

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y EMPRESA

18677 Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

Capítulo I. Disposiciones generales.

Artículo 1. Objeto.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Artículo 3. Régimen jurídico.

Artículo 4. Divisa de las operaciones y cambio de divisa.

Artículo 5. Información acerca de los gastos adicionales o de las reducciones por la utilización de un instrumento de pago determinado.

Artículo 6. Especialidades respecto de los requisitos de información para instrumentos de pago de escasa cuantía.

Capítulo II. Operaciones de pago singulares.

Artículo 7. Concepto y ámbito de aplicación.

Artículo 8. Información general previa relativa a operaciones de pago singulares.

Artículo 9. Información y condiciones relativas a operaciones de pago singulares.

Artículo 10. Información para el ordenante tras la recepción de la orden de pago.

Artículo 11. Información para el beneficiario tras la ejecución de una operación de pago singular.

Artículo 12. Información exigible al proveedor de servicios de iniciación de pagos, tras la iniciación de una orden de pago.

Capítulo III. Contratos marco.

Artículo 13. Información general previa a la celebración de un contrato marco.

Artículo 14. Información y condiciones relativas al contrato marco.

Artículo 15. Accesibilidad de la información y de las condiciones del contrato marco.

Artículo 16. Información previa a la ejecución de operaciones de pago sujetas a un contrato marco.

Artículo 17. Información para el ordenante sobre operaciones de pago sujetas a un contrato marco.

Artículo 18. Información para el beneficiario sobre operaciones de pago sujetas a un contrato marco.

Artículo 19. Forma de remisión de la información y condiciones relativas a la modificación de las condiciones del contrato marco.

Artículo 20. Forma de remisión de la información y condiciones relativas a la resolución del contrato marco.

Disposición adicional primera. Régimen aplicable a determinadas operaciones y contratos.

Disposición adicional segunda. Contabilidad y auditoría.

Disposición adicional tercera. Obligación de informar a los consumidores de sus derechos.

Disposición transitoria única. Régimen transitorio de los contratos marco.

- Disposición derogatoria única. Derogación normativa.
- Disposición final primera. Título Competencial.
- Disposición final segunda. Modificación de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- Disposición final tercera. Modificación de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Disposición final cuarta. Incorporación de Derecho de la Unión Europea.
- Disposición final quinta. Habilitación normativa.
- Disposición final sexta. Entrada en vigor.

I

La aprobación de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE, de 13 de noviembre (en adelante la Directiva), vino a reformar la regulación en el mercado único integrado de pagos minoristas europeos. Dicha Directiva se transpuso parcialmente mediante el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, siendo necesario para su completa transposición adoptar las normas de desarrollo de dicho Real Decreto-ley. Así, mediante el Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago y por el que se modifican el Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico, y el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, se han regulado aspectos clave de la Directiva como es el régimen jurídico de las entidades de pago. Procede ahora regular igualmente la transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago. Estos elementos de la regulación son fundamentales para garantizar la confianza de los usuarios de servicios de pago, condición necesaria para el correcto funcionamiento del tráfico comercial. Asimismo, una adecuada transparencia sobre las condiciones aplicadas a los servicios de pago fomenta la competencia y, por tanto, reduce los costes de las transacciones comerciales que se derivan del uso de estos servicios.

El Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, ha establecido las normas generales aplicables a las condiciones y requisitos de información, e incluso ha regulado con más profundidad algunos elementos relevantes, como son los gastos de información, la carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información, y la modificación y resolución de los contratos marco. Para completar este esquema, su artículo 29 remitía a la determinación por la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa de los requisitos concretos de información y demás condiciones aplicables a las operaciones de pago, ya sean singulares o reguladas por un contrato marco, las excepciones al régimen general de información para los instrumentos de pago de escasa cuantía y al dinero electrónico, así como el contenido mínimo del contrato marco y del folleto informativo, junto con sus modalidades de difusión. Por tanto, se hace necesaria la aprobación de esta orden ministerial para regular estos extremos.

II

Esta orden ministerial versa sobre dos aspectos principales: por un lado, los requisitos de información aplicables a las operaciones de pago singulares, y por el otro, aquellos aplicables a los contratos marco y operaciones asociadas a dichos contratos. Ello engloba no solo las obligaciones aplicables a los proveedores de servicios de pago tradicionales, sino también las específicas de los nuevos proveedores de servicios de

pago, como son las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas, y aquellas prestadoras del servicio de iniciación de pagos. Esta normativa es de obligado cumplimiento para ambas partes, proveedor y usuario, siempre que el usuario sea un consumidor o –y aquí está la novedad respecto al régimen actual– una microempresa. Otros usuarios distintos de los anteriores podrán pactar con el proveedor de servicios de pago la no aplicación total o parcial de esta orden ministerial. También aborda la necesaria coordinación con determinados preceptos de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, en la medida que ambas regulan situaciones similares.

Esta orden ministerial consta de veinte artículos, agrupados en tres capítulos, tres disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria, y seis disposiciones finales.

El capítulo I se refiere a las disposiciones generales. El objeto de esta orden es la regulación de la transparencia de las condiciones y los requisitos de información aplicables a los servicios de pago, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre. Junto con el régimen jurídico y el ámbito de aplicación, recoge la regulación tanto de las operaciones de pago singulares como de aquellas sujetas a un contrato marco, concretándose por un lado, las aplicables a la divisa de las operaciones y los requisitos de información aplicables a los servicios de cambio de divisas y, por otro, la información relativa a gastos adicionales o reducción que tienen que ofrecer las entidades de pago por la utilización de un instrumento de pago determinado. Por último, la orden ministerial define qué instrumentos de pago deben considerarse de escasa cuantía, estableciéndose un régimen especial de obligaciones de información para los mismos. Al igual que en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, se establece un régimen específico para la autorización y ejecución de órdenes de pago mediante instrumentos de escasa cuantía, en esta orden ministerial se establecen una serie de especificidades en las obligaciones de información aplicables a los instrumentos de pago de escasa cuantía.

El capítulo II recoge las obligaciones de información a las que están sometidos los proveedores de servicios de pago en las operaciones de pago singulares. Estos proveedores deben poner a disposición del usuario determinada información, antes de que éste quede vinculado de cualquier modo con aquél. De la misma manera, deben facilitar o poner a disposición tanto del ordenante como del beneficiario una serie de datos, inmediatamente después de la recepción de la orden de pago o de la ejecución de la operación. Asimismo, adicionalmente a toda esta información y condiciones, la orden ministerial regula también las peculiaridades de las obligaciones de los proveedores del servicio de iniciación de pagos. Estas deben proporcionar información adicional al ordenante y al beneficiario, inmediatamente después de la iniciación de la orden de pago.

El capítulo III, por su parte, recoge las obligaciones de información en relación con los contratos marco, definidos en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre. Al igual que en la ejecución de operaciones de pago singulares, se establece una información mínima que ha de proporcionarse al usuario necesariamente, con carácter previo a cualquier vinculación contractual y con la suficiente antelación. Esta información, así como el resto de las condiciones del contrato, se entregarán al usuario en cualquier momento de la relación contractual, a su petición. Además, en el caso de operaciones concretas sujetas a un contrato marco y a solicitud del usuario, debe proporcionarse información explícita sobre el plazo máximo de ejecución de dicha operación y sobre los gastos que deba abonar. También se establecen otras obligaciones de información concretas hacia el ordenante y el beneficiario de las operaciones de pago. El capítulo se cierra con la especificación de los términos en que se tiene que producir la modificación y resolución de los contratos marco por parte de los proveedores de servicios de pago.

La disposición adicional primera prevé, de conformidad con el artículo 8 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, la aplicación de determinados artículos de esta orden

ministerial como norma especial, en lugar de los correspondientes de la citada ley, en lo que se refiere a la comercialización a distancia de los servicios de pago.

La disposición adicional segunda habilita al Banco de España para establecer y modificar las normas de contabilidad y los modelos a que deberán ajustarse los estados financieros de las entidades de pago y de las entidades de dinero electrónico. Para ello será preceptiva consulta previa al Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas. Además, recoge el régimen de auditoría aplicable a las entidades de pago y de dinero electrónico y la obligación que tienen de presentar por separado la contabilidad relativa a los servicios de pago y las demás actividades que estén autorizadas a prestar.

La disposición adicional tercera recoge la obligación de informar a los consumidores de sus derechos, entregando para ello el folleto electrónico orientado al consumidor que conforme al artículo 106 de la Directiva debe elaborar la Comisión Europea.

La disposición transitoria única recoge el régimen transitorio de los contratos marco que hayan sido suscritos con anterioridad a la entrada en vigor de esta orden ministerial.

La disposición derogatoria única deroga la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, a la que sustituye.

La disposición final primera recoge los títulos competenciales, señalando que esta orden ministerial se dicta al amparo de los títulos competenciales recogidos en los artículos 149.1.6.^a, 11.^a y 13.^a de la Constitución Española.

La disposición final segunda modifica la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, para incluir entre las entidades sujetas a la misma a los establecimientos financieros de crédito, las entidades de pago, y las entidades acogidas a lo establecido en los artículos 14 y 15 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, las entidades de dinero electrónico, así como para habilitar al Banco de España para que module sus exigencias atendiendo al tamaño, estructura, naturaleza, dimensión y complejidad de las actividades que desarrollan las entidades.

La disposición final tercera modifica el artículo 27.1.d) de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, para alinear la definición del tipo oficial establecido en dicho apartado con los ajustes de la metodología del euríbor realizados por su Administrador (*European Money Markets Institute*). Estos ajustes responden a la necesidad de adaptación del índice a las exigencias del Reglamento (UE) 2016/1011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2016, sobre los índices utilizados como referencia en los instrumentos financieros y en los contratos financieros o para medir la rentabilidad de los fondos de inversión, y por el que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2014/17/UE y el Reglamento (UE) n.º 596/2014, y se han realizado sin que la autoridad nacional que supervisa dicho índice (*Autorité des Services et Marchés Financiers* belga) haya considerado necesario aplicar lo previsto en el artículo 28 de dicho Reglamento, lo cual supone que dichos ajustes no afectan a la continuidad del índice. Esta misma disposición, modifica el artículo 34 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, al objeto de actualizar la referencia a la normativa de transparencia aplicable a los servicios de pago.

La disposición final cuarta contiene la referencia a la incorporación del derecho de la Unión Europea y la quinta habilita al Banco de España para que pueda dictar las normas y actos precisos para el desarrollo y ejecución de esta orden ministerial.

Por último, la disposición final sexta recoge la previsión de la entrada en vigor.

III

Esta orden ministerial responde a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia, tal y como exige la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Por lo que se refiere a los principios de necesidad y eficacia, esta orden ministerial es el instrumento óptimo para llevar a cabo el desarrollo

reglamentario de la regulación de contenida en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, y el Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre.

En cuanto al principio de proporcionalidad, esta orden ministerial mantiene el necesario equilibrio entre el establecimiento de un marco legal adecuado, ágil y que favorezca el buen funcionamiento de los proveedores de servicios de pago, de un lado, y garantizar que mantienen unos niveles de transparencia y protección de los usuarios de servicios de pago adecuados, de otro.

El principio de seguridad jurídica queda reforzado con esta orden ministerial, toda vez que, en virtud del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas y aquellas prestadoras del servicio de iniciación de pagos han sufrido un importante cambio en su régimen legal al pasar a ser consideradas proveedores de servicios de pago. De esta forma se mejora el conocimiento y comprensión de la normas de transparencia y protección de los usuarios de servicios de pago por parte tanto de estos como de las entidades prestadoras de dichos servicios, facilitando su interpretación y aplicación frente a la alternativa de un texto modificativo.

En aplicación del principio de transparencia, en el procedimiento de elaboración de la presente orden ministerial se ha tenido en cuenta lo dispuesto en la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, y en la Ley 39/2015, de 1 de octubre. De esta forma, se ha sometido al procedimiento de consulta pública previsto en el artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, así como en el artículo 26.2 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, y al trámite de audiencia e información pública previsto en el artículo 133.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, posibilitando así la participación activa de los potenciales destinatarios. En ambas fases se han recibido numerosas observaciones que se han tenido en cuenta en la elaboración de este texto. Asimismo, se ha recabado numerosos informes, entre los que cabe destacar los del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC), Banco de España y el Consejo de Consumidores y Usuarios. Por lo anterior, se considera cumplido el principio de transparencia.

Por último, en relación al principio de eficiencia, esta orden ministerial no impone cargas administrativas innecesarias o accesorias, y su desarrollo se ha producido con la mayor celeridad posible.

La presente orden ministerial se dicta en virtud de las habilitaciones para el desarrollo normativo que establecen el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, y el Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre.

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

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

1. El objeto de esta orden es la regulación de la transparencia de las condiciones de contratación y de los requisitos de información exigibles en la prestación de servicios de pago, de conformidad con lo establecido en el título II del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

2. Las disposiciones de esta orden ministerial se entienden sin perjuicio de las disposiciones derivadas del Derecho de la Unión Europea que establezcan requisitos adicionales en materia de información previa que resulten de aplicación.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. Esta orden se aplicará a las operaciones de pago singulares, a los contratos marco y a las operaciones de pago sujetas a dichos contratos marco.

2. Cuando el usuario del servicio de pago no sea un consumidor, ni una microempresa, conforme a las definiciones de los artículos 3.8 y 3.25, respectivamente, del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, las partes en las operaciones y contratos mencionados en el apartado anterior podrán acordar que no se les aplique, en todo o en parte, esta orden.

3. No será exigible lo previsto en esta orden cuando un proveedor de servicios de pago preste a un usuario de servicio de pago determinado únicamente el servicio de información sobre cuentas, salvo lo establecido en los artículos 9 y 14, en aquello que resulte de aplicación a dicho servicio.

Artículo 3. *Régimen jurídico.*

La transparencia de las condiciones de contratación y los requisitos de información exigibles en la prestación de servicios de pago se regirá por lo previsto en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, en esta orden y en los artículos 3.2, 3.3, 3.4, 5, 8.1, 8.3, 8.5 y 9 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. El artículo 8.4 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, será de aplicación a los servicios de pago prestados por los proveedores de servicios de pago en ejecución de un contrato marco.

Artículo 4. *Divisa de las operaciones y cambio de divisa.*

1. Los pagos se efectuarán en la divisa que las partes hayan acordado.

2. Cuando, en un cajero automático, en el punto de venta o por el propio beneficiario, se ofrezca un servicio de cambio de divisa con anterioridad al comienzo de la operación de pago, la parte que ofrezca el servicio de cambio de divisa al ordenante deberá informar a este de forma desglosada de todos los gastos y comisiones, así como del tipo de cambio que se empleará para la conversión de la operación de pago.

La ejecución del servicio de cambio de divisa bajo estas condiciones no podrá realizarse sin el previo consentimiento expreso del ordenante.

3. Los proveedores de servicios de pago que ofrezcan los servicios de cambio de divisa a los que se refiere el apartado anterior, establecerán y harán públicos, en la forma que establezca el Banco de España, los tipos de cambio, comisiones y gastos, incluso mínimos, aplicables a dichas operaciones.

Artículo 5. *Información acerca de los gastos adicionales o de las reducciones por la utilización de un instrumento de pago determinado.*

1. Cuando, a efectos de la utilización de un instrumento de pago determinado, el beneficiario ofrezca una reducción en el precio por su utilización, informará de ello al ordenante antes de iniciarse la operación de pago.

2. Cuando, a efectos de la utilización de un instrumento de pago determinado, el proveedor de servicios de pago u otra parte que intervenga en la operación exija el pago de gastos adicionales, informará de ello al usuario de servicios de pago antes de iniciarse la operación de pago, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 4.3 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre.

3. El ordenante solo estará obligado a abonar los gastos indicados en el apartado 2 si se le da a conocer su importe total antes del inicio de la operación de pago.

4. La información a la que se refieren los apartados anteriores se facilitará al usuario de servicios de pago en los siguientes términos:

a) La información y las condiciones se comunicarán al usuario en términos fácilmente accesibles y comprensibles, especialmente para las personas con discapacidad, de manera clara y objetiva, siguiendo las reglas marcadas por el principio de diseño universal, inmediatamente antes de iniciarse la operación de pago.

b) Se especificará expresamente la cuantía del gasto adicional o de la reducción vinculada a la utilización del instrumento de pago.

c) Se especificará expresamente la cuantía final completa de la operación de pago con el gasto adicional o la reducción y sin ellos.

5. Asimismo, los obligados a ofrecer la información a la que se refieren los apartados 1 y 2 deberán tener a disposición de los usuarios de servicios de pago, en todos y cada uno de los establecimientos desde los que pueda iniciarse la operación de pago y en sus páginas web, en caso de disponer de ellas, en lugar destacado de forma que atraiga la atención de los usuarios, y expuesta de manera que resulte fácilmente legible, la siguiente información:

a) Instrumentos de pago cuya utilización genera un gasto adicional o una reducción en el precio.

b) Importe exacto del gasto adicional o de la reducción o, cuando este importe no pueda ser calculado de antemano por razones objetivas, el importe estimado o la base de cálculo que permita al usuario comprobar esa estimación.

c) Cualquier otra circunstancia que pueda condicionar la vinculación de un gasto adicional o de una reducción a la utilización de un instrumento de pago o que pueda resultar relevante a estos efectos.

Artículo 6. Especialidades respecto de los requisitos de información para instrumentos de pago de escasa cuantía.

1. A los efectos del presente artículo se consideran instrumentos de pago de escasa cuantía aquellos que, con arreglo al contrato marco pertinente, solo afecten a operaciones de pago individuales no superiores a 30 euros, o que tengan un límite de gasto de 150 euros, o que permitan almacenar fondos que no excedan en ningún momento la cantidad de 150 euros.

2. En los supuestos contemplados en el apartado anterior, los requisitos de información tendrán las siguientes especialidades:

a) El proveedor del servicio de pago solo facilitará al ordenante la información sobre las características principales del servicio de pago, incluida la forma de utilizar el instrumento de pago, la denominación del proveedor de servicios de pago y sus datos de contacto, la responsabilidad de ordenante y proveedor en caso de operaciones no autorizadas, no ejecutadas o ejecutadas defectuosamente, los gastos cobrados y demás información práctica necesaria para adoptar una decisión con conocimiento de causa, e indicará en qué lugar puede acceder fácilmente a la información y condiciones contenidas en el artículo 14.

b) Podrá acordarse que el proveedor de servicios de pago no tenga la obligación de proponer los cambios de las condiciones del contrato marco cumpliendo con los requisitos que establece el artículo 13.1.

c) Asimismo se podrá convenir que después de la ejecución de una operación de pago el proveedor del servicio de pago facilite al usuario o ponga a su disposición únicamente una referencia que le permita identificar la operación de pago, el importe de la misma, los gastos y, en caso de varias operaciones de pago de la misma naturaleza efectuadas al mismo beneficiario, la información sobre el importe total y los gastos correspondientes a dichas operaciones.

De acordarse así en el contrato marco, la información prevista en la letra c) anterior no se facilitará o pondrá a disposición del usuario si el instrumento de pago se utiliza de forma anónima o si el proveedor de servicios de pago no dispone de los recursos técnicos necesarios para facilitarla. No obstante, en estos casos, el proveedor del servicio de pago facilitará al ordenante la posibilidad de comprobar el importe de los fondos almacenados.

3. Para las operaciones de pago a nivel nacional, los límites del apartado primero se elevarán al doble de las cantidades allí indicadas, salvo para los instrumentos de pago en modalidad de prepago, en que los límites serán de 500 euros.

CAPÍTULO II

Operaciones de pago singulares**Artículo 7. Concepto y ámbito de aplicación.**

1. Este capítulo es aplicable a las operaciones de pago singulares, entendiéndose por tales las que no se encuentran sujetas a un contrato marco.

2. Cuando una orden de pago correspondiente a una operación de pago singular se transmita mediante un instrumento de pago regulado por un contrato marco, el proveedor de servicios de pago no estará obligado a proporcionar ni a poner a disposición del usuario información que ya se le haya facilitado en virtud del contrato marco con otro proveedor de servicios de pago, o que vaya a facilitársele en el futuro en virtud de dicho contrato.

Artículo 8. Información general previa relativa a operaciones de pago singulares.

1. El proveedor de servicios de pago debe poner a disposición del usuario de servicios de pago, de un modo fácilmente accesible para él, un folleto con la información y las condiciones establecidas en el artículo 9, antes de que el usuario quede vinculado por cualquier contrato u oferta relativos a una operación de pago singular.

Si el usuario del servicio de pago lo solicita, el proveedor de servicios de pago le facilitará la información y las condiciones mencionadas en papel u otro soporte duradero.

La información y las condiciones estarán redactadas en términos fácilmente accesibles y comprensibles, especialmente para las personas con discapacidad, de manera clara y legible, siguiendo las reglas marcadas por el principio de diseño universal, en castellano o en cualquiera de las demás lenguas españolas oficiales de las respectivas Comunidades Autónomas en las que se preste el servicio de pago o en cualquier otra lengua acordada entre las partes.

2. Si el contrato relativo a una operación de pago singular se ha celebrado a instancias del usuario del servicio de pago a través de un medio de comunicación a distancia que no permita al proveedor de servicios de pago cumplir lo dispuesto en el apartado 1, dicho proveedor cumplirá en lo posible en ese momento con dichas obligaciones y, en todo caso, inmediatamente después de la ejecución de la operación de pago.

3. Las obligaciones impuestas por el apartado 1 podrán asimismo cumplirse proporcionando una copia del borrador del contrato de servicio de pago singular o del borrador de la orden de pago que incluya la información y condiciones contenidas en el artículo 9.

Artículo 9. Información y condiciones relativas a operaciones de pago singulares.

1. El proveedor de servicios de pago facilitará o pondrá a disposición del usuario de servicios de pago la información y las condiciones siguientes:

- a) La especificación de la información o del identificador único que el usuario de servicios de pago debe facilitar para la correcta iniciación o ejecución de una orden de pago.
- b) el plazo máximo de ejecución del servicio de pago que vaya a prestarse.
- c) todos los gastos que el usuario debe abonar al proveedor de servicios de pago y, en su caso, el desglose de las cantidades correspondientes a dichos gastos.
- d) en caso de que la operación de pago incluya un cambio de divisa, el tipo de cambio efectivo o el de referencia que se aplicará.

2. Además, los proveedores de servicios de iniciación de pagos facilitarán al ordenante o pondrán a su disposición, antes de iniciar la orden de pago, la siguiente información clara y detallada:

- a) el nombre del proveedor de servicios de iniciación de pagos, la dirección postal de su administración central y, cuando proceda, la de su sucursal o agente en España,

junto con cualesquiera otros datos de contacto, incluida la dirección de correo electrónico, que sea de utilidad para la comunicación con el proveedor de servicios de iniciación de pagos, y

b) los datos de contacto de la autoridad competente.

3. Asimismo, el proveedor de servicios de pago pondrá a disposición del usuario de servicios de pago de un modo fácilmente accesible, toda la demás información y condiciones que resulten pertinentes de las contenidas en el artículo 14, en particular, la relativa a los datos de las autoridades responsables de su supervisión y los datos del registro público en que esté inscrito.

Artículo 10. *Información para el ordenante tras la recepción de la orden de pago.*

Inmediatamente después de la recepción de la orden de pago, el proveedor de servicios de pago del ordenante le facilitará o pondrá a su disposición, de modo idéntico al indicado en el artículo 8.1, la información siguiente:

a) Una referencia que permita al ordenante identificar la operación de pago y, cuando esté disponible, información relativa al beneficiario.

b) El importe de la operación de pago en la moneda utilizada en la orden de pago.

c) El importe de los gastos de la operación de pago que deba abonar el ordenante y, en su caso, un desglose de dichos gastos.

d) En caso de que la operación de pago incluya un cambio de divisa, el tipo de cambio utilizado en la operación de pago por el proveedor de servicios de pago del ordenante, o una referencia de este, cuando sea distinto del tipo facilitado de conformidad con el artículo 9.1.d), y el importe de la transacción tras la conversión de moneda.

e) La fecha de recepción de la orden de pago.

Artículo 11. *Información para el beneficiario tras la ejecución de una operación de pago singular.*

Inmediatamente después de la ejecución de la operación de pago, el proveedor de servicios de pago del beneficiario le facilitará o pondrá a su disposición, de modo idéntico al indicado en el artículo 8.1, la información siguiente:

a) Una referencia que permita al beneficiario identificar la operación de pago y cuando esté disponible, al ordenante, así como cualquier información comunicada junto con la operación de pago.

b) El importe de la operación de pago en la moneda en que los fondos sean abonados al beneficiario.

c) El importe de los gastos de la operación de pago que deba abonar el beneficiario y, en su caso, un desglose de dichos gastos.

d) Cuando proceda, el tipo de cambio utilizado en la operación de pago por el proveedor de servicios de pago del beneficiario y el importe de la operación de pago antes de la conversión de moneda.

e) La fecha valor del abono.

Artículo 12. *Información exigible al proveedor de servicios de iniciación de pagos, tras la iniciación de una orden de pago.*

1. Además de la información y las condiciones previstas en el artículo 9, cuando una orden de pago se inicie a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, este facilitará al ordenante y, en su caso, al beneficiario, inmediatamente después de la iniciación de la orden de pago, los datos siguientes:

a) Una confirmación de que la orden de pago se ha iniciado con éxito ante el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta del ordenante.

b) Una referencia que permita al ordenante y al beneficiario identificar la operación de pago y, en su caso, al beneficiario identificar al ordenante y cualquier información comunicada junto con la operación de pago.

c) El importe de la operación de pago.

d) En su caso, el importe de los gastos que deban abonarse por la operación al proveedor de servicios de iniciación de pagos debidamente desglosados.

2. Asimismo, cuando una orden de pago se inicie a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, este deberá poner a disposición del proveedor de servicios de pago gestor de cuenta del ordenante, la referencia de la operación de pago.

CAPÍTULO III

Contratos marco

Artículo 13. Información general previa a la celebración de un contrato marco.

1. El proveedor de servicios de pago facilitará al usuario de servicios de pago, en papel u otro soporte duradero, un folleto con la información y las condiciones contenidas en el artículo 14, con suficiente antelación a la fecha en que el usuario quede vinculado por cualquier contrato marco u oferta. La información y las condiciones estarán redactadas en términos fácilmente accesibles y comprensibles, especialmente para las personas con discapacidad, de manera clara y legible, siguiendo las reglas marcadas por el principio de diseño universal, en castellano o en cualquiera de las demás lenguas españolas oficiales de las respectivas Comunidades Autónomas en las que se preste el servicio de pago o en cualquier otra lengua acordada entre las partes.

2. Si el contrato marco se ha celebrado a instancias del usuario del servicio de pago a través de un medio de comunicación a distancia que no permita al proveedor de servicios de pago cumplir lo dispuesto en el apartado 1, el proveedor cumplirá las obligaciones que le impone dicho apartado inmediatamente después de la celebración del contrato marco.

3. Las obligaciones dispuestas en el apartado 1 podrán asimismo cumplirse proporcionando una copia del borrador del contrato marco que incluya la información y condiciones contenidas en el artículo 14.

Artículo 14. Información y condiciones relativas al contrato marco.

El proveedor de servicios de pago proporcionará al usuario de servicios de pago la información y condiciones siguientes, que además formarán parte del contenido mínimo del contrato que, en su caso, se celebre:

a) Sobre el proveedor de servicios de pago:

1.º El nombre del proveedor de servicios de pago, el domicilio de su administración central y, cuando proceda, el de su sucursal o agente establecido en España, junto con cualquier otra dirección, incluida la de correo electrónico, que sea de utilidad para la comunicación con el proveedor de servicios de pago.

2.º Los datos de las autoridades responsables de su supervisión y los del registro público en que estén inscritas las entidades de pago autorizadas, sus sucursales y sus agentes, o de cualquier otro registro público pertinente que autorice al proveedor de servicios de pago, incluyendo el número de registro, o un medio equivalente de identificación en dichos registros.

b) Sobre la utilización del servicio de pago:

1.º Una descripción de las principales características del servicio de pago que vaya a prestarse.

2.º La especificación de la información o del identificador único que el usuario de servicios de pago debe facilitar para la correcta iniciación o ejecución de una orden de pago.

3.º La forma y el procedimiento por el que han de comunicarse el consentimiento para la iniciación de una orden de pago o para la ejecución de una operación de pago y la retirada de dicho consentimiento, de conformidad con los artículos 36 y 52 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

4.º Una referencia al momento de recepción de una orden de pago, conforme a la definición del artículo 50 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, y, en su caso, a la hora límite establecida por el proveedor de servicios de pago.

5.º El plazo máximo de ejecución de los servicios de pago que deban prestarse.

6.º Si se han establecido límites a las operaciones de pago a ejecutar a través de un instrumento de pago de conformidad con el artículo 40.1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

7.º En el caso de los instrumentos de pago basados en tarjetas que utilicen marcas compartidas, los derechos del usuario de servicios de pago con arreglo al artículo 8 del Reglamento (UE) 2015/751 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2015, sobre las tasas de intercambio aplicadas a las operaciones de pago con tarjeta.

A estos efectos, se entenderá por marca de pago cualquier nombre, término, signo, símbolo o combinación de los anteriores, material o digital, capaz de indicar bajo qué sistema de tarjetas de pago se realizan operaciones de pago basadas en una tarjeta y por utilización de marcas de pago compartidas la inclusión de dos o más marcas de pago o aplicaciones de pago de una misma marca de pago en el mismo instrumento de pago.

c) Sobre los gastos y tipos de interés y de cambio:

1.º Todos los gastos que el usuario debe abonar al proveedor de servicios de pago, incluidos los que, en su caso, pueda percibir el proveedor de servicios de pago de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, y, cuando resulte pertinente, el correspondiente desglose de los mismos.

2.º En su caso, los tipos de interés y de cambio que se aplicarán o, si van a utilizarse los tipos de interés y de cambio de referencia, el método de cálculo del interés efectivo y la fecha correspondiente y el índice o la base para determinar dicho tipo de interés o de cambio de referencia.

3.º De haberse convenido así, la aplicación inmediata de las variaciones de los tipos de interés o de cambio de referencia, y los requisitos de información en relación con dichas variaciones, de conformidad con el artículo 33.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

d) Sobre la comunicación:

1.º Cuando proceda, los medios de comunicación, incluidos los requisitos técnicos aplicables al equipo y a los programas informáticos del usuario de servicios de pago, convenidos entre las partes para la transmisión de información o notificaciones con arreglo a la presente orden ministerial.

2.º La forma en que debe facilitarse o ponerse a disposición la información prevista en la presente orden ministerial y la frecuencia de esa información.

3.º La lengua o lenguas de celebración del contrato marco y de comunicación durante la relación contractual.

4.º El derecho del usuario del servicio de pago a recibir en cualquier momento el contrato marco y el folleto con la información y las condiciones contempladas en este artículo, de conformidad con el artículo 15.

e) Sobre las responsabilidades y requisitos necesarios para la devolución:

1.º Cuando proceda, una descripción de las medidas que el usuario de servicios de pago deberá adoptar para preservar la seguridad de un instrumento de pago y de la

forma en que debe realizarse la notificación al proveedor de servicios de pago a efectos del artículo 41.b) del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, en los casos de extravío, sustracción, apropiación indebida o utilización no autorizada de aquel.

2.º El procedimiento seguro de notificación al usuario por parte del proveedor de servicios de pago en caso de sospecha de fraude, fraude real o de amenazas para la seguridad.

3.º De haberse convenido así, las condiciones en las que el proveedor de servicios de pago se reserva el derecho de bloquear un instrumento de pago, de conformidad con el artículo 40 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

4.º La responsabilidad del ordenante en caso de operaciones de pago no autorizadas, de conformidad con el artículo 46 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, con información sobre el importe correspondiente.

5.º La forma y el plazo dentro del cual el usuario del servicio de pago debe notificar al proveedor de servicios de pago cualquier operación de pago no autorizada, o iniciada o ejecutada de forma incorrecta, de conformidad con el artículo 43 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, así como la responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de operaciones de pago no autorizadas, de conformidad con el artículo 45 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

6.º La responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de no ejecución o de ejecución defectuosa o con retraso de una orden de pago, de conformidad con el artículo 60 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

7.º Los requisitos necesarios para la devolución de la cantidad total correspondiente a las operaciones de pago autorizadas, en virtud de los artículos 48 y 49 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

f) Sobre las modificaciones y la resolución del contrato marco:

1.º De haberse convenido así, la advertencia de que se considerará que el usuario de servicios de pago acepta modificaciones de las condiciones establecidas con arreglo al artículo 33 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, a menos que notifique lo contrario al proveedor de servicios de pago con anterioridad a la fecha propuesta para la entrada en vigor de las modificaciones y al artículo 19.

2.º La duración del contrato marco.

3.º El derecho del usuario de servicios de pago a resolver un contrato marco y cualesquiera acuerdos relativos a la resolución de conformidad con los artículos 32 y 33.1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

g) Sobre la ley aplicable, la competencia jurisdiccional y los procedimientos de reclamación:

1.º Las cláusulas contractuales conforme a las que se hubiese definido la ley aplicable al contrato marco y el órgano jurisdiccional competente.

2.º Los procedimientos de reclamación ante el servicio de atención al cliente del proveedor de servicios de pago y el sistema de resolución alternativa de conflictos a disposición del usuario de servicios de pago con arreglo a los artículos 69 y 70 y la disposición transitoria séptima del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

Artículo 15. *Accesibilidad de la información y de las condiciones del contrato marco.*

En cualquier momento de la relación contractual, el usuario de servicios de pago que así lo solicite tendrá derecho a recibir en papel o en otro soporte duradero el contrato marco, así como el folleto con la información y las condiciones contempladas en el artículo 14.

Artículo 16. *Información previa a la ejecución de operaciones de pago sujetas a un contrato marco.*

Cuando se trate de una operación de pago sujeta a un contrato marco iniciada por el ordenante, si este lo solicita para esa concreta operación de pago, el proveedor de servicios de pago deberá facilitarle información explícita sobre el plazo máximo de ejecución y sobre los gastos que debe abonar el ordenante añadiendo, en su caso, el desglose de las cantidades correspondientes a los posibles gastos.

Artículo 17. *Información para el ordenante sobre operaciones de pago sujetas a un contrato marco.*

1. Una vez que el importe de una operación de pago sujeta a un contrato marco se haya cargado en la cuenta del ordenante, o cuando el ordenante no utilice una cuenta de pago tras recibir la orden de pago, el proveedor de servicios de pago del ordenante le facilitará, sin demoras injustificadas, de modo idéntico al estipulado en el artículo 13.1, la siguiente información:

- a) Una referencia que permita al ordenante identificar cada operación de pago y, cuando esté disponible, la información relativa al beneficiario.
- b) El importe de la operación de pago en la moneda en que se haya cargado en la cuenta de pago del ordenante o en la moneda utilizada para la orden de pago.
- c) El importe de cualesquiera gastos de la operación de pago y, en su caso, el correspondiente desglose de gastos o los intereses que deba abonar el ordenante.
- d) En caso de que la operación de pago incluya un cambio de divisa, el tipo de cambio utilizado en la operación de pago por el proveedor de servicios de pago del ordenante, y el importe de la operación de pago tras dicha conversión de moneda.
- e) La fecha valor del adeudo o la fecha de recepción de la orden de pago.

2. Asimismo, el proveedor de servicios de pago facilitará la información a que se refiere el apartado anterior de manera gratuita, periódica, al menos una vez al mes, y en la forma convenida por las partes, siempre que permita al ordenante almacenar la información y reproducirla sin cambios.

Artículo 18. *Información para el beneficiario sobre operaciones de pago sujetas a un contrato marco.*

1. Inmediatamente después de la ejecución de cada operación de pago sujeta a un contrato marco, el proveedor de servicios de pago del beneficiario le facilitará, sin demoras injustificadas, de modo idéntico al estipulado en el artículo 13.1, la información siguiente:

- a) Una referencia que permita al beneficiario identificar la operación de pago y, cuando sea posible, al ordenante, así como cualquier información comunicada junto con la operación de pago.
- b) El importe de la operación de pago en la moneda en que se haya abonado en la cuenta de pago del beneficiario.
- c) El importe de cualesquiera gastos de la operación de pago y, en su caso, el correspondiente desglose de gastos o los intereses que deba abonar el beneficiario.
- d) En caso de que la operación de pago incluya un cambio de divisa, el tipo de cambio utilizado en la operación de pago por el proveedor de servicios de pago del beneficiario y el importe de la operación de pago antes de la conversión de moneda.
- e) La fecha valor del abono.

2. Asimismo, el proveedor de servicios de pago facilitará la información a que se refiere el apartado anterior de manera gratuita, periódica, al menos una vez al mes, y en la forma convenida por las partes, siempre que permita al beneficiario almacenar la

información y reproducirla sin cambios. Lo previsto en este apartado debe entenderse sin perjuicio de lo establecido en el artículo 8.4 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre.

Artículo 19. *Forma de remisión de la información y condiciones relativas a la modificación de las condiciones del contrato marco.*

El proveedor de servicios de pago deberá proponer cualquier modificación de las condiciones contractuales y de la información y las condiciones especificadas en el artículo 14, de conformidad con lo previsto en el artículo 33 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre. Dicha notificación se remitirá al usuario de servicios de pago de modo idéntico al estipulado en el artículo 13.1.

Artículo 20. *Forma de remisión de la información y condiciones relativas a la resolución del contrato marco.*

Conforme a lo previsto en el artículo 32.4 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de acordarse así en el contrato marco, el proveedor de servicios de pago podrá resolver el contrato marco celebrado por un período indefinido si avisa con una antelación mínima de dos meses. Dicha notificación se remitirá al usuario de servicios de pago de modo idéntico al estipulado en el artículo 13.1.

Disposición adicional primera. *Régimen aplicable a determinadas operaciones y contratos.*

Conforme al segundo párrafo del artículo 8 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, serán de aplicación especial los artículos 8, 9, 13 y 14, en lo que se refiere a la prestación de servicios de pago, en lugar de las disposiciones en materia de información recogidas en el artículo 7.1 de la citada ley. No obstante, será aplicable lo previsto en las letras c) a g) del artículo 7.1.2; a), b) y e) del artículo 7.1.3, y b) del artículo 7.1.4 de la Ley 22/2007, de 11 de julio.

Disposición adicional segunda. *Contabilidad y auditoría.*

1. En los términos previstos en el artículo 25 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, y en el artículo 10 de la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico, se habilita al Banco de España para establecer y modificar las normas de contabilidad y los modelos a que deberán ajustarse los estados financieros, de carácter público y reservado, en ambos casos tanto individuales como consolidados, de las entidades de pago y de las entidades de dinero electrónico, incluidas, en ambos casos, las de carácter híbrido, con las especificaciones que por el propio Banco de España se determinen, disponiendo la frecuencia y el detalle con que los correspondientes datos deberán ser suministrados y hacerse públicos con carácter general y según criterios homogéneos, por las entidades de pago y las entidades de dinero electrónico.

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

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

4. Resultará de aplicación a las entidades de pago y a las entidades de dinero electrónico lo previsto en la Ley 16/2007, de 4 de julio, de reforma y adaptación de la legislación mercantil en materia contable para su armonización internacional con base en la normativa de la Unión Europea, el Reglamento (CE) n° 1606/2002 del Parlamento

Europeo y del Consejo, de 19 de julio de 2002, relativo a la aplicación de normas internacionales de contabilidad, en lo que resulte procedente.

5. Las cuentas anuales y las cuentas consolidadas de las entidades de pago y de las entidades de dinero electrónico serán objeto de auditoría por parte de auditores legales o de empresas de auditoría con arreglo a lo dispuesto en la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, a menos que estén exentas con arreglo a esta ley o a la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito y su desarrollo reglamentario.

6. A efectos de la supervisión, las entidades de pago presentarán por separado la contabilidad relativa a los servicios de pago y la relativa a las actividades mencionadas en el artículo 20.1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, que serán objeto de un informe de auditoría por auditores legales o una empresa de auditoría.

A efectos de la supervisión, las entidades de dinero electrónico presentarán por separado la contabilidad relativa a la emisión de dinero electrónico y a los servicios de pago que estuvieren autorizados a prestar, y la relativa a las actividades mencionadas en el artículo 8.1 de la Ley 21/2011, de 26 de julio, que serán objeto de un informe de auditoría por auditores legales o una empresa de auditoría.

7. Las obligaciones establecidas en la disposición adicional séptima de la Ley 22/2015, de 20 de julio, se aplicarán a los auditores legales o empresas de auditoría de las entidades de pago con respecto a las actividades de servicio de pago, así como de las entidades de dinero electrónico con respecto a la emisión de dinero electrónico y a los servicios de pago que estuvieren autorizados a prestar.

Disposición adicional tercera. *Obligación de informar a los consumidores de sus derechos.*

1. Los proveedores de servicios de pago pondrán a disposición de los usuarios de servicios de pago, de manera accesible en sus sitios web, cuando dichos sitios existan, y en papel en sus sedes, agencias y en las entidades en las que se hayan externalizado sus actividades el folleto previsto en el artículo 106.1 de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE, de 13 de noviembre.

2. Los proveedores de servicios de pago facilitarán gratuitamente la información prevista en el apartado 1. En relación con las personas discapacitadas, se utilizarán los medios alternativos adecuados, permitiendo que la información se ponga a disposición de los usuarios de servicios de pago de manera clara y legible, en un formato fácilmente accesible y comprensible.

Disposición transitoria única. *Régimen transitorio de los contratos marco.*

De conformidad con lo establecido en la disposición transitoria quinta del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, los contratos marco que los proveedores de servicios de pago que operen en España tengan suscritos con los usuarios a la fecha de entrada en vigor de esta orden ministerial, seguirán siendo válidos a su entrada en vigor. No obstante, serán de aplicación las disposiciones de carácter imperativo relativas a la transparencia de las condiciones de contratación y a los requisitos de información más favorables para los consumidores y las microempresas.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente orden ministerial. En particular, queda derogada la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.

Disposición final primera. *Título Competencial.*

Esta orden ministerial se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.6.^a, 11.^a y 13.^a de la Constitución Española que atribuye al Estado las competencias exclusivas sobre legislación mercantil, bases de la ordenación de crédito, banca y seguro, y bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, respectivamente.

Disposición final segunda. *Modificación de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.*

La Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, queda modificada como sigue:

Uno. El artículo 2 queda redactado con el siguiente tenor literal:

«Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. Estarán sujetas a cuanto se dispone en esta Orden las siguientes entidades:

- a) las entidades de crédito,
- b) los establecimientos financieros de crédito,
- c) las entidades de pago, y las entidades acogidas a lo establecido en los artículos 14 y 15 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera,
- d) las entidades de dinero electrónico,
- e) las empresas de servicios de inversión,
- f) las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva,
- g) las entidades aseguradoras,
- h) las entidades gestoras de fondos de pensiones, con las precisiones establecidas en la disposición adicional primera,
- i) las sociedades de correduría de seguros,
- j) las sucursales en España de las entidades enumeradas en los párrafos anteriores con domicilio social en otro Estado.

Las entidades señaladas en los párrafos anteriores que hayan sido autorizadas en otros Estados miembros del Espacio Económico Europeo, cuando ejerzan su actividad en España en régimen de libre prestación de servicios, deberán ajustarse a lo previsto en los artículos 3, 9 y 10.3.»

Dos. Se añade una nueva disposición adicional tercera con la siguiente redacción:

«Disposición adicional tercera. *Modulación de las obligaciones.*

Se habilita al Banco de España para modular las obligaciones recogidas en esta orden ministerial, atendiendo al tamaño y estructura de las entidades recogidas en el artículo 2.1, así como a su naturaleza, dimensión y complejidad de las actividades que desarrollan.»

Disposición final tercera. *Modificación de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.*

La Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, queda modificada como sigue:

Uno. El artículo 27.1.d) pasa a tener el siguiente tenor literal:

- d) «Euribor a un año».

Dos. El artículo 34 queda redactado como sigue:

«Artículo 34. *Normativa de transparencia de los servicios de pago.*

La transparencia de las condiciones de contratación y los requisitos de información exigibles en la prestación de servicios de pago a los clientes se rige por lo previsto en la Orden de la Ministra de Economía y Empresa de 26 de diciembre de 2019, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.»

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

Mediante esta orden ministerial se completa la incorporación al Derecho español de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015.

Disposición final quinta. *Habilitación normativa.*

Se habilita al Banco de España para que dicte cuantas disposiciones y actos sean precisos para el desarrollo y ejecución de esta orden ministerial.

Disposición final sexta. *Entrada en vigor.*

La presente orden entrará en vigor el día 1 de julio de 2020, salvo los apartados 1 a 3 de su disposición adicional segunda, que entrarán en vigor a los veinte días de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 26 de diciembre de 2019.–La Ministra de Economía y Empresa, Nadia Calviño Santamaría.