



Bruselas, 8.5.2013
COM(2013) 266 final

2013/0139 (COD)

Propuesta de

DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

**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**

(Texto pertinente a efectos del EEE)

{SWD(2013) 164 final}

{SWD(2013) 165 final}

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. CONTEXTO DE LA PROPUESTA

1.1. Motivación y objetivos de la propuesta

Continuar desarrollando el mercado único en el ámbito de los servicios financieros es de primordial importancia para el crecimiento y la competitividad de Europa. Sin embargo, aún persisten obstáculos que impiden la existencia de un mercado interior de servicios financieros plenamente integrado. Una serie de iniciativas recientes de la UE perseguían contribuir a que el mercado único se desarrollara en todo su potencial, eliminando la fragmentación del mercado y los obstáculos y trabas que dificultan la libre circulación de servicios, y, al mismo tiempo, reforzando la confianza de los ciudadanos en su mercado interior y garantizando que las ventajas de este repercutieran en los consumidores.

El Acta del Mercado Único (AMU) I adoptada por la Comisión en abril de 2011 señalaba doce prioridades para estimular el crecimiento e incrementar la confianza de los ciudadanos en el mercado único. En el ámbito de los servicios financieros minoristas, el AMU I indicaba que había que prestar especial atención «a la transparencia de los gastos bancarios y a la mayor protección de quienes contraen un préstamo en el mercado de los créditos hipotecarios». La Comisión anunciaba también «una iniciativa para que todo ciudadano, cualquiera que sea su lugar de residencia en la UE, tenga acceso, a un coste razonable, a una cuenta de pago básica», de modo que todos los ciudadanos pudieran participar activamente en el mercado único.

El Acta del Mercado Único II, adoptada el 3 de octubre de 2012, incluía una iniciativa legislativa sobre las cuentas bancarias en la UE entre las doce medidas prioritarias destinadas a generar realmente efectos prácticos y lograr que los ciudadanos y las empresas tengan confianza en que el uso del mercado único les puede reportar beneficios¹. El objetivo es «Dar a todos los ciudadanos de la UE acceso a una cuenta de pago básica, garantizar que las comisiones de las cuentas bancarias sean transparentes y comparables y simplificar el cambio de cuenta bancaria.»² Además, la Comisión anunció propuestas, en relación con la transparencia y comparabilidad de las comisiones bancarias y el traslado de cuentas, en el marco de su Programa de Trabajo para 2013³.

Anteriores iniciativas en el ámbito del sector bancario minorista no solo han facilitado las operaciones transfronterizas a los proveedores de servicios de pago, sino que, además, han aportado importantes ventajas a muchos consumidores europeos, particularmente por el abaratamiento de las operaciones, el aceleramiento de los pagos y el incremento de la transparencia de las condiciones y los precios. La Directiva sobre servicios de pago (2007/64/CE) establece determinadas obligaciones de transparencia en relación con las comisiones aplicadas por los proveedores de servicios de pago. Esta iniciativa ha contribuido a reducir significativamente el plazo de ejecución de las operaciones y ha aumentado la coherencia de la información facilitada a los consumidores en relación con los servicios de pago. El reciente Reglamento sobre la zona única de pagos en euros (SEPA) ha creado un marco coherente para la ejecución de operaciones de pago seguras y rápidas en la zona del euro, simplificando la prestación de servicios de pago y facilitando la movilidad del cliente.

¹ http://ec.europa.eu/commission_2010-2014/barnier/headlines/news/2012/10/20121003_en.htm

² «Acta del Mercado Único II - Juntos por un nuevo crecimiento», COM(2012) 573 de 3 de octubre de 2012, p. 16.

³ «Programa de Trabajo de la Comisión para 2013», COM(2012) 629 de 23 de octubre de 2012, anexo I, p. 5.

Así como se espera que las medidas destinadas a completar el mercado único de servicios financieros generen crecimiento y aumenten las oportunidades de negocio de los proveedores de servicios financieros, también sus efectos sobre los consumidores son de vital importancia. La actual opacidad de las comisiones aplicadas a las cuentas de pago hace que a los consumidores les resulte difícil tomar decisiones fundadas. Aun en el caso de comisiones comparables, el proceso de traslado de una cuenta de pago a otra es a menudo largo y complejo. En consecuencia, los consumidores dan aún muestra de inercia en lo que se refiere a las cuentas de pago. Según una encuesta de 2012 sobre los servicios financieros minoristas⁴, gran parte de los consumidores tienden a seguir vinculados a sus proveedores de pago. Solo el 16 % de los encuestados que ya disponían de un producto financiero habían abierto una nueva cuenta de pago en los cinco años anteriores. Además, solo el 3 % manifestó haber abierto una cuenta transfronteriza. Los consumidores no se decidieron a adquirir productos financieros minoristas de forma transfronteriza debido a la falta de claridad de la información (21 %) y de los derechos de que dispondría el consumidor (18 %) o la excesiva complejidad del proceso (15 %). La inercia del consumidor dificulta a los proveedores de servicios financieros la tarea de atraer nuevos clientes y puede restar atractivo a la penetración en otros mercados, particularmente en el contexto transfronterizo. A su vez, ello hace que suban los precios y descienda la calidad de los servicios prestados al consumidor.

Los efectos de las medidas adoptadas por la UE para garantizar un marco sólido y fiable que permita obtener todas las ventajas del mercado interior de servicios financieros se ven mermados por el hecho de que buena parte de la población de la UE no dispone aún de cuenta bancaria. De acuerdo con las estimaciones del Banco Mundial, unos 58 millones de consumidores de la UE no disponen de cuenta de pago⁵, y de ellos, aproximadamente 25 millones desearían abrir una. Cabe señalar también que las encuestas y consultas realizadas por la Comisión, así como las denuncias de los consumidores, demuestran que muchos ciudadanos han tenido dificultades para abrir una cuenta de pago por no contar con una dirección permanente en el Estado miembro de ubicación del proveedor de servicios de pago. Esta situación afecta asimismo a un buen número de consumidores de la UE que viven en otro Estado miembro (12,3 millones de personas en 2010). Todos estos factores inciden negativamente en la posibilidades de acceso del consumidor a cuentas de pago, especialmente de forma transfronteriza. Tal y como se indica en el paquete de medidas sobre inversión social, recientemente adoptado, las cuentas de pago son una herramienta esencial para que las personas puedan participar en la economía y la sociedad⁶.

Asimismo, el hecho de que buen número de consumidores no participe actualmente en el mercado interior de servicios financieros repercute negativamente tanto en los proveedores como en los usuarios de esos servicios. De un lado, los proveedores se ven menos incentivados a ofrecer sus servicios en la Unión y entrar en nuevos mercados, lo que frena el proceso competitivo, algo que, a su vez, se traduce en condiciones menos favorables para el consumidor. Por otro lado, los consumidores que no disponen de cuenta no pueden disfrutar de las ventajas del mercado interior. La economía registra un incesante incremento de operaciones en las que no media efectivo. Esta tendencia se acusa tanto entre las empresas como entre los consumidores. Afecta también a las Administraciones públicas, que han comprendido las ventajas de dichas operaciones⁷. Además, la falta de acceso a una cuenta de

⁴ Eurobarómetro.

⁵ Informe del Banco Mundial.

⁶ Comunicación de la Comisión «Hacia la inversión social para el crecimiento y la cohesión», COM (2013)83 de 20 de febrero de 2013.

⁷ Por ejemplo, en Irlanda, solo el 40 % de las prestaciones sociales se abona en una cuenta de pago, y un 52 % se realiza a través de servicios postales, véase *Strategy for Financial Inclusion*, Steering Group on Financial Inclusion, Irish Department of Finance, junio de 2011, p. 14,

pago impide que los consumidores se beneficien plenamente del mercado interior, por ejemplo, debido a que obstaculiza la adquisición de bienes de forma transfronteriza o en línea.

Las cuentas de pago son los productos financieros que más probabilidad tienen de ser adquiridos de forma transfronteriza, por lo que es vital hallar soluciones adecuadas a los problemas antes mencionados. Las consecuencias de no actuar son potencialmente graves, entre otras un mercado interior que no pueda desarrollarse plenamente, con importantes repercusiones sobre los proveedores de servicios de pago, los consumidores y el conjunto de la economía. Por otra parte, la crisis financiera ha puesto de relieve lo importante que es adoptar medidas efectivas que restablezcan un elevado grado de confianza del consumidor en las entidades financieras.

Por lo acabado de exponer, y a efectos de impulsar la integración del mercado de cuentas de pago de la UE, la presente propuesta está destinada a incrementar la transparencia y comparabilidad de la información sobre las comisiones aplicables a las cuentas de pago, facilitar el traslado de cuentas de pago, eliminar la discriminación por razones de residencia en las cuentas de pago y dar acceso a una cuenta de pago básica en la UE. Ello contribuirá a facilitar la entrada en el mercado, obtener economías de escala y, por tanto, lograr una mayor competencia en los sectores bancario y de servicios de pago, tanto dentro de cada Estado miembro como entre todos ellos. A su vez, la adopción de medidas para simplificar la comparación de los servicios y las comisiones de los proveedores de servicios de pago y facilitar el proceso de traslado de cuentas de pago redundará en que el consumidor obtenga mejores precios y servicios. La presente propuesta garantizará también el acceso de todos los consumidores de la UE a servicios de pago básicos y prohibirá la discriminación por razones de residencia frente a consumidores que deseen abrir una cuenta de pago en el extranjero, en beneficio de los proveedores de servicios de pago y de los consumidores.

1.2. Disposiciones vigentes en el ámbito de la propuesta

Transparencia y comparabilidad de las comisiones aplicables a las cuentas de pago

La Directiva sobre servicios de pago (2007/64/CE) establece algunas obligaciones de transparencia en relación con las comisiones aplicadas por los proveedores de servicios de pago, pero no establece un marco para definir la forma de presentación de la información, ni contiene disposiciones sobre la comparabilidad de las comisiones.

En 2010, la Comisión Europea invitó al Comité del Sector Bancario Europeo (EBIC), que representa al sector bancario a escala de la UE, a que elaborara, mediante autorregulación, un marco que garantizara una mayor transparencia de las comisiones aplicables a las cuentas de pago. En mayo de 2011, el EBIC presentó a la Comisión Europea su propuesta, que resultó insatisfactoria. Particularmente, este intento de autorregulación no logró establecer una terminología coherente en un plazo razonable.

Traslado de una cuenta de pago

En 2008, el EBIC adoptó los Principios Comunes para el Traslado de Cuenta, que establece el proceso de ejecución de un traslado de cuenta dentro de un Estado miembro. Se pretendía que

<http://www.finance.gov.ie/documents/publications/reports/2011/Fininclusreport2011.pdf>. Se ha estimado además que el uso de sistemas de pago no electrónicos le cuesta a la economía aproximadamente 1000 millones EUR al año. Encuesta de 2007 de los miembros de la Irish Payment Services Organisation [...], p. 18. A conclusiones similares se llegó en Alemania, donde un informe del Bundestag sobre la inclusión financiera confirmó los elevados costes administrativos que originan los pagos de prestaciones que los organismos públicos efectúan por medios no electrónicos, véase *Bericht der Bundesregierung zur Umsetzung der Empfehlungen des Zentralen Kreditausschusses zum Girokonto für jedermann*, Drucksache 17/8312, Bundestag alemán, 27.12.2011, p. 7.

los Principios Comunes estuvieran plenamente en aplicación a finales de 2009. Sin embargo, a la altura de 2012, la aplicación de esas directrices seguía siendo insatisfactoria.

Concretamente, no todos los proveedores de servicios de pago han seguido los principios establecidos por el EBIC y la aplicación de esos principios ha sido, a menudo, fragmentaria y heterogénea. Esto ha generado dificultades de diversa índole a los consumidores que deseaban hacer un traslado de cuenta. Muchos consumidores han tenido problemas por envío erróneo de sus órdenes de pago, lo que, en ocasiones, puede incluso conllevar multas. Además, en algunos países, el proceso de traslado de cuenta tiene una duración superior a los quince días que prescriben los Principios Comunes. Asimismo, con frecuencia, no se facilita a los consumidores información clara sobre la existencia de un mecanismo de traslado y sus características esenciales.

Acceso a cuentas de pago básicas

El 18 de Julio de 2011, la Comisión emitió una Recomendación sobre el acceso a una cuenta de pago básica⁸. En ella, se exhortaba a los Estados miembros a que adoptaran las medidas necesarias para garantizar que, a más tardar seis meses después de su publicación, se ofrecieran a los consumidores cuentas de pago básicas. Posteriormente, el 22 de agosto de 2012, los servicios de la Comisión publicaron un informe sobre las medidas y prácticas nacionales en relación con las cuentas de pago básicas (*National measures and practices as regards access to basic payment accounts*⁹) con el propósito de evaluar en qué medida los Estados miembros cumplen la Recomendación, y llegaron a la conclusión de que tan solo unos pocos parecen estar cumpliendo sus principales principios.

Así, hasta la fecha, once Estados miembros no tienen en vigor ninguna medida sobre el derecho a abrir una cuenta, las características de esta y los gastos conexos. Solo unos pocos Estados miembros están cerca de cumplir con los principios de la Recomendación. En los restantes Estados miembros, se han establecido o están a punto de establecerse algunas normas o sistemas, si bien con criterios y grados de aplicación muy diversos. En algunos países, las medidas adoptadas no son de nivel legislativo, sino que se limitan a acciones autorreguladoras, con efectos solo sobre los bancos que voluntariamente deciden adherirse a los citados principios. Por tanto, la eficacia es limitada y la aplicación heterogénea. En otros Estados miembros, solo están en vigor disposiciones genéricas y generales sobre el acceso, pero faltan aún medidas estructuradas al respecto.

1.3. Coherencia con las demás políticas de la UE y con los objetivos de la Unión

La propuesta resulta acorde con las políticas y objetivos de la Unión. Las medidas previstas favorecerán el desarrollo del mercado interior y permitirán que todos los consumidores de todos los Estados miembros gocen plenamente de las ventajas que ofrece. Al incrementar la competencia entre los proveedores de servicios de pago y facilitar la participación del consumidor en el mercado único, la propuesta aumentará también el volumen de operaciones dentro de la Unión y contribuirá al logro de los objetivos generales de crecimiento económico.

La propuesta complementa las medidas adoptadas por la Comisión en la Directiva sobre servicios de pago. Dicha Directiva establece normas armonizadas sobre la transparencia de las comisiones, al objeto de reducir el coste que los sistemas de pago representan para los proveedores de servicios de pago. Además, la presente propuesta aborda directamente la armonización de la terminología y la presentación referentes a las comisiones, y fija criterios de calidad para las herramientas de información a fin de facilitar la comparación entre cuentas

⁸ 2011/442/UE: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32011H0442:ES:NOT>

⁹ http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/inclusion/swd_2012_249_en.pdf

de pago. Asimismo, establece un procedimiento que permite un traslado de cuentas de pago eficaz y garantiza el acceso a servicios de pago básicos.

La propuesta es coherente con la política de la Unión en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Los consumidores deberán aún satisfacer requisitos sobre su identidad antes de abrir una cuenta, tal y como exige la Tercera Directiva sobre blanqueo de capitales¹⁰. Sin embargo, ya no podrá denegarse la apertura de una cuenta de pagos alegando razones de lucha contra el blanqueo de capitales basadas en que el consumidor no reside en el Estado miembro en el que desea abrir una cuenta.

2. RESULTADOS DE LAS CONSULTAS CON LAS PARTES INTERESADAS Y DE LAS EVALUACIONES DE IMPACTO

2.1. Consulta con las partes interesadas

Métodos y principales sectores de consulta, perfil general de los consultados

El 20 de marzo de 2012, los servicios de la Comisión abrieron un proceso de consulta pública. El objetivo era recopilar las opiniones de los interesados sobre la transparencia de las comisiones aplicables a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas, al objeto de valorar la necesidad de una intervención de la UE y determinar qué medidas habría que adoptar, en su caso. La Comisión Europea recibió 124 respuestas procedentes de interesados de diecinueve Estados miembros y un miembro de la AELC, así como de organizaciones representativas a escala de la UE e internacional.

Resumen de las respuestas y forma en que se han tenido en cuenta

En lo tocante a la transparencia de las comisiones aplicables a las cuentas de pago, una mayoría de quienes respondieron, pertenecientes a todas las categorías de interesados, indicaron la existencia de problemas en el sector bancario minorista por lo que atañe a la forma de presentación y la comparabilidad de las comisiones. Los consumidores respaldaban unánimemente una actuación de la UE que garantizara condiciones de competencia equitativas en este terreno. En cambio, los Estados miembros y el propio sector expresaron puntos de vista más divergentes sobre la posible manera de abordar estos problemas. Algunos Estados miembros apoyaban la intervención de la UE o tomaban en consideración esa posibilidad, al tiempo que otros opinaban que había que adoptar nuevas medidas a escala nacional en primer lugar. En su mayoría, los interesados del sector de servicios financieros no consideraban necesario adoptar legislación de la UE y manifestaron que, en caso de adoptarse medidas a escala de la UE, estas debían ser flexibles y tener en cuenta los esfuerzos realizados en el ámbito nacional.

En relación con el traslado de cuenta, los consumidores y los representantes de la sociedad civil indicaron que los bancos no siempre ofrecen ese servicio y, incluso cuando sí lo ofrecen, no cumplen íntegramente lo establecido en los Principios Comunes. En cambio, el sector de servicios financieros sí consideraba que la mayoría de proveedores ofrecen un servicio de traslado de cuenta acorde con los Principios Comunes. La opinión de las autoridades públicas se situaba, en general, entre esos dos extremos. Hubo diversidad de opiniones sobre si los citados Principios debían ser obligatorios. Varios Estados miembros y el sector de servicios financieros consideraban que los Principios Comunes debían seguir siendo voluntarios. Los interesados de otros Estados miembros estaban más abiertos a su obligatoriedad, por considerar que ello garantizaría una aplicación más eficaz de las disposiciones. Tanto los

¹⁰ Directiva 2005/60/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2005, relativa a la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales y para la financiación del terrorismo.

consumidores como los representantes de la sociedad civil opinaban inequívocamente que los Principios Comunes debían ser vinculantes. Asimismo, los interesados se mostraron divididos en cuanto a si la iniciativa debía abordar el traslado de cuenta transfronterizo. La mayoría de consumidores era favorable a incluir el traslado de cuenta transfronterizo, en tanto que la mayoría del sector se oponía a esta posibilidad. Por su parte, varios de los Estados miembros eran contrarios a incluir la dimensión transfronteriza, si bien otros consideraban que ello favorecería la realización del mercado único.

En lo referente al acceso, la consulta arrojó resultados divergentes. Por una parte, el sector de servicios financieros y algunos Estados miembros consideraban que no existen grandes obstáculos que impidan el acceso de los consumidores a una cuenta de pago básica, pues el sector de servicios financieros, bien aplica alguna disposición nacional sobre el acceso, bien aplica la Recomendación de la UE. En consecuencia, opinaban que no debían adoptarse medidas en este terreno. El sector de servicios financieros añadía, además, que, en su caso, las medidas debían tomarse a escala nacional, para tener en cuenta las distintas situaciones jurídicas y reglamentarias existentes en la UE. Por el contrario, los consumidores, representantes de la sociedad civil y algunos otros Estados miembros opinaban que la situación actual es insatisfactoria, pues existen importantes dificultades a la hora de acceder a los servicios de una cuenta básica. Por ello, se manifestaron firmemente a favor de una iniciativa que garantice el acceso a una cuenta básica. Así, se mostraron favorables a la adopción de medidas legislativas a escala de la UE, si bien con alguna flexibilidad para tener en cuenta las circunstancias nacionales.

A lo largo del proceso, los servicios de la Comisión se reunieron también con los Estados miembros, proveedores de servicios de pago, representantes del sector y representantes de los consumidores.

2.2. Evaluación de impacto

De acuerdo con su política de mejora de la legislación, la Comisión realizó una evaluación de impacto con distintas opciones de actuación. Se trata de opciones relacionadas con el ámbito de aplicación de las nuevas disposiciones, el grado de normalización, la adopción y el funcionamiento de medidas de transparencia y de comparabilidad de las comisiones, el traslado de cuentas, la mejora del acceso a los servicios de pago básicos y cómo garantizar la aplicación efectiva de las normas al consumidor.

La evaluación de impacto se basó en diversos estudios y encuestas. En concreto: la encuesta del Eurobarómetro; un estudio para la cuantificación de los efectos económicos de la actuación de la UE dirigida a aumentar la transparencia, la comparabilidad y la movilidad en el mercado interior de cuentas corrientes de particulares (*Quantification of economic impacts of EU action to improve fee transparency, comparability and mobility in the internal market for bank personal current accounts*); un estudio sobre la transparencia y comparabilidad de las comisiones bancarias, y la movilidad de las cuentas (*Bank fees transparency and comparability and bank mobility*); y una encuesta sobre las experiencias de los consumidores en relación con traslados de cuentas y por referencia a los Principios Comunes sobre el Traslado de Cuenta.

La evaluación de impacto ha detectado una serie de problemas por lo que se refiere a la transparencia y comparabilidad de las comisiones aplicables a las cuentas de pago. La información que sobre las comisiones se ofrece a los consumidores es extremadamente compleja. La variedad de modelos de fijación de precios aumenta la complejidad a la hora de elegir un producto adecuado. Esto genera asimetrías de información y daña la capacidad del consumidor de comprender qué representan las comisiones, dificultando así sus decisiones y, en última instancia, la competencia. Además, se han observado grandes variaciones de precios

entre las cuentas de pago, lo que lleva a plantearse hasta qué punto hay competencia en los precios del mercado. La variación de precios genera además la impresión de que los precios de las cuentas de pago no se establecen de manera justa, algo que mina la confianza del consumidor en el sector.

Basándose en estas observaciones y en el análisis de las opciones posibles, la Comisión llegó a la conclusión de que el conjunto de medidas recomendadas debe consistir en el establecimiento de una lista normalizada de las comisiones aplicadas a los servicios conexos a cuentas de pago; medidas destinadas a garantizar la independencia de los sitios web de comparación de las comisiones aplicadas a los servicios conexos a las cuentas de pago en los Estados miembros, y a hacer obligatoria la creación de estos sitios web allí donde no existan; y medidas orientadas a exigir a los proveedores de servicios de pago que faciliten, al menos una vez al año, información *ex-post* sobre las comisiones cobradas a los consumidores por sus cuentas de pago.

La evaluación de impacto demostró también que la movilidad en relación con las cuentas de pago es todavía muy limitada en la UE. En parte, ello se debe a que la información sobre el traslado de cuentas es insuficiente y, a menudo, heterogénea, así como a la falta de colaboración del personal de los proveedores de servicios de pago. Con frecuencia, los clientes consideran que el traslado de cuenta es costoso o exige mucho tiempo. A menudo, no está claro cuánto durará el proceso y qué ocurrirá con las domiciliaciones (cargos y abonos) en el «periodo transitorio» (esto es, el periodo durante el cual la nueva cuenta está abierta pero aún no se han transferido a ella todos los pagos periódicos). Por último, cabe señalar que los plazos fijados en los Principios Comunes a menudo no se respetan.

La evaluación de impacto puso de relieve también que no existe un marco común que facilite el traslado de cuenta transfronterizo o la comparabilidad de las comisiones aplicables a las cuentas de pago. Aunque la demanda potencial es significativa, la complejidad del proceso puede disuadir a los consumidores en la práctica. En un mercado interior que funcione plenamente, disponer de información comparable sobre los precios de las cuentas de pago en toda la UE abriría el abanico de posibilidades del consumidor y facilitaría los traslados de cuenta nacionales y transfronterizos.

Visto lo anterior, y tras un detallado análisis de las opciones posibles, la Comisión llegó a la conclusión de que, para mejorar el proceso de traslado de cuenta, es necesario adoptar medidas que den fuerza vinculante a las disposiciones de los Principios Comunes sobre el traslado de cuenta. Además, estas medidas deben ampliar el ámbito de aplicación de los Principios Comunes para que abarquen también los traslados de cuenta transfronterizos. Ello ayudará a que los consumidores reciban de los proveedores de cuentas de pago información clara y comprensible y, por tanto, puedan determinar qué cuenta de pago se ajusta mejor a sus necesidades. Y, si el consumidor, basándose en esa información, decide trasladar su cuenta, podrá disfrutar de un servicio de traslado de cuenta.

En cuanto al acceso, la evaluación de impacto llega a la conclusión de que es necesario garantizar el derecho de acceso a una cuenta de pago básica a todos los consumidores de la UE mediante legislación europea vinculante. En la UE, 58 millones de consumidores no disponen de cuenta de pago. Son varios los factores causantes de ello, entre ellos la inexistencia de un marco normativo coherente en toda la UE, las denegaciones por razón de nacionalidad o de residencia, el elevado precio de la cuenta y la falta de formación y sensibilidad financiera del consumidor, así como la escasa confianza en el sistema financiero.

La evaluación de impacto examinó una serie de opciones y subopciones de actuación¹¹. En ella, se llegaba a la conclusión de que la medida más adecuada para resolver el problema detectado era imponer a los Estados miembros la obligación legal de garantizar el derecho de acceso a una cuenta de pago básica a todos los consumidores. Asimismo, se consideraba procedente ampliar los servicios de las cuentas de pago básicas contemplados en la Recomendación, añadiendo la banca por internet y las compras en línea. Las nuevas medidas aumentarán la disponibilidad, accesibilidad y asequibilidad de los servicios de pago básicos. A su vez, se estima que esto reducirá notablemente los perjuicios sufridos por el consumidor, aumentará su inclusión financiera y social, así como su confianza, alentará la movilidad transfronteriza e impulsará la plena participación del mayor número de consumidores posible en el mercado interior.

La evaluación de impacto se presentó por primera vez al Comité de Evaluación de Impacto el 27 de julio de 2012. El Comité pidió que se le presentara nuevamente con información adicional sobre la definición del problema, los aspectos relativos a la subsidiariedad y un análisis crítico de la proporcionalidad y del valor añadido que aporta la UE en las opciones presentadas que implican medidas vinculantes. Asimismo, pidió que se mejorara la presentación de las opciones y de los efectos que se prevé tengan, y que a lo largo del informe se hiciera más referencia a las opiniones de los diferentes grupos de interesados. La evaluación de impacto volvió a presentarse el 29 de octubre de 2012. El 28 de noviembre, el Comité manifestó que no podía emitir un dictamen favorable y propuso nuevos cambios en relación principalmente con el traslado de cuentas. En consecuencia, los servicios de la Comisión introdujeron nuevos cambios en el texto; entre otras cosas, se hizo más hincapié en la conexión entre los diferentes problemas, se aclaró la dimensión transnacional del problema, se incluyeron más detalles sobre la opinión de los interesados y se profundizó en la problemática del traslado de cuentas.

3. ASPECTOS JURÍDICOS DE LA PROPUESTA

3.1. Base jurídica

La base jurídica de la presente propuesta es el artículo 114 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea. Como se ha expuesto antes, la implantación de un marco a escala de la UE en los ámbitos a que se refiere la propuesta tiene por objeto eliminar los obstáculos que aún se oponen a la libre circulación de servicios de pago y, más en general, a la libre circulación de bienes, personas, servicios y capitales, para lo cual es esencial contar con un mercado único de servicios de pago plenamente integrado y desarrollado. La propuesta sirve también para evitar cualquier fragmentación adicional del mercado único que podría producirse si los Estados miembros adoptaran medidas legales divergentes y heterogéneas en este ámbito.

3.2. Principio de subsidiariedad

De acuerdo con el principio de subsidiariedad, la UE puede intervenir solo si los objetivos perseguidos no pueden alcanzarlos los Estados miembros por sí solos. La intervención de la UE es necesaria para mejorar el funcionamiento del mercado interior y evitar el falseamiento de la competencia en el sector bancario minorista.

La existencia de diferentes marcos normativos o la falta de marco normativo dificultan las actividades transfronterizas. Los factores que impiden el ejercicio de la actividad en otro Estado miembro o incrementan el coste de esa actividad, frente a los costes soportados por los proveedores del propio país, pueden abordarse mejor desde una iniciativa de la UE. Las entidades de crédito que desean operar de forma transfronteriza no solo se enfrentan a normas

¹¹ Documento de trabajo de los servicios de la Comisión (evaluación de impacto, apartado 7, página 56).

distintas, sino que no pueden hacer pleno uso de las economías de escala en el desarrollo de los procesos y en las operaciones conexas, por ejemplo, a las actividades administrativas.

La escasa movilidad de los clientes, en general, y la ineficiencia de los mecanismos de traslado de cuenta, en particular, dificultan a los operadores que se incorporan a mercados la captación de nuevos clientes. La acción o inacción de los Estados miembros previsiblemente desembocaría en diferentes normativas, que darían lugar a mercados no competitivos y desiguales niveles de protección del consumidor en la UE. Sin embargo, si se establecen, a escala de la UE, criterios comunes en relación con el funcionamiento del sector bancario minorista, los consumidores dispondrán de la información necesaria para tomar decisiones fundadas. Esto, a su vez, contribuirá a reforzar la competencia y a una eficiente asignación de recursos en el mercado financiero minorista de la UE en beneficio de las empresas y los consumidores.

Por otra parte, la existencia de condiciones equitativas de competencia a escala de la UE permitirá a los consumidores participar en el comercio electrónico y el mercado digital, y obtener así productos y servicios más ventajosos en otros Estados miembros. Por lo que atañe a la transparencia de las comisiones bancarias y al traslado de cuentas, se han ensayado iniciativas autorreguladoras, pero han resultado insatisfactorias e ineficaces. Por último, cabe señalar que, en relación, más en concreto, con el acceso a cuentas de pago básicas, la aplicación de la Recomendación de 2011 sobre el acceso a una cuenta de pago básica ha sido insuficiente. Por ello, las normas sobre el acceso siguen siendo fragmentarias en toda la UE y es improbable que esto varíe en el futuro próximo, especialmente dada la crisis financiera global y el repliegue de los mercados nacionales.

3.3. Principio de proporcionalidad

Las acciones que implica la intervención de la UE se limitan a las necesarias para alcanzar los objetivos que se especifican. Los distintos componentes del paquete de medidas se complementan y ofrecen un equilibrio adecuado entre, de un lado, la eficacia a la hora de garantizar el pleno funcionamiento del mercado interior de servicios financieros minoristas, y, de otro, una elevada protección al consumidor y la debida eficiencia.

En relación con la transparencia y la comparabilidad de las comisiones aplicables a las cuentas de pago, la propuesta adopta un enfoque flexible; por ejemplo, exige normalizar la terminología a escala nacional y prevé normalizar la terminología a escala de la UE solo cuando sea posible. En cuanto al traslado de cuenta, se duplica el plazo permitido para llevar a cabo dicho traslado de forma transfronteriza (esta disposición se reexaminará cuando hayan transcurrido cinco años). En lo tocante al acceso, si bien se establece el derecho de acceso a una cuenta de pago básica, se deja a los Estados miembros amplio margen para determinar la forma de hacer efectivo ese derecho.

Por lo que respecta a la discriminación motivada por el lugar de residencia, la propuesta contiene una disposición general basada en lo dispuesto en el artículo 20 de la Directiva 2006/123 en relación con los servicios no financieros. Se establece una obligación más específica solo para las cuentas de pago básicas.

La garantía de condiciones de competencia equitativas solo podrá obtenerse mediante legislación vinculante, que permitirá a los proveedores de cuentas que deseen operar de forma transfronteriza minimizar sus costes y maximizar el alcance de las economías de escala. Aunque la adopción de legislación vinculante conlleva para los interesados un coste en términos de tiempo y de dinero, sería un coste similar al que se derivaría de una Recomendación o de autorregulación, si estas se llevarán a cabo adecuadamente.

3.4. Instrumentos elegidos

Instrumento propuesto: Directiva

El intento de abordar la comparabilidad de las comisiones aplicables a las cuentas de pago y el traslado de cuentas a través de medidas autorreguladoras ha resultado notablemente insatisfactorio. La aplicación de los Principios Comunes para el traslado de cuentas en los Estados miembros no ha dado, en general, los frutos esperados. En gran parte, ello puede deberse a la inexistencia de medidas de seguimiento y control de la aplicación dentro del enfoque autorregulador. Los esfuerzos realizados para desarrollar, en colaboración con el propio sector, una iniciativa de autorregulación que permitiera aumentar la comparabilidad de las comisiones aplicables a las cuentas de pago tampoco culminaron con éxito. Por tanto, la autorregulación no sería una solución eficaz.

El cumplimiento de la Recomendación de la Comisión sobre el acceso a una cuenta de pago básica ha sido también notablemente insuficiente. Solo tres Estados miembros la han cumplido de forma general y más de la mitad de los Estados miembros no han implantado marco alguno de cara a impulsar el derecho de acceso. Por lo que se refiere a la comparabilidad, la transparencia y el traslado de cuenta, se ha demostrado la ineficacia de las medidas no vinculantes.

Introducir una medida vinculante es la forma más eficaz y eficiente de lograr los objetivos perseguidos. Solo un instrumento legislativo vinculante puede garantizar que las opciones de actuación sean efectivas en los veintisiete Estados miembros, y que las normas sean de obligado cumplimiento. Una Directiva permite tener en cuenta las especificidades nacionales en el mercado de cuentas de pago. Esto ayudaría a garantizar condiciones de competencia equitativas para los consumidores y las empresas de toda la UE.

4. REPERCUSIONES PRESUPUESTARIAS

La presente propuesta no tiene incidencia alguna en el presupuesto de la UE o de sus agencias.

5. ELEMENTOS FACULTATIVOS

5.1. Cláusula de reexamen/revisión/expiración

La propuesta incluye una cláusula de reexamen.

5.2. Espacio Económico Europeo

El acto propuesto afecta al mercado interior y, por consiguiente, debe hacerse extensivo al Espacio Económico Europeo.

5.3. Explicación detallada de la propuesta

A continuación, se ofrece un breve resumen cuya finalidad es facilitar el proceso decisorio, esbozando el contenido fundamental de la Directiva.

Artículo 1 (Objeto y ámbito de aplicación): define el ámbito de aplicación de la Directiva.

Artículo 2 (Definiciones): contiene las definiciones de los términos utilizados en la Directiva.

Artículo 3 (Lista de los servicios de pago más representativos sujetos a una comisión en el ámbito nacional, así como de la terminología normalizada): este artículo exige a los Estados miembros que elaboren una lista que recoja los servicios de pago más representativos sujetos a una comisión en el ámbito nacional, así como la terminología normalizada referente a esos servicios.

Artículo 4 (Documento de información sobre las comisiones y glosario): exige a los Estados miembros que establezcan la obligación de que los proveedores de servicios de pago faciliten a los consumidores la lista de los servicios de pago más representativos que estén sujetos a una comisión en el ámbito nacional, con arreglo al artículo 3, y de las correspondientes cantidades. Esta información debe facilitarse en un formato normalizado. Asimismo, esta disposición exige a los Estados miembros que establezcan la obligación de que los proveedores de servicios de pago elaboren un glosario sobre, como mínimo, los servicios que figuren en la lista.

Artículo 5 (Estado de comisiones): dispone que los Estados miembros deben establecer la obligación de que los proveedores de servicios de pago faciliten a sus clientes información sobre las comisiones cobradas, al menos anualmente. Esta información debe facilitarse en un formato normalizado.

Artículo 6 (Información contractual y comercial): establece que los proveedores de servicios de pago deben utilizar la terminología normalizada a que se refiere el artículo 3 en su información contractual y comercial, cuando proceda.

Artículo 7 (Sitios web de comparación): establece la obligación de que los Estados miembros garanticen que los consumidores tengan acceso como mínimo a un sitio web de comparación de las comisiones sobre cuentas de pago. Los Estados miembros implantarán un sistema de acreditación de los operadores privados.

Artículo 8 (Cuentas integradas en un paquete): dispone que los Estados miembros deben establecer la obligación de que los proveedores de servicios de pago, siempre que ofrezcan una cuenta de pago junto con otros servicios o productos financieros, formando un paquete, faciliten al cliente la información necesaria sobre cada uno de los componentes por separado.

Artículo 9 (Prestación del servicio de traslado de cuenta): exige que los Estados miembros establezcan la obligación general de que los proveedores de servicios de pago presten el servicio de traslado de cuenta a todo consumidor que tenga una cuenta abierta en un proveedor de servicios de pago ubicado en la Unión.

Artículo 10 (El servicio de traslado de cuenta): especifica las funciones y obligaciones específicas del proveedor de servicios de pago transmisor y receptor, respectivamente, en el contexto del traslado de cuenta.

Artículo 11 (Comisiones conexas al servicio de traslado de cuenta): establece principios orientados a garantizar que los gastos cobrados por el servicio de traslado de cuenta, en su caso, sean adecuados y acordes con los costes reales.

Artículo 12 (Perjuicio financiero del consumidor): establece la obligación de que los proveedores de servicios de pago reembolsen a los consumidores los gastos en que incurran por errores o retrasos durante el servicio de traslado causados por aquellos. Asimismo, tiene por objeto evitar que los consumidores sufran un perjuicio financiero como consecuencia de errores en el envío de transferencias o adeudos domiciliados por terceros.

Artículo 13 (Información sobre el servicio de traslado de cuenta): establece la obligación de que los proveedores de servicios de pago faciliten a los consumidores información sobre el servicio de traslado de cuenta.

Artículo 14 (Principio de no discriminación): exige a los Estados miembros que garanticen que los consumidores no sean discriminados por razones de nacionalidad o residencia cuando soliciten o utilicen una cuenta de pago.

Artículo 15 (Derecho a una cuenta de pago básica): establece el derecho de todos los consumidores de cualquier Estado miembro a disponer de una cuenta de pago básica.

Además, impone a los Estados miembros la obligación de designar al menos un proveedor de servicios de pago que ofrezca una cuenta de pago básica.

Artículo 16 (Características de una cuenta de pago básica): especifica los servicios de pago que debe incluir una cuenta de pago básica.

Artículo 17 (Comisiones): establece que los Estados miembros deben velar por que los proveedores de servicios de pago ofrezcan los servicios a que se refiere el artículo 16 sin cargo alguno o aplicando una comisión razonable.

Artículo 18 (Contratos marco y rescisión): recuerda que la Directiva 2007/64/CE se aplica a las cuentas de pago básicas. No obstante, especifica una serie limitada de motivos por los que el proveedor de servicios de pago puede rescindir el contrato marco de una cuenta de pago básica.

Artículo 19 (Información general sobre las cuentas de pago básicas): establece que los Estados miembros deben velar por que se adopten medidas dirigidas a dar a conocer las cuentas de pago básicas.

Artículo 20 (Autoridades competentes): regula los procedimientos de designación de las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la Directiva.

Artículo 21 (Resolución alternativa de litigios): exige que los Estados miembros establezcan normas específicas para la resolución de los litigios que surjan entre los consumidores y los proveedores de servicios de pago.

Artículo 22 (Medidas y sanciones administrativas): dispone que los Estados miembros deben establecer normas sobre las sanciones aplicables en caso de que se vulneren las disposiciones nacionales adoptadas en aplicación de la presente Directiva.

Artículos 23 (Actos delegados) y 24 (Ejercicio de la delegación): se faculta a la Comisión para adoptar actos delegados y especifica cómo debe ejercerse esa facultad.

Artículo 25 (Actos de ejecución): se faculta a la Comisión para adoptar actos de ejecución y especifica cómo debe ejercerse esa facultad.

Artículos 26 (Evaluación) y 27 (Cláusula de reexamen): especifica los mecanismos destinados a evaluar la aplicación efectiva de lo dispuesto en la Directiva y, en su caso, proponer cambios.

Artículo 28 (Transposición): establece la obligación de que los Estados miembros adopten las medidas legislativas necesarias para aplicar la presente Directiva.

El artículo 29 (Entrada en vigor): fija la fecha de entrada en vigor de la Directiva.

Artículo 30 (Destinatarios): establece que los destinatarios de la Directiva son los Estados miembros.

Propuesta de

DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

**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**

(Texto pertinente a efectos del EEE)

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 Comité Económico y Social Europeo¹²,

Visto el dictamen del Comité de las Regiones¹³,

Previa consulta al Supervisor Europeo de Protección de Datos¹⁴,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario,

Considerando lo siguiente:

- (1) Con arreglo al artículo 26, apartado 2, del TFUE, el 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 compleción. La actuación de la UE 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, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE (en lo sucesivo, la «Directiva sobre servicios de pago»), 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

¹² DO C [...] de [...], p. [...].

¹³ DO C [...] de [...], p. [...].

¹⁴ DO C [...] de [...], p. [...].

sobre la prestación de servicios de pago y la información que debe proporcionarse, y ha reducido su carga administrativa y sus costes.

- (3) No obstante, aún es posible hacer más para mejorar y desarrollar el mercado único del sector bancario minorista. Más concretamente, la falta de transparencia y de comparabilidad de las comisiones, y las dificultades a la hora de trasladar una cuenta de pago, constituyen todavía obstáculos al desarrollo de un mercado plenamente integrado.
- (4) Las actuales condiciones del mercado único 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. Estas 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. Estos factores lastran también la demanda. Ello es particularmente cierto en el contexto transfronterizo.
- (5) Por otra parte, la fragmentación de los marcos normativos nacionales vigentes puede generar importantes obstáculos que impidan la plena realización del mercado único 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 UE ha redundado en prácticas y medidas divergentes a escala nacional. Estas 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 UE, ni siquiera de tipo autorregulatorio. Si estas diferencias se acentuaran en el futuro, visto que los bancos 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 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 europeos 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 único.
- (6) Cabe señalar también que si algunos clientes potenciales no abren cuentas es porque, bien se les deniega, bien no se les ofrecen los productos adecuados, de modo que la demanda potencial de servicios de cuenta de pago en la UE 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 de cara a fomentar su participación en el mercado interior y a que puedan cosechar las ventajas del mercado único.
- (7) La transparencia y comparabilidad de las comisiones han sido abordadas por el sector bancario a través de una iniciativa propia de autorregulación. Sin embargo, no se llegó a un acuerdo definitivo con respecto a las directrices. En relación con el traslado de cuentas, los Principios Comunes establecidos en 2008 por el European Banking

Industry Committee prevén un mecanismo modelo para el traslado entre cuentas ofrecido por proveedores de servicios de pago ubicados en un mismo Estado miembro. No obstante, al no ser vinculantes, estos Principios se han aplicado de forma incoherente en el conjunto de la UE y han demostrado no ser eficaces. Además, dichos Principios Comunes abordan solo al traslado entre cuentas bancarias 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 de la Comisión 2011/442/UE, de 18 de julio de 2011, 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.

- (8) Así pues, 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 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 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 UE, 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 los servicios de una cuenta básica, permitirá a los ciudadanos de la UE 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 a su ulterior desarrollo.
- (9) La presente Directiva se aplica a cuentas de pago abiertas por consumidores. En consecuencia, las cuentas abiertas por empresas, incluso pequeñas empresas o microempresas, quedan fuera de su ámbito de aplicación, salvo si se abren a título personal. Asimismo, tampoco se aplica a las cuentas de ahorro, cuya función de pago puede ser más limitada.
- (10) Las definiciones que figuran en la Directiva se armonizan con las previstas en otra legislación de la Unión y, en particular, las de la Directiva 2007/64/CE y el Reglamento (UE) n° 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° 924/2009¹⁵.
- (11) 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 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 de pago y ofrecen información en formatos diferentes. El uso de una terminología uniforme y de un formato asimismo uniforme para determinada información sobre las comisiones de los servicios de pago más representativos pueden ayudar a los consumidores a comprender y comparar dichas comisiones.

¹⁵ DO L 94 de 30.3.2012, p. 22.

- (12) Lo más beneficioso para el consumidor sería una información concisa y fácil de comparar entre los diversos 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 prolijas listas de comisiones por diferentes ofertas no se ve compensado por la ventaja de elegir la oferta que mejor relación calidad-precio ofrezca. Así pues, 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.
- (13) La terminología sobre las comisiones deben determinarla las autoridades nacionales competentes, 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 del Estado miembro de que se trate. Además, siempre que sea posible, debe normalizarse la terminología sobre las comisiones a escala de la UE, de manera que puedan compararse en toda la Unión. La Autoridad Bancaria Europea (ABE) debe fijar directrices que ayuden a los Estados miembros a determinar qué servicios de pago sujetos a comisión se consideran más representativos a escala nacional.
- (14) Una vez que las autoridades competentes nacionales hayan elaborado una lista provisional de los servicios más representativos a escala nacional, así como de los correspondientes términos y definiciones, la Comisión procederá a examinar esa lista a fin de establecer mediante un acto delegado los servicios comunes a la mayoría de Estados miembros y proponer términos y definiciones normalizados para toda la UE.
- (15) A efectos de 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 suministrarles una lista de las comisiones aplicadas a los servicios enumerados utilizando la terminología normalizada. Esto contribuiría también a crear condiciones de competencia equitativas entre las entidades de crédito que compiten en el mercado de cuentas de pago. El documento informativo de las comisiones debe contener solo información sobre los servicios de pago más representativos de cada Estado miembro y recoger los términos y definiciones establecidos a escala de la UE, en su caso. Al objeto de ayudar a los consumidores a comprender las comisiones que deben abonar por su cuenta de pago, debe facilitárseles un glosario que explique al menos las comisiones y servicios que figuren en la lista. 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, los proveedores de servicios de pago deben estar también obligados a informar a los consumidores al menos una vez al año de todas las comisiones cargadas en relación con su cuenta. Debe facilitarse información *ex-post* en un resumen específico. El resumen debe ofrecer una panorámica completa de las comisiones cargadas, 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. Esto será más beneficioso si la información *ex-post* engloba los mismos servicios que la información *ex-ante*.
- (16) La información sobre las comisiones aplicables a las cuentas de pago debe ser exacta, clara y comparable, si ha de satisfacer las necesidades de los consumidores. Por consiguiente, resulta oportuno que la presente Directiva establezca requisitos comunes en relación con el documento informativo de las comisiones y el estado de comisiones, a efectos de garantizar que resulten comprensibles para los consumidores y puedan compararse. Todos los documentos informativos de las comisiones y todos 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. Deben además identificarse con un símbolo común.

- (17) Con el fin de que la terminología aplicable a escala europea 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 provisional, en sus comunicaciones con los consumidores, incluidos el documento informativo de las comisiones y el estado de comisiones. A excepción de en el documento informativo de las comisiones y el estado de comisiones, los proveedores de servicios de pago deben poder utilizar nombres de marcas para denominar los servicios.
- (18) Los sitios web de comparación constituyen un medio eficaz para que los consumidores evalúen las ventajas de las distintas ofertas de cuentas de pago dentro de un espacio único. Pueden aportar el equilibrio adecuado entre la necesidad de que la información sea 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. 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.
- (19) De cara a obtener información imparcial sobre las comisiones bancarias, los consumidores deben poder tener acceso a sitios web de comparación que sean funcionalmente independientes de los proveedores de servicios. Por tanto, los Estados miembros deben garantizar que los consumidores tengan acceso al menos a uno de esos sitios web en sus respectivos territorios. Estos sitios web de comparación pueden estar gestionados por autoridades competentes, otras autoridades públicas y/o operadores privados acreditados. Los Estados miembros deben establecer un sistema voluntario de acreditación que permita a los operadores privados de sitios web de comparación solicitar acreditación con arreglo a determinados criterios de calidad. Cuando no se haya acreditado un sitio web de comparación de ofertas gestionado por un operador privado, debe implantarse un sitio web gestionado por una autoridad competente u otra autoridad pública. Este último sitio web debe cumplir también los criterios de calidad.
- (20) Es habitual que los proveedores de servicios de pago ofrezcan una cuenta de pago integrada en un paquete con otros productos o servicios financieros. Esta práctica puede servir para que los proveedores 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 bancarias 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 por separado información sobre las comisiones aplicables a la cuenta de pago y a cada uno de los servicios financieros

incluidos en el paquete. Estas obligaciones no deben aplicarse a los servicios que sean consecuencia lógica del uso de una cuenta de pago, como son las retiradas de efectivo, las transferencias electrónicas o las tarjetas de pago. Por tanto, estos servicios deben quedar excluidos del ámbito de aplicación de esta disposición.

- (21) Los consumidores solo se ven motivados a hacer un traslado de cuenta si el proceso no implica una carga administrativa y financiera excesiva. El proceso para trasladar las cuentas de pago a otro proveedor de servicios de pago debe ser claro y rápido. Las comisiones que, en su caso, cobren los proveedores de servicios de pago por efectuar el traslado deben ser acordes con el coste real en que incurran esos proveedores. A fin de que redunde positivamente en la competencia, el traslado debe facilitarse también a escala transfronteriza. Dado que el traslado transfronterizo puede ser más complejo que a escala nacional y puede requerir que los proveedores de servicios de pago adapten y perfilen sus procesos internos, resulta oportuno prever plazos más largos para los traslados transfronterizos. En el contexto del reexamen de la Directiva debe sopesarse si es necesario mantener distintos plazos.
- (22) 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.
- (23) Los consumidores deben poder solicitar al proveedor de servicios de pago receptor que se encargue del traslado de todos o una parte de los pagos periódicos y de la transferencia del remanente de saldo, 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 esas operaciones. Antes de dar autorización, el consumidor debe ser informado de todas las fases del proceso necesarias para efectuar el traslado.
- (24) 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 periódicos en la nueva cuenta de pago. Sin embargo, dicha información no debe exceder de lo estrictamente necesario para realizar el traslado y el proveedor de servicios de pago receptor no debe pedir información superflua.
- (25) Los consumidores no deben sufrir penalizaciones o cualquier otro perjuicio financiero por errores en el envío de transferencias o adeudos domiciliados. Esto es especialmente importante en lo que atañe a determinadas categorías de ordenantes y beneficiarios, tales como las empresas de servicios públicos, que utilizan medios electrónicos (por ejemplo, bases de datos) para almacenar información sobre las cuentas de los consumidores y realizan numerosas operaciones periódicas en relación con un gran número de consumidores.
- (26) 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 es importante que garanticen que sus clientes no utilicen el sistema financiero con fines ilícitos, como el fraude, el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, los proveedores de servicios de pago no deben poner trabas a los consumidores que deseen aprovechar las ventajas del mercado único mediante la apertura de cuentas de pago transfronterizas.

- (27) 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. Con el fin de garantizar el acceso más extenso posible a esas cuentas, los consumidores deben tener acceso a ellas con independencia de sus circunstancias financieras, como, por ejemplo, hallarse en situación de desempleo o de insolvencia, y de su lugar de residencia. Por otra parte, el derecho de acceso a una cuenta de pago básica en cualquier Estado miembro debe otorgarse con arreglo a lo establecido en la Directiva 2005/60/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2005, relativa a la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales y para la financiación del terrorismo¹⁶, en particular por lo que se refiere a los procedimientos de diligencia debida con respecto al cliente.
- (28) Los Estados miembros deben garantizar que al menos un proveedor de servicios de pago ofrezca una cuenta de pago básica a los consumidores. El acceso a la misma no debe ser excesivamente difícil y no debe originar costes excesivos al consumidor. A este respecto, los Estados miembros deben tener en cuenta factores tales como que los proveedores de servicios de pago estén ubicados en su territorio. A fin de minimizar el riesgo de que los consumidores sufran exclusión financiera, los Estados miembros deben mejorar la educación financiera, incluso en la escuela, y luchar contra el endeudamiento excesivo. Además, los Estados miembros deben impulsar iniciativas de los proveedores de servicios de pago dirigidas a proporcionar cuentas de pago básicas y formación financiera a un tiempo.
- (29) Los consumidores, para ejercer su derecho a una cuenta de pago básica, no deben ser ya titulares de una cuenta de pago en el mismo territorio. Cuando no sea posible utilizar sistemas electrónicos para determinar si un consumidor es o no ya titular de una cuenta de pago, los proveedores de servicios de pago deben aceptar una declaración de aquel como medio fiable de cerciorarse de que no sea ya titular de una cuenta de pago.
- (30) Es preciso garantizar que los consumidores tengan acceso a una serie de servicios de pago básicos, correspondiente a un número mínimo de opciones establecido por los Estados miembros en función de las necesidades de los consumidores y las prácticas comerciales del Estado miembro de que se trate. En relación con los servicios que no figuren en esta lista de servicios mínimos, los bancos deben poder aplicar sus comisiones habituales. 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 bancarios en línea del proveedor de servicios de pago, cuando este 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 consumidores no deben poder quedar en descubierto en una cuenta de pago básica. No obstante, los Estados miembros deben poder autorizar que los proveedores de servicios de pago ofrezcan un colchón de financiación de pequeño importe en relación con las cuentas de pago básicas.

¹⁶ DO L 309 de 25.11.2005, p. 15.

- (31) 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. 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 gasto razonable con arreglo a las circunstancias nacionales. En aras de la coherencia y la eficiencia en la aplicación del principio de cobro de gastos razonables procede encomendar a la ABE la emisión de directrices sobre los criterios generales que establece la presente Directiva.
- (32) El proveedor de servicios de pago debe 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 la prevención e investigación de delitos. Incluso en estos supuestos, la denegación solo puede estar justificada si el consumidor incumple lo dispuesto en esa legislación, y no si el procedimiento para verificar el cumplimiento de la legislación es demasiado prolijo o costoso.
- (33) Los Estados miembros y los proveedores de servicios de pago deben proporcionar al consumidor información clara y comprensible sobre el derecho a una cuenta bancaria básica. La información debe referirse a las principales características y condiciones de uso de la cuenta y a 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.
- (34) Los Estados miembros deben designar a las autoridades competentes para velar por la aplicación de la presente Directiva y ser responsables de la investigación y el control de la observancia. Las autoridades competentes designadas deben disponer de recursos adecuados para el desempeño de sus funciones. Los Estados miembros deben poder designar a distintas autoridades competentes para hacer cumplir la amplia gama de obligaciones que establece la presente Directiva.
- (35) Los consumidores han de tener acceso a procedimientos extrajudiciales de reclamación y recurso efectivos y eficientes para la resolución de los litigios que se deriven de los derechos y obligaciones establecidos en la presente Directiva. Este acceso ya está garantizado por la Directiva 2013/.../UE en lo que atañe a los litigios contractuales pertinentes. No obstante, los consumidores deben también tener acceso a procedimientos extrajudiciales de reclamación y recurso 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. El cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva requiere el tratamiento de datos personales de los consumidores. Dicho tratamiento está sujeto a lo dispuesto en la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos¹⁷. La presente Directiva debe, por tanto, atenerse a lo dispuesto en la citada Directiva 95/46/CE y las leyes nacionales de transposición de la misma.
- (36) Con el fin de alcanzar los objetivos establecidos en la presente Directiva, debe delegarse en la Comisión la facultad de adoptar actos, de conformidad con el artículo 290 del Tratado, orientados a determinar la terminología normalizada a escala

¹⁷ DO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

de la UE para los servicios de pago comunes a una serie de Estados miembros, así como la correspondiente definición de esos términos.

- (37) A fin de garantizar condiciones uniformes de ejecución de la presente Directiva, deben conferirse a la Comisión competencias de ejecución. Estas competencias se refieren a la determinación del formato del documento informativo de las comisiones, su símbolo común y el orden en el que aparecerán los servicios que enumere, así como el formato del estado de comisiones, su símbolo común y el orden en el que aparecerán los servicios que enumere. Dichas competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) n° 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, por el que se establecen las normas y los principios generales relativos a las modalidades de control por parte de los Estados miembros del ejercicio de las competencias de ejecución por la Comisión.
- (38) En el plazo de tres años a partir de la entrada en vigor de la presente Directiva y, posteriormente, cada dos años, 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.
- (39) 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 de servicios de pago, así como los cambios habidos en otros ámbitos del Derecho de la Unión y la experiencia de los Estados miembros. En ese reexamen debe evaluarse 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 los traslados de cuenta. Debe determinarse también cuántas cuentas de pago básicas se han abierto, entre ellas las abiertas por consumidores que anteriormente no disponían de cuenta bancaria. Asimismo debe evaluarse si procede prorrogar la ampliación de los plazos aplicables a los proveedores de servicios de pago que realicen traslados de cuentas transfronterizas. 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. La Comisión debe presentar al Parlamento Europeo y al Consejo un informe, acompañado, si procede, de propuestas legislativas.
- (40) La presente Directiva respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.
- (41) De conformidad con la Declaración política común de los Estados miembros y de la Comisión, de 28 de septiembre de 2011, sobre los documentos explicativos¹⁸, 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.

¹⁸ DO C 369 de 17.12.2011, p. 14.

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 en proveedores de servicios de pago ubicados en la Unión, así como normas sobre los traslados de cuentas dentro de la Unión.
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. La apertura y utilización de una cuenta de pago básica con arreglo a la presente Directiva se hará de conformidad con lo dispuesto en el capítulo II de la Directiva 2005/60/CE.
4. La presente Directiva se aplicará a los proveedores de servicios de pago ubicados en la Unión.

Artículo 2

Definiciones

A efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

- (a) «consumidor»: toda persona física que actúe con fines ajenos a sus actividades comerciales o empresariales, a su oficio o a su profesión;
- (b) «cuenta de pago»: cuenta abierta a nombre de uno o varios usuarios de servicios de pago que se utiliza para ejecutar operaciones de pago;
- (c) «servicio de pago»: todo servicio de pago tal como se define en el artículo 4, apartado 3, de la Directiva 2007/64/CE;
- (d) «operación de pago»: toda acción, iniciada por el ordenante o por el beneficiario, consistente en depositar, transferir o retirar fondos, con independencia de cualesquiera obligaciones subyacentes entre ambos;
- (e) «proveedor de servicios de pago»: todo proveedor de servicios de pago tal como se define en el artículo 4, apartado 9, de la Directiva 2007/64/CE;
- (f) «instrumento de pago»: todo instrumento de pago tal como se define en el artículo 4, punto 23, de la Directiva 2007/64/CE;
- (g) «proveedor de servicios de pago transmisor»: el proveedor de servicios de pago desde el cual se transmite la información sobre la totalidad o parte de los pagos periódicos;
- (h) «proveedor de servicios de pago receptor»: el proveedor de servicios de pago al que se transmite la información sobre la totalidad o parte de los pagos periódicos;

- (i) «ordenante»: toda persona física o jurídica titular de una cuenta de pago que autorice 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 da la orden de efectuar un pago en una cuenta de pago de un beneficiario;
- (j) «beneficiario»: toda persona física o jurídica que sea la destinataria prevista de los fondos que hayan sido objeto de una operación de pago;
- (k) «comisiones»: los gastos que, en su caso, deba abonar el consumidor al proveedor de servicios de pago por la prestación de servicios de pago o por operaciones efectuadas en relación con una cuenta de pago;
- (l) «soporte duradero»: todo instrumento que permita al consumidor o al proveedor de servicios de pago almacenar información que se le transmita personalmente 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;
- (m) «traslado de cuenta»: la transmisión de un proveedor de servicios de pago a otro proveedor de servicios de pago de la información relativa a la totalidad o parte de las órdenes permanentes de transferencia, los adeudos domiciliados periódicos y las transferencias entrantes periódicas en relación con una cuenta de pago, con o sin transferencia del saldo acreedor de la cuenta a la otra cuenta o el cierre de la antigua cuenta;
- (n) «adeudo domiciliado»: servicio de pago por el que se efectúe un cargo en una cuenta de pago de un ordenante, cuando la operación de pago sea iniciada por el beneficiario con el consentimiento del ordenante;
- (o) «transferencia»: servicio de pago nacional o transfronterizo destinado a efectuar un abono en una cuenta de pago de un beneficiario mediante una operación de pago o una serie de operaciones de pago a partir de una cuenta de pago de un ordenante y prestado, sobre la base de las instrucciones dadas por el ordenante, por el proveedor de servicios de pago que mantiene la cuenta de pago del ordenante;
- (p) «orden permanente»: servicio por el que se efectúa periódicamente un abono en la cuenta de pago de un beneficiario mediante una serie de operaciones de pago realizadas a partir de la cuenta de pago de un ordenante, prestado por el proveedor de servicios de pago que mantiene la cuenta de pago del ordenante y con arreglo a las instrucciones de este último;
- (q) «fondos»: billetes y monedas, dinero escritural y dinero electrónico con arreglo al artículo 2, apartado 2, de la Directiva 2009/110/CE¹⁹;
- (r) «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.

¹⁹ DO L 267 de 10.10.2009, p. 7.

CAPÍTULO II

COMPARABILIDAD DE LAS COMISIONES APLICABLES A LAS CUENTAS DE PAGO

Artículo 3

Lista de los servicios de pago más representativos sujetos a una comisión en el ámbito nacional, así como de la terminología normalizada

1. Los Estados miembros velarán por que las autoridades competentes a que se refiere el artículo 20 elaboren una lista provisional de al menos veinte servicios de pago que representen como mínimo el 80 % de los servicios de pago más representativos sujetos al pago de una comisión en el ámbito nacional. La lista contendrá los términos y definiciones correspondientes a cada uno de los servicios enumerados.
2. A efectos del apartado 1, las autoridades competentes seleccionarán los servicios que:
 - (1) más habitualmente utilicen los consumidores en relación con su cuenta de pago;
 - (2) mayores costes por servicio generen a los consumidores;
 - (3) mayores costes globales generen a los consumidores;
 - (4) mayores beneficios por servicio generen a los proveedores de servicios de pago;
 - (5) mayores beneficios globales generen a los proveedores de servicios de pago.

La Autoridad Bancaria Europea (ABE) emitirá directrices, con arreglo al artículo 16 del Reglamento (UE) nº 1093/2010, a fin de prestar asistencia a las autoridades competentes.
3. Los Estados miembros notificarán a la Comisión las listas provisionales a que se refiere el apartado 1 en el plazo de seis meses a contar desde la entrada en vigor de la presente Directiva.
4. La Comisión estará facultada para adoptar actos delegados, de conformidad con el artículo 24, con vistas a establecer en la UE, a partir de las listas provisionales presentadas conforme al apartado 3, una terminología normalizada aplicable a los servicios de pago que sean comunes al menos a una mayoría de Estados miembros. La terminología normalizada de la UE incluirá términos y definiciones comunes para los servicios comunes.
5. Tras la publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea* de los actos delegados a que se refiere el apartado 4, cada Estado miembro integrará sin demora la terminología normalizada de la UE adoptada con arreglo al apartado 4 en la lista provisional a que se refiere el apartado 1, y publicará dicha lista.

Artículo 4

Documento informativo de las comisiones y glosario

1. Los Estados miembros velarán por que, antes de celebrar un contrato de cuenta de pago con un consumidor, los proveedores de servicios de pago proporcionen a este

un documento informativo de las comisiones en el que figure una lista de los servicios más representativos a que se refiere el artículo 3, apartado 5, así como las comisiones aplicables a cada servicio.

2. Si uno o más de los servicios de pago a que se refiere el apartado 1 se ofrecen como parte de un paquete de servicios financieros, el documento de información sobre las comisiones indicará cuáles de los servicios mencionados en el apartado 1 se incluyen en el paquete, la comisión aplicable al conjunto del paquete y la comisión aplicable por todo servicio distinto de aquellos a que se refiere el apartado 1.
3. En la parte superior de la primera página del documento informativo de las comisiones figurará de forma destacada el título «Documento informativo de las comisiones», junto a un símbolo común que permita diferenciar este documento de otros documentos.
4. Los Estados miembros velarán por que los proveedores de servicios de pago faciliten a los consumidores un glosario referido como mínimo a la lista de servicios de pago prevista en el apartado 1, y las correspondientes definiciones.
5. Los Estados miembros establecerán la obligación de que los proveedores de servicios de pago garanticen que el glosario se redacte en un lenguaje claro, exento de ambigüedad y sin tecnicismos.
6. Los proveedores de servicios de pago tendrán el documento informativo de las comisiones y el glosario a disposición del público gratuitamente y en todo momento, en un soporte duradero y en locales a los que tengan acceso los consumidores, e incluirán uno y otro en formato electrónico en sus sitios web.
7. La Comisión estará facultada para adoptar actos de ejecución, de conformidad con el artículo 26, destinados a definir el formato del documento informativo de las comisiones, su símbolo común y el orden de presentación en dicho documento de los servicios a que se refiere el artículo 3, apartado 5.

Artículo 5

Estado de comisiones

1. Los Estados miembros velarán por que, al menos una vez al año, los proveedores de servicios de pago proporcionen a los consumidores un estado de todas las comisiones cargadas en sus cuentas de pago.
2. El estado a que se refiere el apartado 1 especificará la siguiente información:
 - (a) la comisión unitaria aplicada a cada servicio, el número de veces que se utilizó el servicio durante el periodo de referencia y la fecha en que se utilizó el servicio;
 - (b) el importe total de las comisiones aplicadas por cada servicio prestado durante el periodo de referencia;
 - (c) el importe total de las comisiones aplicadas para el conjunto de servicios prestados durante el periodo de referencia;
3. En la parte superior de la primera página del estado de comisiones figurará de forma destacada el título «Estado de comisiones», junto al símbolo común que permita diferenciar este documento de otros documentos.

4. La Comisión estará facultada para adoptar actos de ejecución, de conformidad con el artículo 26, destinados a definir el formato del estado de comisiones, su símbolo común y el orden de presentación en dicho estado de los servicios a que se refiere el artículo 3, apartado 5.

Artículo 6

Información contractual y comercial

1. Los Estados miembros velarán por que, en su información contractual y comercial, los proveedores de servicios de pago utilicen, en su caso, los términos y definiciones que figuren en la lista de los servicios de pago más representativos a que se refiere el artículo 3, apartado 5.
2. En su información contractual y comercial, los proveedores de servicios de pago podrán utilizar el nombre de marcas para designar sus servicios, a condición de que indiquen, en su caso, el término correspondiente de la lista a que se refiere el artículo 3, apartado 5. Los proveedores de servicios de pago no utilizarán el nombre de marcas en el documento informativo de las comisiones o el estado de comisiones.

Artículo 7

Sitios web de comparación

1. Los Estados miembros velarán por que los consumidores tengan acceso al menos a un sitio web que permita comparar las comisiones aplicadas por los proveedores de servicios de pago por los servicios conexos a las cuentas de pago a escala nacional, con arreglo a lo dispuesto en los apartados 2 y 3.
2. Los Estados miembros establecerán un sistema de acreditación voluntaria para sitios web, gestionados por operadores privados, que permitan comparar las comisiones aplicadas por los proveedores de servicios de pago por los servicios conexos a cuentas de pago. Para obtener la acreditación, los sitios web de comparación gestionados por operadores privados deberán:
 - (a) ser funcionalmente independientes de cualquier proveedor de servicios de pago;
 - (b) utilizar un lenguaje sencillo y, en su caso, los términos a que se refiere el artículo 3, apartado 5;
 - (c) proporcionar información actualizada;
 - (d) ofrecer una visión suficientemente amplia del mercado de cuentas de pago;
 - (e) disponer de un procedimiento efectivo de consulta y de gestión de quejas.
3. Cuando no se haya acreditado ningún sitio web conforme a lo previsto en el apartado 2, los Estados miembros garantizarán que se implante un sitio web gestionado por la autoridad competente a que se refiere el artículo 20 o por cualquier otra autoridad pública competente. Cuando se haya acreditado un sitio web conforme a lo previsto en el apartado 2, los Estados miembros podrán optar por implantar un sitio web adicional gestionado por la autoridad competente a que se refiere el artículo 20 o por cualquier otra autoridad pública competente. Los sitios web gestionados por una autoridad competente con arreglo al apartado 1 cumplirán lo dispuesto en el apartado 2, letras a) a e).

4. Los Estados miembros conservarán el derecho a denegar o retirar la acreditación a los operadores privados en caso de incumplimiento de las obligaciones establecidas en el apartado 2.
5. Los Estados miembros velarán por que los consumidores tengan acceso a información adecuada sobre los sitios web a que se refiere el apartado 1. Ello incluirá, en su caso, la creación de un registro público de sitios web de comparación acreditados.

Artículo 8

Cuentas integradas en un paquete

1. Los Estados miembros velarán por que cuando una cuenta de pago se ofrezca junto con otro servicio o producto, como parte de un paquete, el proveedor de servicios de pago informe al consumidor de si es o no posible abrir la cuenta de pago por separado, y le facilite información aparte sobre los costes y comisiones conexos a cada uno de los productos y servicios ofrecidos en el paquete.
2. El apartado 1 no se aplicará cuando junto con una cuenta de pago se ofrezcan solo los servicios de pago definidos en el artículo 4, apartado 3, de la Directiva 2007/64/CE.

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, a todo consumidor que sea titular de una cuenta de pago abierta en un proveedor de servicios de pago ubicado en la Unión.

Artículo 10

El 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 y se preste con arreglo a lo establecido en los apartados 2 a 7.
2. El servicio de traslado de cuenta será iniciado por el proveedor de servicios de pago receptor. Ese proveedor de servicios de pago solicitará autorización escrita al consumidor para ejecutar el servicio de traslado de cuenta. La autorización permitirá al consumidor otorgar al proveedor de servicios de pago transmisor consentimiento específico para ejecutar cada una de las acciones que se indican en el apartado 3, letras e) y f), y al proveedor de servicios de pago receptor consentimiento específico para ejecutar cada una de las acciones que se indican en el apartado 4, letras c) y d), y en el apartado 5. La autorización permitirá al consumidor solicitar específicamente que el proveedor de servicios de pago transmisor proporcione la información que se indica en el apartado 3, letras a) y b). En la autorización se especificará también la

fecha a partir de la cual se efectuarán los pagos periódicos con cargo a la cuenta abierta en el proveedor de servicios de pago receptor.

3. En el plazo de un día hábil 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:
 - (a) la transmisión al proveedor de servicios de pago receptor, y al consumidor, cuando este así lo solicite expresamente conforme al apartado 2, de una lista que recoja la totalidad de las órdenes permanentes de transferencia vigentes y los mandatos de adeudos domiciliados emitidos por el deudor;
 - (b) la transmisión al proveedor de servicios de pago receptor, y al consumidor, cuando este así lo solicite expresamente conforme al apartado 2, de la información disponible sobre las transferencias entrantes y los adeudos domiciliados emitidos por el acreedor ejecutados con cargo a la cuenta del consumidor en los trece meses precedentes;
 - (c) la transmisión al proveedor de servicios de pago receptor de la información adicional que se considere necesaria para que el proveedor de servicios de pago receptor haga efectivo el traslado de cuenta;
 - (d) cuando el proveedor de servicios de pago transmisor no disponga de un sistema automático de reenvío de las órdenes permanentes y los adeudos domiciliados a la cuenta abierta por el consumidor en el proveedor de servicios de pago receptor, la cancelación de las órdenes permanentes y el cese de la aceptación de adeudos domiciliados en la fecha especificada en la autorización;
 - (e) cuando el consumidor lo autorice expresamente con arreglo al apartado 2, el traspaso de cualquier remanente de saldo acreedor a la cuenta abierta en el proveedor de servicios de pago receptor en la fecha que especifique el consumidor; y
 - (f) cuando el consumidor lo autorice expresamente con arreglo al apartado 2, el cierre de la cuenta abierta en el proveedor de servicios de pagos transmisor en la fecha que especifique el consumidor.
4. Una vez que reciba la información solicitada al proveedor de servicios de pago transmisor a que se refiere el apartado 3, el proveedor de servicios de pago receptor llevará a cabo las siguientes acciones:
 - (a) el establecimiento, en el plazo de siete días hábiles, de las órdenes permanentes de transferencia solicitadas por el consumidor y la ejecución de las mismas en la fecha especificada en la autorización;
 - (b) la aceptación de los adeudos domiciliados a partir de la fecha especificada en la autorización;
 - (c) cuando el consumidor lo autorice expresamente con arreglo al apartado 2, la facilitación, a los ordenantes que efectúen transferencias periódicas a la cuenta de pago del consumidor, de información sobre la cuenta de este último en el proveedor de servicios de pago receptor; 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;

- (d) cuando el consumidor lo autorice expresamente con arreglo al apartado 2, la entrega, a los beneficiarios que utilicen un adeudo domiciliado para cobrar fondos con cargo a la cuenta del consumidor, de información sobre la cuenta de este último en el proveedor de servicios de pago receptor, y la fecha a partir de la cual los adeudos domiciliados se efectuarán a partir de esa cuenta; 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;
 - (e) cuando el consumidor decida proporcionar él mismo la información mencionada en las letras c) y d), la entrega al consumidor de modelos de carta que recojan los datos de la nueva cuenta y la fecha de inicio indicada en la autorización.
5. Cuando el consumidor lo autorice expresamente con arreglo al apartado 2, el proveedor de servicios de pago receptor podrá llevar a cabo otras acciones necesarias para que se efectúe el traslado de cuenta.
 6. Cuando así lo solicite el proveedor de servicios de pago receptor, el proveedor de servicios de pago transmisor llevará a cabo las siguientes acciones:
 - (a) el envío al proveedor de servicios de pago receptor de la información indicada en el apartado 3, letras a), b) y c), en el plazo de siete días naturales a partir de la recepción de la solicitud;
 - (b) cuando el proveedor de servicios de pago transmisor no disponga de un sistema automático de reenvío de las órdenes permanentes y los adeudos domiciliados a la cuenta abierta por el consumidor en el proveedor de servicios de pago receptor, la cancelación de las órdenes permanentes y el cese de la aceptación de adeudos domiciliados en relación con dicha cuenta en la fecha solicitada por el proveedor de servicios de pago receptor;
 - (c) el traspaso del remanente de saldo acreedor de la cuenta de pago a la cuenta abierta en el proveedor de servicios de pago receptor;
 - (d) el cierre de la cuenta de pago;
 - (e) la ejecución de cualquier otra acción adicional necesaria para que se efectúe el traslado, con arreglo al apartado 5.
 7. 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 acordada con el proveedor de servicios de pago receptor.
 8. Los Estados miembros velarán por que las disposiciones contenidas en los apartados 1 a 7 se apliquen asimismo cuando el servicio de traslado de cuenta lo inicie un proveedor de servicios de pago ubicado en otro Estado miembro.
 9. En el caso indicado en el apartado 8, los plazos indicados en los apartados 3, 4 y 6 se duplicarán. La presente disposición será objeto de reexamen, conforme al artículo 27.

Artículo 11

Comisiones conexas al servicio de traslado de cuenta

1. Los Estados miembros garantizarán 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 6, 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, apartado 2, de la Directiva 2007/64/CE.
4. Los Estados miembros velarán por que las comisiones que, en su caso, aplique el proveedor de servicios de pago transmisor al consumidor por cualquier servicio prestado conforme al artículo 10, salvo los contemplados en los apartados 1 a 3, sean adecuadas y acordes con los costes reales en que incurra dicho proveedor.

Artículo 12

Perjuicio financiero del consumidor

1. Los Estados miembros velarán por que cualquier perjuicio financiero ocasionado al consumidor por alguno de los proveedores de servicios de pago involucrado en el proceso de traslado de cuenta, al incumplir estas obligaciones que le incumben en virtud del artículo 10, sea resarcido por dicho proveedor.
2. Los consumidores no sufrirán ningún perjuicio financiero que se derive de errores o retrasos en la actualización de los datos de la cuenta de pago en que incurran un ordenante o beneficiario.

Artículo 13

Información sobre el servicio de traslado de cuenta

3. Los Estados miembros velarán por que los proveedores de servicios de pago pongan 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;
 - (e) los procedimientos alternativos de resolución de litigios a que se refiere el artículo 21.
4. La información se proporcionará de forma gratuita en un soporte duradero en todas las sucursales de los proveedores de servicios de pago a las que tengan acceso los consumidores y estará disponible en formato electrónico en sus sitios web en todo momento.

CAPÍTULO IV

ACCESO A CUENTAS DE PAGO

Artículo 14

Principio de no discriminación

Los Estados miembros velarán por que los consumidores que residan legalmente en la Unión no sean discriminados por razón de nacionalidad o lugar de residencia cuando soliciten o accedan a una cuenta de pago en la Unión.

Artículo 15

Derecho de acceso a una cuenta de pago básica

1. Los Estados miembros deben garantizar que al menos un proveedor de servicios de pago ubicado en su territorio ofrezca una cuenta de pago básica a los consumidores. Los Estados miembros velarán por que la oferta de cuentas de pago básicas no proceda solo de proveedores de servicios de pago que faciliten esas cuentas únicamente a través de servicios bancarios en línea.
2. Los Estados miembros velarán por que los consumidores que residan legalmente en la Unión tengan derecho a abrir y utilizar una cuenta de pago básica a través del proveedor o proveedores de servicios de pago a que se refiere el apartado 1. Este derecho será válido con independencia del lugar de residencia del consumidor. Los Estados miembros velarán por que el ejercicio de este derecho no resulte demasiado difícil o gravoso para el consumidor. Antes de abrir la cuenta de pago básica, los proveedores de servicios de pago verificarán si el consumidor dispone ya o no de una cuenta de pago en su territorio.
3. Los proveedores de servicios de pago no podrán denegar una solicitud de acceso a una cuenta de pago básica, salvo en los casos siguientes:
 - (a) cuando el consumidor ya sea titular de una cuenta de pago, abierta en un proveedor de servicios de pago ubicado en el territorio de esos proveedores, que le permita utilizar los servicios de pago a que se refiere el artículo 17, apartado 1;
 - (b) cuando no se reúnan las condiciones establecidas en el capítulo II de la Directiva 2005/60/CE.
4. Los Estados miembros velarán por que, en los casos contemplados en el apartado 3, el proveedor de servicios de pago comunique inmediatamente al consumidor la denegación, por escrito y de forma gratuita, a menos que ello vaya en detrimento de los intereses de seguridad nacional o de orden público.
5. Los Estados miembros velarán por que, en los casos contemplados en el apartado 3, letra b), el proveedor de servicios de pago adopte medidas apropiadas con arreglo al capítulo III de la Directiva 2005/60/CE.
6. Los Estados miembros velarán por que el acceso a una cuenta de pago básica no se supedite a la adquisición de otros servicios.

Artículo 16

Características de una cuenta de pago básica

1. Los Estados miembros velarán por que una cuenta de pago básica incluya los servicios de pago siguientes:
 - (a) servicios que permitan todas las operaciones necesarias para la apertura, utilización y cierre de una cuenta de pago;
 - (b) servicios que permitan depositar dinero en efectivo en dicha cuenta;
 - (c) servicios que permitan retirar dinero en efectivo de dicha cuenta dentro de la Unión;
 - (d) ejecución de las siguientes operaciones de pago en la Unión:
 - (1) adeudo domiciliado;
 - (2) operaciones de pago mediante una tarjeta de pago, inclusive pagos en línea;
 - (3) transferencias.
2. Los Estados miembros establecerán, en relación con todos los servicios a que se refiere el apartado 1, un número mínimo de operaciones de pago que el consumidor podrá realizar a cambio de la comisión a que se refiere el artículo 17 y que, en su caso, se aplique. El número mínimo de operaciones será razonable y acorde con la práctica comercial habitual en el Estado miembro de que se trate.
3. Los Estados miembros velarán por que el consumidor pueda gestionar y realizar operaciones en relación con la cuenta de pago básica a través de los servicios bancarios en línea del proveedor de servicios de pago, cuando este disponga de ellos.
4. Los Estados miembros velarán por que no se ofrezca al consumidor ninguna posibilidad de descubierto en la cuenta de pago básica.

Artículo 17

Comisiones aplicadas

1. Los Estados miembros velarán por que los proveedores de servicios de pago ofrezcan los servicios a que se refiere el artículo 16 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 las autoridades competentes determinen qué se entiende por comisión razonable conforme a uno o varios de los siguientes criterios:
 - (a) niveles nacionales de renta;
 - (b) gastos medios aplicados a las cuentas de pago en el Estado miembro;
 - (c) costes totales conexos a la provisión de la cuenta de pago básica;
 - (d) precios nacionales al consumo.
4. La ABE emitirá directrices, con arreglo al artículo 16 del Reglamento (UE) n° 1093/2010, a fin de prestar asistencia a las autoridades competentes.

Artículo 18

Contratos marco y rescisión

1. Los contratos marco que den acceso a una cuenta de pago básica estarán sujetos a lo dispuesto en la Directiva 2007/64/CE, salvo disposición en contrario de los apartados 2 y 3.
2. El proveedor de servicios de pago podrá rescindir unilateralmente un contrato marco, cuando se cumpla al menos una de las siguientes condiciones:
 - (a) que el consumidor haya utilizado deliberadamente la cuenta para actividades delictivas;
 - (b) que no se haya efectuado ninguna operación en la cuenta durante más de doce meses consecutivos;
 - (c) que el consumidor, para obtener la cuenta de pago básica, haya facilitado a sabiendas 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 haya abierto a continuación una segunda cuenta de pago en el Estado miembro en el que ya dispone de una cuenta de pago básica.
3. Los Estados miembros velarán por que, si el proveedor de servicios de pago rescinde el contrato de una cuenta de pago básica, informe de la rescisión al consumidor motivadamente, por escrito y de forma gratuita, al menos dos meses antes de que la rescisión sea efectiva.

Artículo 19

Información general sobre las cuentas de pago básicas

1. Los Estados miembros velarán por que se adopten medidas dirigidas a dar a conocer al público la existencia de cuentas de pago básicas, sus condiciones tarifarias, los procedimientos para ejercer el derecho de acceso a ellas y los métodos de acceso a los procedimientos alternativos de resolución de litigios.
2. Los Estados miembros velarán por que los proveedores de servicios de pago informen a los consumidores 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 se informe al consumidor de 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 20

Autoridades competentes

1. Los Estados miembros designarán a las autoridades competentes para garantizar y vigilar el cumplimiento efectivo de la presente Directiva. Las autoridades competentes adoptarán cuanta medida resulte necesaria para garantizar dicho cumplimiento. Estas autoridades serán independientes de los proveedores de

servicios de pago. Serán autoridades competentes en el sentido de lo previsto en el artículo 4, apartado 2, del Reglamento nº 1093/2010.

2. Las autoridades a que se refiere el apartado 1 dispondrán de todas las facultades necesarias para el desempeño de sus funciones. Cuando más de una autoridad competente esté facultada para garantizar y vigilar el cumplimiento efectivo de la presente Directiva, los Estados miembros velarán por que dichas autoridades colaboren estrechamente entre sí, de modo que puedan desempeñar sus respectivos cometidos eficazmente.
3. Los Estados miembros notificarán a la Comisión las autoridades competentes designadas a que se refiere el apartado 1, a más tardar un año después de la entrada en vigor de la presente Directiva. Los Estados miembros informarán a la Comisión de todo posible reparto de funciones entre esas autoridades. Informarán inmediatamente a la Comisión de cualquier modificación posterior en lo que se refiere a la designación y las respectivas competencias de tales autoridades.

Artículo 21

Resolución alternativa de litigios

Los Estados miembros velarán por que los consumidores tengan acceso a procedimientos extrajudiciales de reclamación y recurso efectivos y eficientes para la resolución de los litigios relacionados con los derechos y obligaciones establecidos en la presente Directiva.

CAPÍTULO VI SANCIONES

Artículo 22

Medidas y sanciones administrativas

Los Estados miembros establecerán el régimen de sanciones administrativas aplicable en caso de incumplimiento de las disposiciones nacionales adoptadas en cumplimiento de la presente Directiva y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar su ejecución. Dichas medidas y sanciones administrativas serán eficaces, proporcionadas y disuasorias.

CAPÍTULO VII DISPOSICIONES FINALES

Artículo 23

Actos delegados

Se otorgan a la Comisión poderes para adoptar actos delegados con arreglo al artículo 24 en relación con el artículo 3, apartado 4.

Artículo 24

Ejercicio de la delegación

1. Los poderes para adoptar actos delegados otorgados a la Comisión estarán sujetos a las condiciones establecidas en el presente artículo.
2. Los poderes para adoptar actos delegados a que se refiere el artículo 23 se otorgan por tiempo indefinido a partir de la fecha de entrada en vigor de la presente Directiva.

3. La delegación de poderes a que se refiere el artículo 23 podrá ser revocada en cualquier momento por el Parlamento Europeo o por el Consejo. La decisión de revocación pondrá término a la delegación de los poderes que en ella se especifiquen. Surtirá efecto el día siguiente al de la publicación de la decisión en el *Diario Oficial de la Unión Europea* o en una fecha posterior que se precisará en dicha decisión. No afectará a la validez de los actos delegados que ya estén en vigor.
4. En cuanto la Comisión adopte un acto delegado, lo notificará simultáneamente al Parlamento Europeo y al Consejo.
5. Un acto delegado adoptado con arreglo al artículo 23 entrará en vigor siempre que ni el Parlamento Europeo ni el Consejo hayan formulado objeciones en un plazo de dos meses a partir de la notificación del acto en cuestión a tales instituciones o que, antes de que expire dicho plazo, ambas comuniquen a la Comisión que no tienen la intención de formular objeciones. Ese plazo se prorrogará dos meses a iniciativa del Parlamento Europeo o del Consejo.

Artículo 25

Actos de ejecución

1. A efectos de la adopción de los actos de ejecución con arreglo a los artículos 4 y 5, la Comisión estará asistida por el Comité Bancario Europeo, establecido por la Decisión 2004/10/CE de la Comisión. Este comité será un comité en el sentido de lo previsto en el Reglamento (UE) n° 182/2011.
2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, se aplicará el artículo 5 del Reglamento (UE) n° 182/2011.

Artículo 26

Evaluación

Los Estados miembros facilitarán a la Comisión información sobre lo que a continuación se indica por primera vez en el plazo de tres años a partir de la entrada en vigor de la presente Directiva y cada dos años posteriormente:

- (a) el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 3 a 6 por los proveedores de servicios de pago;
- (b) el número de sitios web de comparación acreditados establecidos de conformidad con el artículo 7;
- (c) el número de cuentas de pago que han sido objeto de traslado, la comisión media aplicada por traslado, el número de denegaciones de traslado;
- (d) el número de cuentas de pago básicas abiertas, el número de denegaciones y las razones de estas, así como los gastos conexos.

Artículo 27

Cláusula de reexamen

1. La Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo, en el plazo de cinco años a contar desde la entrada en vigor de la presente Directiva, un informe sobre la aplicación de la presente Directiva, acompañado, si procede, de una propuesta.
2. Se evaluará, basándose también en la información recibida de los Estados miembros con arreglo al artículo 26, 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 si procede mantener los plazos prorrogados previstos en el artículo 10, apartado 9, durante un periodo más largo, y 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.

Artículo 28 **Transposición**

1. Los Estados miembros adoptarán y publicarán, a más tardar [*un año después de la entrada en vigor de la presente Directiva*], las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva. Comunicarán inmediatamente a la Comisión el texto de dichas disposiciones.
2. Aplicarán dichas disposiciones a partir de que haya transcurrido un año desde la entrada en vigor de la presente Directiva.
3. Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones, 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 29 **Entrada en vigor**

La presente Directiva entrará en vigor el vigésimo día siguiente al de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

Artículo 30 **Destinatarios**

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

Hecho en Bruselas, el

Por el Parlamento Europeo
El Presidente

Por el Consejo
El Presidente