Los Estados miembros velarán por que, cuando una cuenta de pago se ofrezca como parte de un paquete, junto con otro producto o servicio no asociado a una cuenta de pago, el proveedor de servicios de pago informe al consumidor de si es o no posible obtener la cuenta de pago sin adquirir el paquete y, en caso afirmativo, le facilite por separado información sobre los costes y las comisiones asociadas a cada uno de los otros productos y servicios ofrecidos en ese paquete que pueda adquirirse por separado.

CAPÍTULO III

Traslado de cuentas

Artículo 9. *Prestación del servicio de traslado de cuenta.*

Los Estados miembros velarán por que los proveedores de servicios de pago presten el servicio de traslado de cuenta, según se describe en el artículo 10, entre cuentas de pago denominadas en la misma moneda, a todo consumidor que abra o tenga abierta una cuenta de pago en un proveedor de servicios de pago ubicado en el territorio del Estado miembro de que se trate.

Artículo 10. *Servicio de traslado de cuenta.*

1. Los Estados miembros velarán por que el servicio de traslado de cuenta sea iniciado por el proveedor de servicios de pago receptor a petición del consumidor. El servicio de traslado de cuenta deberá cumplir como mínimo los apartados 2 a 6.

Los Estados podrán establecer o mantener medidas alternativas a las referidas en los apartados 2 a 6, siempre que:

- a) redunden claramente en beneficio del consumidor;
- b) no entrañen cargas adicionales para el consumidor, y
- c) permitan completar el proceso de traslado de cuenta como máximo dentro de los mismos plazos generales indicados en los apartados 2 a 6.



www.civil-mercantil.com

2. El proveedor de servicios de pago receptor efectuará el servicio de traslado de cuenta una vez que reciba la autorización del consumidor. En caso de que haya dos o más titulares de la cuenta, se obtendrá la autorización de cada uno de ellos.

La autorización se redactará en una lengua oficial del Estado miembro en el que se haya iniciado el servicio de traslado de cuenta o en cualquier otra lengua acordada entre las partes.

La autorización permitirá al consumidor otorgar al proveedor de servicios de pago transmisor consentimiento específico para ejecutar cada una de las acciones a que se refiere el apartado 3 y otorgar al proveedor de servicios de pago receptor el consentimiento específico para ejecutar cada una de las acciones que se indican en el apartado 5.

La autorización permitirá al consumidor identificar de manera específica las transferencias entrantes, las órdenes permanentes de transferencia de créditos y las órdenes de domiciliación de adeudos a las que deba aplicarse el traslado. La autorización permitirá asimismo al consumidor especificar la fecha a partir de la cual las órdenes permanentes de transferencia y los adeudos domiciliados han de efectuarse con cargo a la cuenta de pago abierta o mantenida en el proveedor de servicios de pago receptor. Esa fecha será de como mínimo seis días hábiles a partir de la fecha en que el proveedor de servicios de pago receptor reciba los documentos trasladados del proveedor de servicios de pago transmisor con arreglo al apartado 4. Los Estados miembros podrán prescribir que el consumidor dé su autorización por escrito y que se le proporcione una copia de la autorización.

3. En el plazo de dos días hábiles a contar desde la recepción de la autorización a que se refiere el apartado 2, el proveedor de servicios de pago receptor solicitará al proveedor de servicios de pago transmisor que lleve a cabo las siguientes acciones, previa autorización del consumidor:

a) la transmisión al proveedor de servicios de pago receptor, y al consumidor cuando este lo haya solicitado expresamente, de una lista que recoja las órdenes permanentes de transferencia existentes y la información disponible sobre las órdenes de domiciliación de adeudos objeto de traslado;

b) la transmisión al proveedor de servicios de pago receptor, y al consumidor, cuando este así lo solicite expresamente, de la información disponible sobre las transferencias entrantes periódicas y los adeudos domiciliados emitidos por el acreedor ejecutados con cargo a la cuenta de pago del consumidor en los 13 meses precedentes;



www.civil-mercantil.com

c) cuando el proveedor de servicios de pago transmisor no disponga de un sistema automático de reenvío de las transferencias entrantes y los adeudos domiciliados a la cuenta de pago que el consumidor tenga abierta en el proveedor de servicios de pago receptor, el cese de la aceptación de los adeudos domiciliados y las transferencias entrantes con efecto a partir de la fecha especificada en la autorización;

d) la cancelación de las órdenes permanentes con efecto a partir de la fecha especificada en la autorización;

e) la transferencia de todo saldo acreedor remanente a la cuenta de pago que el consumidor tenga abierta o abra en el proveedor de servicios de pago receptor en la fecha especificada por el consumidor, y

f) el cierre de la cuenta de pago del consumidor en el proveedor de servicios de pago transmisor en la fecha especificada por el consumidor.

4. Una vez que reciba la solicitud del proveedor de servicios de pago receptor, el proveedor de servicios de pago transmisor llevará a cabo las siguientes acciones si así lo indica la autorización del consumidor:

a) el envío al proveedor de servicios de pago receptor de la información indicada en el apartado 3, letras a) y b), en un plazo de cinco días hábiles;

b) cuando el proveedor de servicios de pago transmisor no disponga de un sistema automático de reenvío de las transferencias entrantes y los adeudos domiciliados a la cuenta de pago que el consumidor tenga abierta o abra en el proveedor de servicios de pago receptor, el cese de la aceptación de las transferencias entrantes y de los adeudos domiciliados en relación con dicha cuenta con efecto a partir de la fecha especificada en la autorización. Los Estados miembros podrán exigir que el proveedor de servicios de pago transmisor informe al ordenante y al beneficiario de la razón por la cual no acepta la operación de pago;

c) la cancelación de las órdenes permanentes con efecto a partir de la fecha especificada en la autorización;

d) la transferencia de cualquier saldo acreedor remanente de la cuenta de pago a la cuenta de pago que el consumidor tenga abierta o abra el proveedor de servicios de pago receptor en la fecha especificada en la autorización;

e) sin perjuicio del artículo 45, apartados 1 y 6, de la Directiva 2007/64/CE, el cierre de la cuenta de pago en la fecha especificada en la autorización, si el consumidor no tiene



www.civil-mercantil.com

obligaciones pendientes con cargo a esa cuenta de pago y siempre que se hayan completado las acciones enumeradas en las letras a), b) y d) del presente apartado. El proveedor de servicios de pago informará inmediatamente al consumidor cuando dichas obligaciones pendientes impidan el cierre de su cuenta de pago.

5. En un plazo de cinco días hábiles desde la recepción de la información solicitada al proveedor de servicios de pago transmisor a que se refiere el apartado 3, el proveedor de servicios de pago receptor, si están indicadas en la autorización y del modo que se especifique en ella, siempre y cuando la información facilitada por el proveedor de servicios de pago transmisor se lo permita, llevará a cabo las siguientes acciones:

a) el establecimiento de las órdenes permanentes de transferencia solicitadas por el consumidor y la ejecución de las mismas con efecto a partir de la fecha especificada en la autorización;

b) la realización de los preparativos necesarios para la aceptación de los adeudos domiciliados y su aceptación propiamente dicha con efecto a partir de la fecha especificada en la autorización;

c) cuando proceda, la facilitación de información a los consumidores sobre sus derechos en virtud del artículo 5, apartado 3, letra d), del Reglamento (UE) n.º 260/2012;

d) la comunicación, a los ordenantes especificados en la autorización que efectúen transferencias entrantes periódicas en la cuenta de pago de un consumidor, de los datos de la cuenta de pago de este último en el proveedor de servicios de pago receptor, y la transmisión a los ordenantes de una copia de la autorización del consumidor. Si el proveedor de servicios de pago receptor no dispone de toda la información necesaria para informar al ordenante, pedirá al consumidor o al proveedor de servicios de pago transmisor que le facilite la información que falta;

e) la comunicación, a los beneficiarios especificados en la autorización y que utilicen un adeudo domiciliado para cobrar fondos con cargo a la cuenta de pago del consumidor, de los datos de la cuenta de pago de este último en el proveedor de servicios de pago receptor y de la fecha a partir de la cual los adeudos domiciliados se cobrarán con cargo a esa cuenta de pago, así como la transmisión a los beneficiarios de una copia de la autorización del consumidor. Si el proveedor de servicios de pago receptor no dispone de toda la información necesaria para informar al beneficiario, pedirá al consumidor o al proveedor de servicios de pago transmisor que le facilite la información que falta.



www.civil-mercantil.com

Cuando el consumidor decida proporcionar él mismo la información a que se refieren las letras d) y e) del párrafo primero del presente apartado a los ordenantes o a los beneficiarios, en lugar de dar una autorización específica con arreglo al apartado 2 al proveedor de servicios de pago receptor para que lo haga, el proveedor de servicios de pago receptor entregará al consumidor modelos de carta que recojan los datos de la cuenta de pago y la fecha de inicio que se especifique en la autorización dentro del plazo indicado en el párrafo primero del presente apartado.

6. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 55, apartado 2, de la Directiva 2007/64/CE, el proveedor de servicios de pago transmisor no bloqueará los instrumentos de pago antes de la fecha especificada en la autorización del consumidor, de manera que la prestación de servicios de pago al consumidor no se vea interrumpida durante la prestación del servicio de traslado.

Artículo 11. *Facilitación de apertura transfronteriza de cuenta para los consumidores.*

1. Los Estados miembros velarán por que cuando un consumidor indique a su proveedor de servicios de pago que desea abrir una cuenta de pago en un proveedor de servicios de pago situado en otro Estado miembro, el proveedor de servicios de pago en el cual el consumidor posea una cuenta de pago prestará al consumidor la siguiente asistencia a partir de la recepción de su solicitud:

a) la transferencia gratuita al consumidor de una lista de la totalidad de las órdenes permanentes de transferencia vigentes y las órdenes de domiciliación de adeudos domiciliados emitidas por el deudor, en su caso, y de la información disponible sobre las transferencias entrantes periódicas y los adeudos domiciliados emitidos por el acreedor ejecutados con cargo a la cuenta de pago del consumidor en los trece meses precedentes. Esta lista no conllevará para el nuevo proveedor de servicios de pago la obligación de proporcionar servicios que no preste;

b) la transferencia del saldo acreedor remanente de la cuenta de pago a la cuenta de pago que el consumidor tenga abierta o abra en el nuevo proveedor de servicios de pago, siempre que la solicitud incluya la totalidad de los detalles de identificación del nuevo proveedor de servicios de pago y de la cuenta de pago del consumidor;

c) el cierre de la cuenta de pago abierta por el consumidor.

2. Sin perjuicio del artículo 45, apartados 1 y 6, de la Directiva 2007/64/CE y si el consumidor no tiene obligaciones pendientes con cargo a esa cuenta de pago, el proveedor de servicios de pago donde el consumidor tenga abierta una cuenta de pago completará las acciones



www.civil-mercantil.com

especificadas en las letras a), b) y c) del apartado 1 del presente artículo en la fecha especificada por el consumidor, que será al menos seis días hábiles después de que el proveedor de servicios de pago reciba la solicitud del consumidor, salvo otro acuerdo entre las partes. El proveedor de servicios de pago informará inmediatamente al consumidor cuando las obligaciones pendientes impidan el cierre de su cuenta de pago.

Artículo 12. *Comisiones conexas al servicio de traslado de cuenta.*

1. Los Estados miembros velarán por que los consumidores puedan acceder gratuitamente a los datos personales que posean el proveedor de servicios de pago transmisor o receptor en relación con las órdenes permanentes y los adeudos domiciliados.

2. Los Estados miembros velarán por que el proveedor de servicios de pago transmisor facilite la información solicitada por el proveedor de servicios de pago receptor con arreglo al artículo 10, apartado 4, letra a), sin cargo alguno ni para el consumidor ni para el proveedor de servicios de pago receptor.

3. Los Estados miembros velarán por que las comisiones que, en su caso, aplique el proveedor de servicios de pago transmisor al consumidor por la cancelación de la cuenta de pago se determinen con arreglo a lo dispuesto en el artículo 45, apartados 2, 4 y 6, de la Directiva 2007/64/CE.

4. Los Estados miembros velarán por que las comisiones que, en su caso, apliquen el proveedor de servicios de pago transmisor o receptor al consumidor por cualquier servicio prestado conforme al artículo 10, salvo los contemplados en los apartados 1, 2 y 3 del presente artículo, sean razonables y acordes con los costes reales soportados por el proveedor de servicios de pago.

Artículo 13. *Perjuicio financiero del consumidor.*

1. Los Estados miembros velarán por que cualquier perjuicio financiero, incluidos los gastos e intereses, ocasionado al consumidor y consecuencia directa del incumplimiento, por alguno de los proveedores de servicios de pago que intervienen en el proceso de traslado de cuenta, de las obligaciones que le incumben en virtud del artículo 10 sea reembolsado sin dilación por dicho proveedor de servicios de pago.

2. La responsabilidad establecida en el apartado 1 no se aplicará cuando concurren circunstancias excepcionales e imprevisibles, ajenas al control del proveedor de servicios de pago que las invoque, cuyas consecuencias no hubieran podido evitarse ni siquiera con la

www.civil-mercantil.com

máxima diligencia, o cuando un proveedor de servicios de pago esté vinculado por otras obligaciones legales establecidas por los actos legislativos de la Unión o nacionales.

3. Los Estados miembros velarán por que la responsabilidad en virtud de los apartados 1 y 2 se determine de conformidad con los requisitos legales aplicables a escala nacional.

Artículo 14. *Información sobre el servicio de traslado de cuenta.*

1. Los Estados miembros velarán por que el proveedor de servicios de pago ponga a disposición de los consumidores la siguiente información sobre el servicio de traslado de cuenta:

- a) las funciones de los proveedores de servicios de pago transmisor y receptor, respectivamente, en cada fase del proceso de traslado de cuenta, según lo especificado en el artículo 10;
- b) el plazo de realización de las diferentes fases;
- c) las comisiones que, en su caso, se apliquen en el proceso de traslado de cuenta;
- d) cualquier información que vaya a solicitarse al consumidor, y
- e) los procedimientos alternativos de resolución de litigios a que se refiere el artículo 24.

Los Estados miembros podrán disponer que los proveedores de servicios de pago faciliten además otro tipo de información, incluida, cuando proceda, la información necesaria para identificar el sistema de garantía de depósitos dentro de la Unión al que pertenezca el proveedor de servicios de pago.

2. La información a que se refiere el apartado 1 se pondrá a disposición de los consumidores de forma gratuita, en papel o en otro soporte duradero, en todos los locales del proveedor de servicios de pago a los que tengan acceso los consumidores, estará disponible en todo momento en formato electrónico en su sitio web, y se proporcionará a los consumidores previa petición.

CAPÍTULO IV

Acceso a cuentas de pago

Artículo 15. *Principio de no discriminación.*



www.civil-mercantil.com

Los Estados miembros velarán por que los proveedores de servicios de pago no discriminen a los consumidores que residan legalmente en la Unión por razón de nacionalidad o lugar de residencia, o por cualquier otra razón contemplada en el artículo 21 de la Carta, cuando soliciten o accedan a una cuenta de pago en la Unión. Las condiciones aplicables a la posesión de una cuenta de pago básica no serán en modo alguno discriminatorias.

Artículo 16. *Derecho de acceso a una cuenta de pago básica.*

1. Los Estados miembros velarán por que todas las entidades de crédito o un número suficiente de entidades de crédito ofrezcan a los consumidores cuentas de pago básicas, a fin de garantizar el derecho de acceso de todos los consumidores en su territorio y evitar toda distorsión de la competencia. Los Estados miembros velarán por que la oferta de cuentas de pago básicas no proceda solo de entidades de crédito que faciliten las cuentas de pago únicamente a través de servicios en línea.

2. Los Estados miembros velarán por que los consumidores que residan legalmente en la Unión, incluidos los consumidores que no tengan domicilio fijo, los solicitantes de asilo y los consumidores a los que no se haya concedido un permiso de residencia pero cuya expulsión sea imposible para razones jurídicas o de hecho, tengan derecho a abrir y utilizar una cuenta de pago básica en entidades de crédito situadas en su territorio. Este derecho será válido con independencia del lugar de residencia del consumidor.

Los Estados miembros, respetando plenamente las libertades fundamentales garantizadas por los Tratados, podrán pedir a los consumidores que deseen abrir una cuenta de pago básica en su territorio que muestren un interés genuino en hacerlo.

Los Estados miembros velarán por que el ejercicio de este derecho no resulte demasiado difícil o gravoso para el consumidor.

3. Los Estados miembros velarán por que las entidades de crédito que ofrezcan cuentas de pago básicas rechacen las solicitudes de acceso a una cuenta de pago básica o de apertura de una cuenta de pago básica formuladas por los consumidores sin demora injustificada y, a más tardar en un plazo de diez días hábiles a partir de la recepción de una solicitud completa.

4. Los Estados miembros velarán por que las entidades de crédito rechacen las solicitudes de acceso a cuentas de pago básicas siempre que la apertura de una de tales cuentas vulnere las disposiciones relativas a la prevención del blanqueo de capitales y a la lucha contra la financiación del terrorismo establecidas en la Directiva 2005/60/CE.



www.civil-mercantil.com

5. Los Estados miembros podrán autorizar a las entidades de crédito que ofrezcan cuentas de pago básicas a rechazar una solicitud de acceso a una de tales cuentas si el consumidor es ya titular, en una entidad de crédito situada en el territorio del Estado miembro, de una cuenta de pago que le permite utilizar los servicios enumerados en el artículo 17, apartado 1, a menos que el consumidor declare que se le ha notificado que la cuenta de pago va a ser cerrada.

En este caso, antes de abrir una cuenta de pago básica la entidad de crédito podrá verificar si el consumidor dispone o no de una cuenta de pago en otra entidad de crédito situada en el mismo Estado miembro que le permita utilizar los servicios enumerados en el artículo 17, apartado 1. Las entidades de crédito podrán basarse a tal fin en una declaración jurada firmada por el propio consumidor.

6. Los Estados miembros podrán determinar supuestos adicionales específicos y limitados en los que las entidades de crédito puedan denegar una solicitud de cuenta de pago básica, o se les pueda requerir que la denieguen. Estos casos se basarán en las disposiciones de la legislación nacional aplicable en su territorio y tendrán el objetivo bien de facilitar el acceso del consumidor a una cuenta de pago básica gratuita con arreglo al mecanismo del artículo 25 bien de evitar que el consumidor abuse de su derecho de acceso a una cuenta de pago básica.

7. Los Estados miembros velarán por que, en los casos a que se refieren los apartados 4, 5 y 6, la entidad de crédito, una vez tomada su decisión, comunique inmediatamente al consumidor la denegación y los motivos específicos de tal denegación, por escrito y de forma gratuita, a menos que ello vaya en detrimento de los intereses de seguridad nacional o de orden público o de la Directiva 2005/60/CE. En caso de denegación, la entidad de crédito deberá informar al consumidor del procedimiento que ha de seguir para presentar una reclamación contra la denegación y de su derecho a dirigirse a la autoridad competente correspondiente y al organismo designado de resolución alternativa de litigios, cuyos datos de contacto le facilitará.

8. Los Estados miembros velarán por que, en los casos a que se refiere el apartado 4, la entidad de crédito adopte medidas apropiadas con arreglo al capítulo III de la Directiva 2005/60/CE.

9. Los Estados miembros velarán por que el acceso a una cuenta de pago básica no se supedite a la adquisición de otros servicios o participaciones en el capital de la entidad de crédito, salvo si ello fuera obligatorio para todos los consumidores de la entidad de crédito.

10. Se considerará que los Estados miembros cumplen las obligaciones establecidas en el capítulo IV cuando un marco vinculante vigente garantice su plena aplicación de una manera lo



www.civil-mercantil.com

suficientemente clara y precisa para que las personas interesadas puedan conocer plenamente sus derechos e invocarlos ante los órganos jurisdiccionales nacionales.

Artículo 17. *Características de una cuenta de pago básica.*

1. Los Estados miembros velarán por que una cuenta de pago básica incluya los servicios siguientes:

- a) efectuar todas las operaciones necesarias para la apertura, utilización y cierre de una cuenta de pago;
- b) servicios que permitan depositar fondos en dicha cuenta;
- c) servicios que permitan retirar, en la ventanilla o en los cajeros automáticos fuera del horario de apertura de la entidad de crédito, dinero en efectivo de dicha cuenta dentro de la Unión;
- d) realizar las siguientes operaciones de pago en la Unión:
 - i) adeudo domiciliado,
 - ii) operaciones de pago mediante una tarjeta de pago, incluidos los pagos en línea,
 - iii) transferencias, inclusive órdenes permanentes en las terminales, en las ventanillas y mediante los servicios en línea de la entidad de crédito, en su caso.

Las entidades de crédito estarán obligadas a ofrecer los servicios enumerados en las letras a) a d) del párrafo primero en la medida en que ya los ofrezcan a los consumidores que dispongan de cuentas de pago distintas de las cuentas de pago básicas.

2. Los Estados miembros podrán disponer que las entidades de crédito establecidas en su territorio estén obligadas a proporcionar, con las cuentas de pago básicas, servicios adicionales que se consideren esenciales para el consumidor, atendiendo a los usos existentes a escala nacional.

3. Los Estados miembros velarán por que las entidades de crédito establecidas en su territorio ofrezcan cuentas de pago básicas como mínimo en la moneda nacional del Estado miembro de que se trate.

4. Los Estados miembros velarán por que una cuenta de pago básica permita a los consumidores ejecutar una cantidad ilimitada de operaciones en relación con los servicios a que se refiere el apartado 1.



www.civil-mercantil.com

5. Con respecto a los servicios a que se refiere el apartado 1, letras a), b), c) y d), inciso ii), del presente artículo excluyendo las operaciones de pago mediante una tarjeta de crédito, los Estados miembros velarán por que las entidades de crédito no cobren ninguna comisión que no sea la comisión razonable, en su caso, establecida con arreglo al artículo 18, independientemente del número de operaciones ejecutadas en la cuenta de pago.

6. Con respecto a los servicios a que se refiere la letra d), incisos i) y ii), del apartado 1 del presente artículo únicamente en referencia a las operaciones de pago mediante una tarjeta de crédito, y la letra d), inciso iii), del apartado 1 del presente artículo, los Estados miembros podrán determinar un número mínimo de operaciones para las cuales las entidades de crédito solo podrán aplicar las comisiones razonables, en su caso, a que se refiere el artículo 18. Los Estados miembros velarán por que el número mínimo de operaciones sea suficiente para cubrir los fines personales del consumidor, teniendo en cuenta el comportamiento actual de los consumidores y la práctica comercial habitual. Las comisiones aplicadas a las operaciones que excedan del número mínimo de operaciones nunca estarán por encima de las aplicadas en virtud de la política de precios habitual de la entidad de crédito.

7. Los Estados miembros velarán por que el consumidor pueda gestionar y realizar operaciones de pago en relación con la cuenta de pago básica en las sucursales de la entidad de crédito o a través de los servicios bancarios en línea de la entidad de crédito, cuando esta disponga de ellos.

8. Sin perjuicio de los requisitos establecidos en la Directiva 2008/48/CE, los Estados miembros podrán autorizar a las entidades de crédito a ofrecer, a petición del consumidor, posibilidades de descubierto en cuentas de pago básicas. Los Estados miembros podrán definir la cuantía y la duración máximas de tales descubiertos. Ni el acceso a la cuenta de pago básica ni su uso deben verse restringidos por la adquisición de tales servicios de crédito ni supeditados a esta.

Artículo 18. Comisiones aplicadas.

1. Los Estados miembros velarán por que las entidades de crédito ofrezcan los servicios a que se refiere el artículo 17, sin cargo alguno o aplicando una comisión razonable.

2. Los Estados miembros velarán por que las comisiones cobradas al consumidor cuando este incumpla los compromisos contraídos en el contrato marco sean razonables.

3. Los Estados miembros velarán por que se establezcan comisiones razonables a las que se refieren los apartados 1 y 2 que tengan en cuenta, como mínimo, los criterios siguientes:

- a) niveles nacionales de renta;
- b) comisiones medias aplicadas por las entidades de crédito en el Estado miembro de que se trate por los servicios prestados en relación con las cuentas de pago.

4. Sin perjuicio del derecho a que se refiere el artículo 16, apartado 2, y de la obligación a que se refiere el apartado 1 del presente artículo, los Estados miembros podrán requerir a las entidades de crédito que apliquen varios regímenes de comisiones dependiendo del nivel de inclusión bancaria del consumidor, disponiendo en particular de condiciones más ventajosas para los consumidores vulnerables que no dispongan de cuenta bancaria. En este caso, los Estados miembros velarán por que se proporcione asesoramiento a los consumidores y una información adecuada sobre las opciones posibles.

Artículo 19. Contratos marco y rescisión.

1. Los contratos marco que den acceso a una cuenta de pago básica estarán sujetos a la Directiva 2007/64/CE, salvo disposición en contrario de los apartados 2 y 4 del presente artículo.

2. La entidad de crédito podrá rescindir unilateralmente un contrato marco, únicamente cuando se cumpla al menos una de las siguientes condiciones:

- a) que el consumidor haya utilizado deliberadamente la cuenta de pago para fines ilícitos;
- b) que no se haya efectuado ninguna operación en la cuenta de pago durante más de 24 meses consecutivos;
- c) que el consumidor, para obtener la cuenta de pago básica, haya facilitado información incorrecta cuando, de haber facilitado la información correcta, no habría tenido derecho a esa cuenta;
- d) que el consumidor no resida ya legalmente en la Unión, o
- e) que el consumidor haya abierto posteriormente, en el Estado miembro en el que ya dispone de una cuenta de pago básica, una segunda cuenta de pago que le permite hacer uso de los servicios enumerados en el artículo 17, apartado 1.

3. Los Estados miembros podrán determinar otros supuestos limitados y específicos de rescisión unilateral del contrato marco relativo a una cuenta de pago básica por parte de la entidad de crédito. Estos supuestos se basarán en las disposiciones de Derecho nacional



www.civil-mercantil.com

aplicable en su territorio y tendrán el objetivo de evitar abusos del consumidor de su derecho de acceso a una cuenta de pago básica.

4. Los Estados miembros velarán por que la entidad de crédito que rescinda el contrato de una cuenta de pago básica por una o varias de las razones mencionadas en el apartado 2, letras b), d) y e) del apartado 2, o en el apartado 3, notifique al consumidor, gratuitamente y por escrito, al menos dos meses antes de que la rescisión sea efectiva, los motivos y la justificación de la rescisión, salvo en caso de que ello vaya en detrimento de los intereses de seguridad nacional o de orden público. Si la entidad de crédito rescinde el contrato por las razones indicadas en el apartado 2, letras a) o c), la rescisión será inmediatamente efectiva.

5. En la notificación de la rescisión se informará al consumidor del procedimiento que ha de seguir para presentar una reclamación contra la rescisión, si lo hay, y de su derecho a dirigirse a la autoridad competente y al organismo designado de resolución alternativa de litigios, cuyos datos de contacto pertinentes se le facilitarán.

Artículo 20. *Información general sobre las cuentas de pago básicas.*

1. Los Estados miembros velarán por que se adopten medidas adecuadas dirigidas a dar a conocer al público la existencia de cuentas de pago básicas, sus condiciones tarifarias generales, los procedimientos para ejercer el derecho de acceso a ellas y los métodos de acceso a los procedimientos alternativos de resolución de litigios. Los Estados miembros velarán por que las acciones de comunicación sean suficientes y estén bien orientadas, y engloben especialmente a los consumidores vulnerables, con residencia móvil o que no disponen de cuenta bancaria.

2. Los Estados miembros velarán por que las entidades de crédito pongan gratuitamente a disposición de los consumidores información y asistencia accesibles y gratuitas sobre las características específicas de sus cuentas de pago básicas, las comisiones aplicadas y las condiciones de utilización. Los Estados miembros velarán asimismo por que en la información facilitada se indique claramente que, para tener acceso a una cuenta de pago básica, no es obligatorio adquirir otros servicios.

CAPÍTULO V

Autoridades competentes y resolución alternativa de litigios

Artículo 21. *Autoridades competentes.*



www.civil-mercantil.com

1. Los Estados miembros designarán a las autoridades nacionales competentes facultadas para velar por la aplicación y ejecución de la presente Directiva y velarán por que dispongan de las competencias de investigación y ejecución y de los recursos necesarios para el desempeño eficiente y efectivo de sus funciones.

Las autoridades competentes deberán ser autoridades públicas u organismos reconocidos por el Derecho nacional o por autoridades públicas expresamente facultadas para ello por el Derecho nacional. No serán proveedores de servicios de pago, a excepción de los bancos centrales nacionales.

2. Los Estados miembros velarán por que las autoridades competentes y todas las personas que ejerzan o hayan ejercido una actividad para ellas, así como los auditores de cuentas o expertos que actúen por mandato de dichas autoridades, estén sujetos a la obligación de secreto profesional. Ninguna información que puedan haber recibido en el desempeño de sus funciones podrá ser comunicada a persona o autoridad alguna, excepto en forma sucinta o agregada, sin perjuicio de los supuestos contemplados por el Derecho penal o la presente Directiva. No obstante, esta disposición no impedirá a las autoridades competentes intercambiar o transmitir información confidencial de conformidad con el Derecho de la Unión y nacional.

3. Los Estados miembros se asegurarán de que las autoridades competentes designadas para velar por la aplicación y ejecución de la presente Directiva sean:

a) autoridades competentes de las contempladas en el artículo 4, punto 2, del Reglamento (UE) n.º 1093/2010;

b) autoridades distintas de las autoridades competentes a que se refiere la letra a), a condición de que las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas nacionales obliguen a dichas autoridades competentes a cooperar con las mencionadas en la letra a) siempre que sea necesario para el desempeño de las funciones que les atribuye la presente Directiva, incluso a efectos de cooperación con la ABE tal como se requiere en la presente Directiva.

4. Los Estados miembros notificarán a la Comisión y a la ABE la designación de las autoridades competentes y de cualquier cambio que se introduzca al respecto. La primera notificación de este tipo se hará lo antes posible y a más tardar el 18 de septiembre de 2016.

5. Las autoridades competentes ejercerán las atribuciones que les confiera el Derecho nacional:



www.civil-mercantil.com

a) bien directamente en virtud de su propia autoridad o bajo la supervisión de las autoridades judiciales;

b) bien dirigiéndose a los órganos jurisdiccionales que sean competentes para dictar la resolución necesaria, inclusive, en su caso, mediante interposición de recurso, si no prospera la solicitud de adopción de la resolución necesaria.

6. Todo Estado miembro en cuyo territorio haya más de una autoridad competente velará por que las funciones respectivas de cada una de ellas estén claramente definidas y por que dichas autoridades colaboren estrechamente, de modo que puedan desempeñar eficazmente sus respectivas funciones.

7. La Comisión publicará en el *Diario Oficial de la Unión Europea*, al menos una vez al año, una lista de las autoridades competentes, que mantendrá permanentemente actualizada en su sitio web.

Artículo 22. Obligación de cooperar.

1. Las autoridades competentes de los Estados miembros cooperarán entre sí siempre que sea necesario para llevar a cabo las funciones establecidas en virtud de la presente Directiva, haciendo uso a tal fin de las facultades que les atribuya la presente Directiva o el Derecho nacional.

Las autoridades competentes prestarán ayuda a las autoridades competentes de los demás Estados miembros. En particular, intercambiarán información y colaborarán en toda investigación o en las actividades de supervisión.

Con el fin de facilitar y agilizar la cooperación, y de manera especial el intercambio de información, los Estados miembros designarán como punto de contacto, a efectos de la presente Directiva, a una sola autoridad competente. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión y a los demás Estados miembros los nombres de las autoridades designadas para recibir las solicitudes de intercambio de información o de cooperación de conformidad con el presente apartado.

2. Los Estados miembros adoptarán las medidas administrativas y de organización necesarias para facilitar la asistencia prevista en el apartado 1.

3. Las autoridades competentes de los Estados miembros que hayan sido designadas como puntos de contacto a los efectos de la presente Directiva, con arreglo al apartado 1, se facilitarán mutuamente y sin demora la información necesaria para que las autoridades



www.civil-mercantil.com

competentes, puedan desempeñar sus respectivas funciones, establecidas en las medidas adoptadas de conformidad con la presente Directiva.

Las autoridades competentes que intercambien información con otras autoridades competentes con arreglo a la presente Directiva podrán indicar en el momento de la comunicación que dicha información solo puede divulgarse si cuenta con su consentimiento expreso, en cuyo caso la información únicamente podrá intercambiarse para los fines que dichas autoridades hayan autorizado.

La autoridad competente que haya sido designada como punto de contacto podrá transmitir la información recibida a las demás autoridades competentes; sin embargo, solo podrá transmitir esa información a otros organismos o personas físicas o jurídicas cuando las autoridades competentes que hayan transmitido la información den su consentimiento expreso y únicamente para los fines aprobados por dichas autoridades, excepto en circunstancias debidamente justificadas, en cuyo caso informará inmediatamente de ello al punto de contacto que facilitó la información.

4. Las autoridades competentes solo podrán negarse a dar curso a una solicitud de cooperación en una actividad de investigación o supervisión, o a intercambiar información conforme a lo previsto en el apartado 3 en caso de que:

- a) la investigación, la verificación in situ, la actividad de supervisión o el intercambio de información puedan atentar contra la soberanía, la seguridad o el orden público del Estado miembro destinatario de la solicitud;
- b) se haya incoado ya un procedimiento judicial por los mismos hechos y contra las mismas personas ante las autoridades del Estado miembro destinatario de la solicitud;
- c) haya recaído sentencia firme en el Estado miembro destinatario de la solicitud con respecto a las mismas personas y los mismos hechos.

En caso de denegación, la autoridad competente lo notificará debidamente a la autoridad competente solicitante, facilitando la mayor información posible al respecto.

Artículo 23. *Solución de diferencias entre las autoridades competentes de los distintos Estados miembros.*

Las autoridades competentes podrán remitir a la ABE los casos en que una solicitud de cooperación, en particular el intercambio de información, haya sido denegada o no haya recibido respuesta en un plazo razonable, y solicitar la asistencia de la ABE de conformidad con



www.civil-mercantil.com

lo dispuesto en el artículo 19 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010. En tales casos, la ABE podrá actuar con arreglo a los poderes que le confiere dicho artículo, y toda decisión vinculante que adopte de conformidad con dicho artículo será vinculante para las autoridades competentes, con independencia de que dichas autoridades sean miembros de la ABE o no.

Artículo 24. *Resolución alternativa de litigios.*

Los Estados miembros velarán por que los consumidores tengan acceso a procedimientos alternativos de resolución de litigios efectivos y eficientes para la resolución de los litigios relacionados con los derechos y obligaciones establecidos en la presente Directiva. Dichos procedimientos alternativos de resolución de litigios y las entidades que los ofrezcan deberán cumplir los requisitos de calidad establecidos en la Directiva 2013/11/UE.

Artículo 25. *Mecanismo en caso de denegación de una cuenta de pago a la que se aplican comisiones.*

Sin perjuicio del artículo 16, los Estados miembros podrán establecer un mecanismo específico para velar por que los consumidores que no dispongan de cuentas de pago en su territorio y a quienes se haya denegado el acceso a una cuenta de pago a la que las entidades de crédito aplican comisiones, tenga un acceso efectivo y gratuito a una cuenta de pago básica.

CAPÍTULO VI

Sanciones

Artículo 26. *Sanciones.*

1. Los Estados miembros establecerán normas sobre las sanciones aplicables en caso de infracción de las disposiciones nacionales adoptadas para transponer la presente Directiva y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar su ejecución. Dichas sanciones serán eficaces, proporcionadas y disuasorias.

2. Los Estados miembros autorizarán a las autoridades competentes a hacer pública cualquier sanción administrativa que vaya a imponerse por incumplimiento de las disposiciones adoptadas para la transposición de la presente Directiva, a menos que dicha divulgación pueda suponer un grave riesgo para los mercados financieros o causar un perjuicio desproporcionado a las partes implicadas.

CAPÍTULO VII

Disposiciones finales



www.civil-mercantil.com

Artículo 27. Evaluación.

1. Los Estados miembros facilitarán a la Comisión información, por primera vez el 18 de septiembre de 2018, y posteriormente cada dos años, sobre:

- a) el cumplimiento de los artículos 4, 5 y 6 por las entidades de crédito;
- b) el cumplimiento por los Estados miembros de los requisitos establecidos para garantizar la existencia de sitios web de comparación, de conformidad con el artículo 7;
- c) el número de cuentas de pago que han sido objeto de traslado y la proporción de solicitudes de traslado de cuentas de pago que se hayan rechazado;
- d) el número de entidades de crédito que ofrecen cuentas de pago básicas, el número de estas cuentas que han sido abiertas y la proporción de solicitudes de apertura de cuentas de pago básicas que se han rechazado.

2. La Comisión preparará, por primera vez el 18 de septiembre de 2018, y después cada dos años, un informe basado en la información comunicada por los Estados miembros.

Artículo 28. Revisión.

1. La Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo, a más tardar el 18 de septiembre de 2019, un informe sobre la aplicación de la presente Directiva, acompañado, si procede, de una propuesta.

El informe incluirá:

- a) una lista que recoja la totalidad de procedimientos por incumplimiento iniciados por la Comisión por aplicación incorrecta o incompleta de la presente Directiva;
- b) una evaluación de las cuantías medias de las comisiones en los Estados miembros para las cuentas de pago que entren en el ámbito de aplicación de la presente Directiva;
- c) una evaluación de la viabilidad de desarrollar un marco para garantizar el reenvío automático de los pagos de una cuenta de pago a otra dentro del mismo Estado miembro combinado con notificaciones automáticas a los beneficiarios o los ordenantes cuando sus transferencias hayan sido reenviadas;
- d) una evaluación de la viabilidad de ampliar el servicio de traslado de cuenta a que se refiere el artículo 10 a los casos en que el proveedor de servicios de pago receptor y el proveedor de



www.civil-mercantil.com

servicios de pago transmisor estén situados en Estados miembros distintos y sobre la viabilidad de apertura transfronteriza con arreglo al artículo 11;

e) una evaluación del número de titulares de cuentas de pago que han trasladado cuentas desde la transposición de la presente Directiva basada en la información comunicada por los Estados miembros con arreglo al artículo 27;

f) una evaluación de los costes y beneficios de la introducción de la plena portabilidad del número de cuenta de pago en toda la Unión;

g) una evaluación del número de entidades de crédito que ofrecen cuentas de pago básicas;

h) una evaluación del número y, cuando se disponga de información anónima, de las características de los consumidores que hayan abierto cuentas de pago básicas desde la transposición de la presente Directiva;

i) una evaluación de las comisiones medias cobradas por las cuentas de pago básicas a escala de los Estados miembros;

j) una evaluación de la eficacia de las medidas existentes y de si son necesarias medidas adicionales para mejorar la inclusión financiera y prestar asistencia a los sectores vulnerables de la sociedad en relación con el endeudamiento excesivo;

k) ejemplos de mejores prácticas de los Estados miembros para reducir la exclusión de consumidores del acceso a servicios de pago.

2. En el informe se evaluará, basándose también en la información recibida de los Estados miembros con arreglo al artículo 27, si procede modificar y actualizar la lista de servicios comprendidos en las cuentas de pago básicas, atendiendo a la evolución de los medios de pago y de la tecnología.

3. Asimismo, se evaluará en el informe si es necesario adoptar medidas adicionales a las adoptadas conforme a los artículos 7 y 8 en relación con los sitios web de comparación y las ofertas de paquetes de productos, y, en particular, la necesidad de una acreditación de los sitios web de comparación.

Artículo 29. *Transposición.*

1. Los Estados miembros adoptarán y publicarán, a más tardar el 18 de septiembre de 2016, las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a



www.civil-mercantil.com

lo establecido en la presente Directiva. Comunicarán inmediatamente a la Comisión el texto de dichas disposiciones.

2. Aplicarán las disposiciones mencionadas en el apartado 1 a partir del 18 de septiembre de 2016.

Como excepción a lo dispuesto en el párrafo primero:

a) el artículo 3 será aplicable a partir del 17 de septiembre de 2014;

b) los Estados miembros aplicarán las disposiciones necesarias para dar cumplimiento al artículo 4, apartados 1 a 5, el artículo 5, apartados 1, 2 y 3, el artículo 6, apartados 1 y 2, y el artículo 7 en el plazo de nueve meses a partir de la entrada en vigor del acto delegado a que se refiere el artículo 3, apartado 4;

c) los Estados miembros en los que ya existe el equivalente del documento informativo sobre comisiones a nivel nacional podrán optar por incorporar el formato común y su símbolo común al menos 18 meses después de la entrada en vigor del acto delegado a que se refiere el artículo 3, apartado 4;

d) los Estados miembros en los que ya existe el equivalente del estado de comisiones a nivel nacional podrán optar por incorporar el formato común y su símbolo común al menos 18 meses después de la entrada en vigor del acto delegado a que se refiere el artículo 3, apartado 4.

3. Cuando los Estados miembros adopten las disposiciones a que se refiere el apartado 1, estas harán referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial. Los Estados miembros establecerán las modalidades de la mencionada referencia.

4. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el texto de las disposiciones básicas de Derecho interno que adopten en el ámbito regulado por la presente Directiva.

Artículo 30. *Entrada en vigor.*

La presente Directiva entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

Artículo 31. *Destinatarios.*



www.civil-mercantil.com

Los destinatarios de la presente Directiva son los Estados miembros, de conformidad con los Tratados.

Hecho en Bruselas, el 23 de julio de 2014.

Por el Parlamento Europeo

El Presidente

M. SCHULZ

Por el Consejo

El Presidente

S. GOZI

© Unión Europea, <http://eur-lex.europa.eu/>

Únicamente se consideran auténticos los textos legislativos de la Unión Europea publicados en la edición impresa del Diario Oficial de la Unión Europea