

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### MINISTERIO DE ECONOMÍA Y EMPRESA

**3113** *Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación.*

El Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones (el Real Decreto-ley) transpone a nuestro ordenamiento jurídico el contenido de la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas.

Siguiendo lo previsto en el Real Decreto-ley, en el capítulo I de esta orden se establece que la regulación sobre los servicios, comisiones máximas, publicidad e información de las cuentas de pago básicas es únicamente de aplicación a las entidades de crédito. No obstante, podría ser conveniente que en el futuro se evalúe el uso realizado por los consumidores de las cuentas de pago básicas y la conveniencia de extender la obligación de prestar dicho servicio a otro tipo de proveedores de servicios de pago distintos de las entidades de crédito, siempre que puedan prestar los servicios de pago exigidos por la Directiva 2014/92/UE. A tal fin, la presente Orden contempla la elaboración de un informe en el plazo de 12 meses. Por otro lado, se establece que la regulación sobre el traslado de cuentas de pago es de aplicación a los proveedores de servicios de pago y que la relativa a los requisitos adicionales de los sitios web de comparación lo es a toda persona física o jurídica que vaya a establecer un sitio web que permita comparar las comisiones que aplican los proveedores de servicios de pago.

La orden aborda diversas cuestiones reguladas en el Real Decreto-ley que requieren la aprobación de una orden ministerial para conseguir una completa operatividad del sistema diseñado en el Real Decreto-ley. En particular, el Real Decreto-ley contiene cuatro habilitaciones recogidas en sus artículos 9.2, 10.1, 13.6 y 19.2.h), para que la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa complete la regulación incluida en el Real Decreto-ley.

La primera de las cuestiones, cuyo contenido se incluye en el capítulo II de esta orden, es el establecimiento de la comisión máxima que las entidades pueden cobrar por los servicios incluidos en el contrato de cuenta de pago básica, a partir de los criterios establecidos en el artículo 9.3 del Real Decreto-ley. Los principales servicios se regulan en el artículo 8.1 del Real Decreto-ley. Su terminología y definición han de adaptarse a lo previsto en la lista de servicios más representativos asociados a una cuenta de pago publicada en el sitio web del Banco de España.

En el establecimiento de la comisión máxima a cobrar al cliente, la política pública viene configurada con dos niveles en función del colectivo al que se aplique. Un primer nivel es el de comisión ordinaria, establecida con carácter general para aquellas personas que cumplan los requisitos para tener derecho de acceso a la apertura de una cuenta de pago básica, previstos en el artículo 3 del Real Decreto-ley, y no se encuentren en alguna de las circunstancias de denegación del artículo 4 de dicha norma.

El importe concreto se ha construido siguiendo los criterios fijados en el artículo 9.3 del Real Decreto-ley, teniendo además en cuenta las modas de las comisiones que vienen comunicando al Banco de España las entidades de crédito para productos similares, todo ello incluyendo un número suficiente de operaciones de transferencias o adeudos domiciliados dentro de la Unión Europea para cubrir los fines personales del consumidor, dado el comportamiento actual de los consumidores y la práctica habitual. Asimismo, se ha tenido en consideración en el cálculo que dichas comisiones deben ser razonables, conforme a lo que establece dicho artículo 9.3.

Paralelamente, se establece un segundo nivel de comisión, en el artículo 9.4 del Real Decreto-ley, de carácter más ventajoso que el anterior, para aquel colectivo de personas en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera. Conforme a este precepto, los criterios para la determinación de este colectivo no pueden plasmarse en una orden ministerial, sino en norma con rango de real decreto que aprobará el Gobierno.

Este mismo capítulo hace referencia a las medidas que las entidades habrán de aplicar para dar a conocer a potenciales clientes las cuentas de pago básicas, los servicios prestados y las comisiones, elementos importantes de cara a facilitar la difusión del conocimiento de dichas cuentas.

La tercera de las cuestiones que aborda la orden en su capítulo III es la descripción de las reglas y procedimientos que han de seguir los proveedores de servicios de pago en el proceso de ejecución del servicio de traslado de cuentas. Dicho traslado tendrá carácter gratuito para el cliente.

Se incluyen también en el capítulo IV los requisitos adicionales que han de cumplir los sitios web de comparación de cuentas de pago al objeto de alcanzar un nivel adecuado de independencia, objetividad y transparencia, conforme a lo previsto en el artículo 19.2 del Real Decreto-ley.

El texto incluye también cuatro disposiciones adicionales y cuatro finales.

La disposición adicional primera explicita la inclusión de la regulación de la orden, con excepción de lo previsto en el artículo 10.4, dentro de las normas de ordenación y disciplina, condición ésta necesaria para extender la competencia del Banco de España en la supervisión y adopción de medidas correctoras sobre las mismas.

La disposición adicional segunda establece la compatibilidad en la entrega simultánea del estado de comisiones relativo a las cuentas de pago y del envío anual del resto de la información de comisiones y gastos del conjunto de los servicios proporcionados por la entidad, algo que racionaliza y abarata para la entidad los procesos de entrega de información sin reducir el nivel de información que el cliente recibe.

La disposición adicional tercera faculta al Banco de España, como autoridad nacional competente para la supervisión de los establecimientos financieros de crédito, establecer y modificar las normas de contabilidad y los modelos a que deberán sujetarse los estados financieros de los establecimientos financieros de crédito, así como los estados financieros consolidados.

La disposición adicional cuarta prevé la realización de un informe de evaluación por el Ministerio de Economía y Empresa en el plazo de 12 meses desde la entrada en vigor de la orden.

Las disposiciones finales primera y segunda establecen, respectivamente, el título competencial y la incorporación parcial a nuestro ordenamiento jurídico de Derecho de la Unión Europea.

La disposición final tercera permite al Banco de España establecer las particularidades que puedan resultar necesarias para la plena aplicación del régimen establecido en esta orden. Por último, la disposición final cuarta establece la entrada en vigor.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, exige que las normas respondan a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia.

En cuanto a los principios de necesidad, esta orden es el instrumento óptimo para llevar a cabo la transposición parcial en rango reglamentario de la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas.

En relación con el principio de eficiencia, esta orden no impone carga administrativa alguna adicional que no sea estrictamente necesaria para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas del Real Decreto-ley que desarrolla.

Respecto del principio de proporcionalidad, esta orden cumple con el mismo guardando un equilibrio entre el nivel de protección de los clientes bancarios y la necesidad de proporcionar un marco legal adecuado y ágil.

El principio de seguridad jurídica queda reforzado con esta orden, toda vez que, respetando el principio de jerarquía normativa, da desarrollo a la regulación establecida por el Real Decreto-ley.

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

La presente orden se dicta en uso de las habilitaciones expresamente conferidas a la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa en los artículos 9.2, 10.1, 13.6 y 19.2.h) del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, y el artículo 13.2 de la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial.

En su virtud, de acuerdo con el Consejo de Estado, dispongo:

## CAPÍTULO I

### Disposiciones generales

#### Artículo 1. *Objeto.*

1. Esta orden tiene por objeto establecer las disposiciones de desarrollo del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones, relativas a las comisiones máximas, la publicidad, la información y determinados aspectos del régimen de las cuentas de pago básicas, el procedimiento aplicable a los traslados de cuentas de pago en proveedores de servicios de pago en España, y la facilitación de apertura transfronteriza de cuentas de pago en otro Estado miembro de la Unión Europea, así como el establecimiento de los requisitos adicionales de los sitios web de comparación de comisiones de cuentas de pago.

2. A efectos de esta orden ministerial, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, se entiende por cuenta de pago una cuenta abierta a nombre de uno o varios usuarios de servicios de pago y utilizada en la ejecución de operaciones de pago. No tendrá la consideración de cuenta de pago el instrumento cuyo objetivo sea reflejar la contabilidad de las imposiciones a plazo fijo 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; los préstamos o créditos, tengan o no una garantía real, o las cuentas de dinero electrónico.

#### Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. El capítulo II se aplicará a aquellas entidades de crédito que vengan ofreciendo cuentas de pago en España a personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

2. El capítulo III se aplicará a aquellos proveedores de servicios de pago que vengan ofreciendo cuentas de pago en España a personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

3. El capítulo IV se aplicará a toda persona física o jurídica que vaya a establecer un sitio web que permita comparar las comisiones que aplican los proveedores de servicios de pago.

## CAPÍTULO II

### **Servicios, comisiones máximas, publicidad e información de las cuentas de pago básicas**

#### *Artículo 3. Utilización de los servicios de la cuenta de pago básica.*

La utilización de las cuentas de pago básicas por los clientes responderá a los principios de buena fe y uso razonable, no pudiendo amparar:

- a) la utilización de servicios de pago que por su frecuencia, su naturaleza o sus características resulten ostensiblemente distintos de los que corresponden a un cliente, ni
- b) su uso para finalidades profesionales distintas de las que corresponden a un consumidor.

#### *Artículo 4. Comisiones o gastos máximos.*

1. Por la prestación de la totalidad de los servicios incluidos en la cuenta de pago básica la entidad no podrá cobrar ninguna comisión, ni repercutir costes o cargar gastos al cliente, salvo lo previsto en este artículo.

2. La entidad podrá cobrar mensualmente al cliente una comisión máxima, única y conjunta no superior a 3 euros por la prestación de los siguientes servicios:

- a) apertura, utilización y cierre de cuenta.
- b) depósito de fondos en efectivo en euros.
- c) retiradas de dinero en efectivo en euros en las oficinas o cajeros automáticos de la entidad situados en España o en otros Estados miembros de la Unión Europea.
- d) operaciones de pago mediante una tarjeta de débito o prepago, incluidos pagos en línea en la Unión Europea.
- e) hasta 120 operaciones de pago anuales en euros dentro de la Unión Europea consistentes en pagos realizados en ejecución de adeudos domiciliados y transferencias, incluidos los pagos realizados en ejecución de órdenes de transferencia permanentes, en las oficinas de la entidad y mediante los servicios en línea de la entidad de crédito cuando ésta disponga de ellos.

3. Las comisiones o gastos por las operaciones que excedan de cada una de las cuantías señaladas en el apartado 2.e) no podrán ser superiores en cómputo anual a las comisiones o gastos medios que aplique la entidad para cada tipo de operación. Estas comisiones o gastos medios serán publicados trimestralmente por el Banco de España.

4. El Banco de España podrá actualizar cada 2 años la comisión máxima mensual señalada en el apartado 2, con base en la evolución de los criterios establecidos en el artículo 9.3 del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, a lo largo de dicho período.

5. La entidad podrá repercutir al cliente las comisiones o gastos que deba satisfacer a una tercera entidad como consecuencia de lo previsto en la disposición adicional segunda de la Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

#### *Artículo 5. Ejecución del contrato de cuenta de pago básica.*

1. La cuenta de pago básica se sujetará al régimen previsto en el contrato suscrito entre la entidad y el cliente, dentro del marco normativo previsto en el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, en esta orden, en la Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, y sus normas de desarrollo, y en el resto de las normas que resulten de aplicación.

2. La entidad someterá la apertura y operativa de la cuenta de pago básica a la normativa, políticas y procedimientos de la entidad que le resulten de aplicación conforme a la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Artículo 6. *Sujeción al sistema de resolución de litigios en el ámbito financiero.*

La negativa por parte de la entidad a la apertura de una cuenta de pago básica, su cancelación injustificada o cualquier controversia surgida en relación con una cuenta de pago básica podrá ser objeto de reclamación por parte del cliente conforme a lo previsto en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Artículo 7. *Uso de la terminología normalizada en servicios de cuentas de pago.*

Los términos y las definiciones utilizados en la información general y contractual respecto de los servicios recogidos en el artículo 4.2 de esta orden y en el 8.1 del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, se adaptarán a la terminología normalizada que, de acuerdo con el artículo 15 del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, debe publicar y mantener actualizada el Banco de España.

Artículo 8. *Información general sobre los servicios de cuenta de pago básica.*

1. Las entidades de crédito que ofrezcan cuentas de pago aprobarán, ejecutarán y evaluarán el impacto de procedimientos específicos orientados al conocimiento de la cuenta de pago básica y sus condiciones por parte de sus clientes o potenciales clientes. En particular, darán a conocer gratuitamente en todos sus establecimientos abiertos al público, al menos en el tablón de anuncios de los mismos, en sus sitios web, y en los demás canales de distribución desde los que se ofrezca información de productos bancarios dirigidos a personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, la existencia y la forma de contratación de la cuenta de pago básica, sus servicios mínimos, las condiciones y las comisiones aplicadas a dichos servicios. En particular, deberán facilitar, al menos, la siguiente información y asistencia sobre la misma, relativa al producto «*cuenta de pago básica*»:

- a) la existencia de las cuentas de pago básicas, así como el derecho que ostenta todo potencial cliente que carezca de otra cuenta de pago en España en la que se presten los servicios señalados en el artículo 8 del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, a obtener, en las condiciones establecidas en dicho Real Decreto-ley y en esta orden, los servicios asociados a una cuenta de pago básica;
- b) las características y la descripción de cada uno de los servicios incluidos en la cuenta de pago básica.
- c) que para disponer de la cuenta de pago básica no es obligatorio adquirir otros productos o servicios de la entidad;
- d) las comisiones que son de aplicación conforme al artículo 4.2;
- e) el procedimiento a seguir para la apertura de una cuenta de pago básica, incluyendo, en particular, la información y documentación a presentar; y
- f) la posibilidad del cliente de utilizar el sistema de resolución alternativa de controversias o litigios, conforme a lo previsto en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

2. Los procedimientos señalados en el apartado anterior incluirán medidas específicas orientadas al conocimiento de la cuenta de pago básica por parte de los consumidores vulnerables, con residencia móvil o que no disponen de cuenta bancaria y, especialmente, las condiciones más ventajosas en materia de comisiones que se establezcan en desarrollo del artículo 9.4 del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre.

## CAPÍTULO III

### Traslado de cuentas de pago

Artículo 9. *Solicitud de inicio del procedimiento para la prestación del servicio de traslado de cuenta de pago.*

1. El servicio de traslado de cuenta de pago entre distintos proveedores de servicios de pago que operen en España, o dentro del mismo proveedor, será iniciado por el proveedor de servicios de pago receptor a petición expresa del cliente y tendrá carácter gratuito para éste y para el proveedor de servicios de pago receptor. En caso de que haya dos o más titulares de la cuenta de pago, el inicio del servicio de traslado deberá ser solicitado expresamente por todos ellos.

2. El proveedor de servicios de pago pondrá a disposición de los clientes un formulario de solicitud de traslado de cuenta de pago en el que se incluya, al menos, la siguiente información general:

- 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 los artículos 10, 11 y 12;
- b) el plazo máximo de realización de las diferentes fases;
- c) las condiciones que el cliente puede establecer para la ejecución del traslado de cuenta;
- d) cualquier información que vaya a solicitarse al cliente, y
- e) los procedimientos alternativos de resolución de litigios previstos en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

Este formulario estará disponible en todas las oficinas del proveedor de servicios de pago y en su sitio web para su descarga, de forma visible en el espacio destinado a particulares y se proporcionará a los clientes en papel o en otro soporte duradero de forma gratuita previa petición.

Además, los proveedores de servicios de pago que presten servicios a través de medios telemáticos, establecerán los mecanismos necesarios para que el procedimiento de traslado de cuenta de pago pueda completarse de forma no presencial.

3. El formulario de solicitud a cumplimentar por el cliente deberá recoger:

- a) la fecha de ejecución 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 que habrá de ser posterior en, al menos, seis días hábiles a la fecha en que se haga entrega al proveedor de servicios de pago receptor del formulario debidamente cumplimentado por todos los titulares;
- b) cuáles de las acciones previstas en los artículos 10 y 11 deberán ser realizadas por el proveedor de servicios de pago receptor y el transmisor, respectivamente;
- c) las transferencias entrantes, las órdenes permanentes de transferencia de créditos y las órdenes de domiciliación de adeudos a las que deba aplicarse el traslado;
- d) si debe cancelarse o no la cuenta objeto de traslado, así como los medios de pago, productos y servicios asociados a ésta, en su caso.

Artículo 10. *Acciones del proveedor de servicios de pago receptor.*

1. En el plazo de dos días hábiles a contar desde la recepción de la solicitud del servicio de traslado de cuenta de pago, el proveedor de servicios de pago receptor solicitará al proveedor de servicios de pago transmisor que lleve a cabo las siguientes acciones, de acuerdo con las instrucciones recibidas del cliente:

- a) la transmisión al proveedor de servicios de pago receptor, y al cliente 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 cliente, 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 cliente en los 13 meses precedentes;

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 cliente 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 cliente tenga abierta o abra en el proveedor de servicios de pago receptor en la fecha especificada por el cliente, y

f) el cierre de la cuenta de pago del cliente en el proveedor de servicios de pago transmisor en la fecha que, en su caso, haya sido especificada por el cliente, así como los medios de pago, productos y servicios asociados a ésta, en su caso, una vez completado el proceso de traslado.

2. 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 1, el proveedor de servicios de pago receptor, llevará a cabo las siguientes acciones, si están indicadas en la solicitud del cliente 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:

a) el establecimiento de las órdenes permanentes de transferencia solicitadas por el cliente 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 clientes sobre sus derechos en virtud del artículo 5.3.d) del Reglamento (UE) n.º 260/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) n.º 924/2009;

d) la comunicación, a los ordenantes especificados en la autorización que efectúen transferencias entrantes periódicas en la cuenta de pago de un cliente, 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 cliente. Si el proveedor de servicios de pago receptor no dispone de toda la información necesaria para informar al ordenante, pedirá al cliente 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 cliente, 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 cliente. Si el proveedor de servicios de pago receptor no dispone de toda la información necesaria para informar al beneficiario, pedirá al cliente o al proveedor de servicios de pago transmisor que le facilite la información que falta.

3. Cuando el cliente decida proporcionar él mismo la información a que se refieren las letras d) y e) del apartado anterior a los ordenantes o a los beneficiarios, en lugar de dar una

autorización específica con arreglo al artículo 9 al proveedor de servicios de pago receptor para que lo haga, el proveedor de servicios de pago receptor entregará al cliente 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 apartado 2.

4. Una vez recibida la comunicación señalada en la letra e) del apartado 2, corresponderá a los beneficiarios de adeudos domiciliarios realizar de forma inmediata las gestiones necesarias para asentar el cambio de cuenta de pago del cliente en las sucesivas órdenes. El proveedor de servicios de pago receptor no será responsable de los perjuicios derivados del retraso o la falta de realización de estas gestiones ni, en particular, del mantenimiento del adeudo en la cuenta cuyo traslado se solicitó. En todo caso, el cliente podrá reclamar al beneficiario, en el ámbito de la normativa de protección a consumidores y usuarios aplicable, los gastos o comisiones que se le cobren como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones del beneficiario.

#### Artículo 11. *Acciones del proveedor de servicios de pago transmisor.*

1. Una vez que reciba la solicitud del proveedor de servicios de pago receptor, en un plazo máximo de cinco días hábiles el proveedor de servicios de pago transmisor llevará a cabo las siguientes acciones, de conformidad con las instrucciones del cliente:

a) el envío al proveedor de servicios de pago receptor de la información indicada en el artículo 10.1 letras a) y b);

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 cliente 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. En tal caso, el proveedor de servicios de pago transmisor informará 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 objeto de traslado a la cuenta de pago que el cliente tenga abierta o abra el proveedor de servicios de pago receptor en la fecha especificada en la autorización;

e) sin perjuicio de lo previsto en el artículo 32 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, el cierre de la cuenta de pago en la fecha especificada en la autorización, si el cliente no tiene 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 cliente cuando dichas obligaciones pendientes impidan el cierre de su cuenta de pago.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 40.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, el proveedor de servicios de pago transmisor no bloqueará los instrumentos de pago antes de la fecha especificada en la autorización del cliente, de manera que la prestación de servicios de pago al cliente no se vea interrumpida durante la prestación del servicio de traslado.

#### Artículo 12. *Facilitación de apertura transfronteriza de cuenta para los clientes.*

1. Todo proveedor de servicios de pago al que un cliente con una cuenta de pago abierta le comunique que desea abrir una cuenta de pago en otro proveedor de servicios de pago situado en otro Estado miembro de la Unión, deberá entregarle gratuitamente 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 las transferencias periódicas entrantes y los adeudos domiciliados cargados en la cuenta de pago del cliente, todo ello en los trece meses precedentes.

2. Además, de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre:

a) si así lo solicitara expresamente el cliente, el proveedor de servicios de pago transferirá el saldo acreedor remanente de la cuenta de pago a la cuenta de pago que aquel tenga abierta o abra en el nuevo proveedor de servicios de pago, siempre que la solicitud incluya el correspondiente IBAN.

b) si el cliente no tuviera obligaciones pendientes con cargo a esa cuenta de pago y así lo solicitara, el proveedor de servicios de pago donde el cliente tenga abierta la cuenta de pago procederá a la resolución del contrato marco de la cuenta de pago. El proveedor de servicios de pago informará inmediatamente al cliente cuando las obligaciones pendientes impidan el cierre de su cuenta de pago.

El proveedor de servicios de pago dará cumplimiento a lo dispuesto en este apartado en la fecha especificada por el cliente, siempre que sea al menos seis días hábiles después de que el proveedor de servicios de pago reciba la solicitud del cliente, salvo otro mutuo acuerdo entre las partes.

#### CAPÍTULO IV

##### Requisitos adicionales de los sitios web de comparación

Artículo 13. *Requisitos.*

1. Al objeto de asegurar un adecuado nivel de independencia, objetividad, veracidad y transparencia, cada sitio web que permita comparar las comisiones percibidas por los servicios prestados por los proveedores de servicios de pago, se comparen asociados a otros productos financieros o no, deberá cumplir los siguientes requisitos, además de los previstos en el artículo 19 del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre:

a) contar con políticas y procedimientos escritos que garanticen el cumplimiento de los requisitos señalados en párrafo anterior, incluyendo, al menos, la siguiente información:

- 1.º los criterios utilizados para la selección y comparación de productos;
- 2.º los proveedores de servicios de pago sobre los que se ofrecen productos y, en su caso, la relación contractual con los mismos, con sus intermediarios o representantes;
- 3.º si la relación con los proveedores de servicios de pago es o no remunerada y, si lo es, la naturaleza de la remuneración;
- 4.º si el precio, comisiones y condiciones que figuran están o no garantizados, y
- 5.º la frecuencia de actualización de la información ofrecida;

b) los sitios web deberán mostrar la información de forma que la prevalencia de alguno de los productos o el orden en el que se hayan publicado no responda exclusivamente a intereses comerciales o a su relación comercial con alguna otra persona o entidad;

c) cuando un proveedor de servicios de pago retribuya al sitio web o pague por publicidad en el mismo, esta retribución no debe ser el motivo principal por el que los productos de ese proveedor de servicios de pago aparezcan en los resultados;

d) cuando entre los resultados de la comparación se incluya cualquier publicidad, ésta deberá indicar de forma clara y visible para el cliente que se trata de un anuncio, insertando para ello el logo consistente en la palabra «Anuncio» en un recuadro y con letras rojas inmediatamente antes de la denominación del producto o servicio; y

e) toda la publicidad que lleven a cabo los sitios web de comparación deberá ser clara, objetiva y no engañosa;

2. Los requisitos previstos en el artículo 19 del Real Decreto-ley, junto con los señalados en el apartado anterior, formarán parte de las especificaciones técnicas para la determinación de los términos concretos de la declaración responsable que el Banco de

España establecerá en el ejercicio de sus funciones, cuyo cumplimiento continuado será verificado por el Banco de España.

Disposición adicional primera. *Normas de ordenación y disciplina.*

Las disposiciones contenidas en esta orden ministerial, con excepción de lo previsto en el artículo 10.4, tendrán la consideración de normas de ordenación y disciplina.

Disposición adicional segunda. *Entrega del estado de comisiones.*

El estado de comisiones previsto en el artículo 17 del Real Decreto-ley podrá entregarse a los clientes conjuntamente con la comunicación prevista en el artículo 8.4 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, pero no de forma unificada, de manera que no pierda por ello su propia identidad.

Disposición adicional tercera. *Normas de contabilidad de los establecimientos financieros de crédito.*

1. Corresponde al Banco de España, como autoridad nacional competente para la supervisión de los establecimientos financieros de crédito, la facultad de establecer y modificar las normas de contabilidad y los modelos a que deberán ajustarse los estados financieros, de carácter público y reservado, en ambos casos tanto individuales como consolidados, de los establecimientos financieros de crédito, incluidos los híbridos, con las especificaciones que por el propio Banco de España se determinen, disponiendo la frecuencia y el detalle con que los correspondientes datos deberán ser suministrados y hacerse públicos con carácter general por los propios establecimientos financieros de crédito. En el uso de esta facultad no existirán más restricciones que la exigencia de que los criterios de publicidad sean homogéneos para todas las entidades de una misma categoría y análogos para las diversas categorías de entidades.

2. Para el establecimiento y modificación de las normas de contabilidad y modelos del balance y la cuenta de resultados públicos, será preceptiva consulta previa al Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, que deberá ser evacuada en el plazo de quince días hábiles a partir de su recepción.

3. En lo no previsto expresamente en esta disposición final será de aplicación la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 31 de marzo de 1989 por la que se faculta al Banco de España para establecer y modificar las normas contables de las entidades de crédito.

Disposición adicional cuarta. *Informe de evaluación.*

En el plazo de 12 meses a partir de la entrada en vigor de esta Orden Ministerial, el Ministerio de Economía y Empresa realizará un informe en el que se evalúe el uso realizado por los consumidores de las cuentas de pago básicas y la conveniencia de extender la obligación de prestar dicho servicio a otro tipo de proveedores de servicios de pago distintos de las entidades de crédito, siempre que puedan prestar los servicios de pago exigidos por la Directiva 2014/92/UE.

Disposición final primera. *Título competencial.*

Esta orden ministerial se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.6.<sup>a</sup>, 11.<sup>a</sup> y 13.<sup>a</sup> de la Constitución Española, que atribuye al Estado la competencia exclusiva sobre legislación mercantil, bases de la ordenación de crédito, banca y seguro, y bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, respectivamente.

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

Mediante esta orden ministerial se incorpora parcialmente al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas.

Disposición final tercera. *Habilitación al Banco de España.*

Se habilita al Banco de España para dictar las disposiciones precisas para el desarrollo y ejecución de esta orden.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

La presente orden ministerial entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 28 de febrero de 2019.—La Ministra de Economía y Empresa, Nadia Calviño Santamaría.