

# REAL DECRETO-LEY 19/2018, DE 23 DE NOVIEMBRE, DE SERVICIOS DE PAGO Y OTRAS MEDIDAS URGENTES EN MATERIA FINANCIERA

## ASPECTOS DESTACABLES



**consumo  
responde**

¿Has hecho ya tu consulta?

---

LÍNEA GRATUITA 900 215 080  
consumoresponde.es  
consumoresponde@juntadeandalucia.es



Además de la **autenticación reforzada de la clientela (SCA)**, otras mejoras relacionadas con el Real Decreto-ley, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera son:

- La entidad de crédito o financiera facilitará a la persona usuaria de los servicios de pago, de modo fácilmente accesible, toda la **información y condiciones relativas a la prestación de tales servicios**.
- Cuando una cuenta se ofrezca como **parte de un paquete, junto a un producto o servicio no asociado a la cuenta**, la entidad de crédito o financiera informará a la persona usuaria de tales servicios **si es o no posible obtener la cuenta sin adquirir el paquete**:
  - Si es posible obtener la cuenta sin adquirir el mencionado paquete, se facilitará **por separado información sobre los costes y comisiones asociadas** a cada uno de los otros productos y servicios ofrecidos en ese paquete que pueda adquirirse por separado.
- La entidad de crédito o financiera **no podrá cobrar** a la persona usuaria del servicio de pago **por el suministro de la información sobre ese servicio**:
  - No obstante, la entidad financiera o de crédito podrá acordar que se cobren gastos por la comunicación de **información adicional a la exigida** en virtud de la normativa o con mayor frecuencia que la exigida por las mismas o por **transmitir la misma por otros medios de comunicación diferentes a los especificados en el contrato marco** (siempre y cuando la información se facilite a petición de la persona usuaria).
  - Los **gastos a cobrar** a la persona usuaria deberán ser **razonables y acordes** con los costes efectivamente soportados por la entidad de crédito o financiera.
- Con respecto a los **contratos marco**:
  - La persona usuaria del servicio de pago podrá **resolver el contrato marco en cualquier momento, sin necesidad de preaviso alguno** (la entidad de crédito o financiera procederá al cumplimiento de la orden de resolución de dicho contrato antes

- de pasadas **24 horas** desde la recepción de la solicitud de la persona usuaria).
- Cuando el **contrato marco se refiera a una cuenta de pago**, la entidad pondrá a disposición de la persona usuaria el **saldo que, en su caso, presentara a favor**, y la persona usuaria deberá **entregar a la entidad**, para su inutilización, **todos los instrumentos asociados a la cuenta de pago**.
  - La **resolución de un contrato marco será gratuita para la persona usuaria, salvo** que el contrato haya estado en vigor **durante menos de 6 meses** (en cuyo caso, cualquier comisión o gasto aplicable por la resolución será acorde y adecuado con los costes).
- Las operaciones de pago se considerarán autorizadas cuando la persona titular de una cuenta haya dado el **consentimiento para su ejecución**, pudiendo retirarse el mismo en cualquier momento.
  - La entidad de crédito que preste servicios de información sobre cuentas:
    - Prestará sus servicios exclusivamente **sobre la base del consentimiento explícito** de la persona usuaria del servicio de pago.
    - Garantizará que las **credenciales de seguridad personalizadas** de la persona usuaria **no sean accesibles a entidades terceras**, con excepción de la persona usuaria y de la entidad emisora de tales credenciales, y cuando se transmitan tales credenciales esta se realice a través de **canales seguros y eficientes**.
    - No solicitará **datos de pago sensibles** vinculados a las cuentas de pago.
    - No utilizará, almacenará o accederá a ningún dato, para fines diferentes de la prestación del servicio de información sobre cuentas expresamente solicitado por la persona usuaria del servicio de pago.
  - La persona usuaria de servicios de pago habilitada para utilizar un instrumento de pago:
    - Utilizará tal instrumento de pago conforme a las **condiciones objetivas, no discriminatorias y proporcionadas** que regulen la emisión u utilización de tales instrumentos.

- En cuanto dicha persona reciba el instrumento de pago, tomará todas las **medidas razonables para proteger sus credenciales de seguridad personalizadas**.
- En caso de **extravío, sustracción o apropiación indebida del instrumento de pago o de su utilización no autorizada**, se deberá notificar sin demora indebida, en cuanto tenga conocimiento de ello, a la entidad proveedora de servicios de pago.
- La entidad de crédito emisora de un instrumento de pago:
  - Se asegurará de que las credenciales de seguridad de tal instrumento **solo sean accesibles para la persona usuaria que deba utilizarlo**.
  - **No podrá enviar instrumentos de pago que no hayan sido solicitados** (salvo en el caso de que deba ser sustituido uno ya entregado a la persona usuaria).
- En el caso de que se ejecute una **operación de pago no autorizada**, la entidad de crédito de la persona titular de una cuenta **devolverá a esta el importe de la operación no autorizada de inmediato** (en cualquier caso, a más tardar al final del día hábil siguiente a aquel en que se haya observado o se le haya notificado la operación). Todo ello, **salvo que se tenga motivos razonados para sospechar la existencia de fraude** y se comuniquen por escrito dichos extremos al Banco de España.
- La persona titular de una cuenta podrá ser **obligada a soportar, hasta un máximo de 50 euros, las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas por la utilización de un instrumento de pago extraviado, sustraído o apropiado indebidamente** salvo que:
  - A la persona titular de una cuenta no le resultara posible detectar la pérdida, la sustracción o la apropiación indebida del instrumento de pago antes del pago (excepto cuando dicha persona haya actuado fraudulentamente).
  - La pérdida se debiera a la acción o inacción de personas empleadas o de cualquier agente, sucursal o entidad de la proveedora de servicios de pago.
- La persona titular de una cuenta soportará **todas las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas si aquella ha**

**actuado de manera fraudulenta o por negligencia grave o incumplimiento en sus obligaciones.**

- La persona titular de una cuenta tendrá derecho a obtener de la entidad de crédito la **devolución de la cantidad total correspondiente a operaciones de pago autorizadas** que hayan sido ejecutadas siempre que:
  - La autorización no especificara, en el momento en que se dio, el importe exacto de la operación de pago.
  - El importe supere el que la persona titular de la cuenta podría esperar razonablemente teniendo en cuenta las anteriores pautas de gasto, las condiciones del contrato marco y las oportunas circunstancias del caso.
- En los supuestos de **retirada de efectivo con tarjeta u otros instrumentos de pago**, la entidad de crédito o financiera titular del cajero automático, no podrá exigir cantidad alguna a la clientela de las demás entidades, **sin perjuicio de la comisión que pueda exigir** a la entidad proveedora de servicios de pago emisora de la tarjeta o instrumento de pago.
- Antes de que se proceda a la retirada de efectivo a débito por la persona titular de la tarjeta o instrumento de pago (y con la finalidad de obtener su consentimiento expreso), **la entidad titular del cajero deberá informarle de la comisión que vaya a cobrarse.**
- Las entidades de crédito y financieras dispondrán de un **servicio de atención a la clientela que resolverá las reclamaciones presentadas por las personas usuarias de los servicios de pago en relación con sus derechos y obligaciones**, en papel o, si así lo acordaran la entidad y la persona usuaria, en otro soporte duradero:
  - En la respuesta que ofrezcan las entidades de crédito y financieras tratarán todas las cuestiones planteadas **a más tardar 15 días hábiles tras la recepción de la reclamación.**
  - En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en tal plazo por razones ajenas a la voluntad de la entidad reclamada, esta deberá ofrecer una **respuesta provisional**, en la que indique claramente los motivos del retraso

- y especifique el plazo en el cual la persona usuaria de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva.
- En cualquier caso, el **plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de 1 mes.**
- 
- Las **quejas y reclamaciones que presenten las personas usuarias de los servicios de pago** relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades de crédito y financieras, **serán resueltas, desde el momento en que se cree, por la entidad de resolución alternativa en el ámbito de la actividad financiera.**
  
  - Hasta que se regule el **Sistema Institucional de Protección de la Clientela Financiera** (que se recoge en la Disposición Adicional Primera de la [Ley 7/2017, de 2 de noviembre](#), por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la [Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo de 2013](#), relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo), el [Servicio de Reclamaciones del Banco de España](#) atenderá las quejas y reclamaciones que presenten las personas usuarias de servicios de pago que estén relacionadas con sus derechos e intereses legalmente reconocidos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas de:
    - La normativa de transparencia y protección de la clientela.
    - Las buenas prácticas y usos financieros.

## Algunas definiciones de conceptos importantes en virtud del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

- **Persona beneficiaria.** Persona física o jurídica que sea destinataria prevista de los fondos que hayan sido objeto de una operación de pago.
- **Persona consumidora.** Persona física que, en los contratos de servicios de pago, actúa con fines ajenos a su actividad económica, comercial o profesional.
- **Persona ordenante.** Persona física o jurídica titular de una cuenta de pago que autoriza una orden de pago a partir de dicha cuenta o, en el caso, de que no exista una cuenta de pago, la persona física o jurídica que dicta una orden de pago.
- **Persona usuaria de servicios de pago.** Persona física o jurídica que hace uso de un servicio de pago, ya sea como ordenante, beneficiaria o ambas.
- **Contrato marco.** 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 para ello.
- **Cuenta de pago.** Una cuenta a nombre de una o varias personas usuarias de servicios de pago que sea utilizada para la ejecución de operaciones de pago.
- **Operación de pago.** Acción iniciada por una persona ordenante o por cuenta de esta, o por la persona beneficiaria, consistente en ingresar, transferir o retirar fondos, con independencia de cualesquiera obligaciones subyacentes entre las personas ordenante y beneficiaria.
- **Orden de pago.** Toda instrucción cursada por una persona ordenante o beneficiaria a su proveedor de servicios de pago por la que se solicite la ejecución de una operación de pago.
- **Instrumento de pago.** Cualquier dispositivo personalizado o conjunto de procedimientos acordados entre la persona usuaria de los servicio de

pago y la entidad proveedora de tales servicios y utilizados para iniciar una orden de pago.

- **Entidad proveedora de servicios de pago.** Entre otras, las entidades y organismos siguientes:
  - Las entidades de crédito, incluidas las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras.
  - Las entidades de dinero electrónico, incluidas las sucursales de dinero electrónico extranjeras.
  - La Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A, en virtud de su normativa específica.
  - El Banco Central Europeo, el Banco de España y demás bancos centrales nacionales.
  - La Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales.
  
- **Servicio de pago.** Una o más actividades empresariales siguientes:
  - Servicios que permiten ingreso de efectivo en una cuenta de pago y todas las operaciones de gestión de la misma.
  - Servicios que permiten la retirada de efectivo de una cuenta de pago y toda operación de gestión asociada.
  - Ejecución de operaciones de pago, incluida la transferencia de fondos, a través de una cuenta de pago en la entidad proveedora de servicios de pago de la persona usuaria u otra entidad proveedora de servicios de pago: ejecución de adeudos domiciliados (incluidos los recurrentes), ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar o ejecución de transferencias (incluidas las órdenes permanentes).
  - Ejecución de operaciones de pago cuando los fondos estén cubiertos por una línea de crédito abierta para una persona usuaria de servicios de pago: ejecución de adeudos domiciliados (incluidos los recurrentes), ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar o ejecución de transferencias (incluidas las órdenes permanentes).
  - Emisión de instrumentos de pago o adquisición de operaciones de pago.
  - Envío de dinero.
  - Servicios de iniciación de pagos.
  - Servicios de información sobre cuentas.



- **Servicio de iniciación del pago.** Servicio que permite iniciar una orden de pago, a petición de la persona usuaria del servicio de pago, respecto de una cuenta de pago abierta con otra entidad proveedora de servicios de pago.



# consumo responde

¿Has hecho ya tu consulta?



LÍNEA GRATUITA **900 215 080**

[consumoresponde.es](http://consumoresponde.es)

[consumoresponde@juntadeandalucia.es](mailto:consumoresponde@juntadeandalucia.es)



JUNTA DE ANDALUCÍA