

Se detalla, a continuación el nuevo régimen general aplicable a los servicios de pago, destacando las modificaciones efectuadas con arreglo al Real Decreto -Ley 19/2.018 de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

1.- Gastos y comisiones aplicables a los servicios de pago

1.1. En toda prestación de servicios de pago el titular deberá abonar al Banco los gastos repercutibles y las comisiones que resulten de aplicación a la operación de que se trate. Los gastos y comisiones que se devenguen a favor del proveedor de servicios de pago de la otra parte en la operación serán a cargo de ésta.

1.2. Cuando la operación de pago incluya una conversión en divisas, el Banco cobrará los gastos y comisiones a que hubiera lugar de acuerdo con las instrucciones que reciba del titular, si es éste el que inicia la operación de pago, o del proveedor de servicios de pago de la otra parte si la operación de pago se inicia a su instancia. A falta de instrucciones se estará a lo establecido en el punto anterior.

1.3. Si la operación de pago incluye una conversión en divisas de la Unión Europea y el proveedor de servicios de pago de la otra parte también se encuentra en España, los gastos serán compartidos, salvo los que se deriven de la conversión que serán a cargo de quien haya demandado dicha conversión, salvo indicación en contrario de las partes que se comunicará al Banco por el titular en la solicitud de prestación del servicio de pago o por el proveedor de servicios de pago de la otra parte si es ésta quien inicia la operación de pago.

1.4. En las operaciones de pago en que el titular sea el beneficiario, el Banco podrá deducir sus gastos del importe transferido antes de abonárselo, excepto en las operaciones de pago iniciadas por el titular o realizadas a través de él, en calidad de beneficiario, en cuyo caso el Banco le abonará el importe total de la operación de pago, sin deducción alguna. En las operaciones de pago en que el titular sea el ordenante, el Banco transferirá la totalidad del importe de la operación, sin deducir los gastos de la cantidad transferida.

2.- Consentimiento y revocación del mismo para la ejecución de operaciones de pago (adeudos B2B).

2.1. Las operaciones de pago se considerarán autorizadas cuando el titular haya dado el consentimiento para su ejecución de acuerdo con lo que para cada caso se establezca. El consentimiento podrá darse también por conducto del beneficiario o del proveedor de servicios de iniciación de pagos.

Para ordenar transferencias en las oficinas del Banco, el titular deberá suscribir el formulario que el Banco le facilitará al efecto.

Tratándose de adeudos domiciliados, el titular deberá transmitir el consentimiento al beneficiario de la operación, y éste a su vez a su proveedor de servicios de pago.

El titular, salvo que se trate de un consumidor o microempresa y existiese pacto en contrario, podrá revocar su consentimiento a la ejecución de una orden de pago en cualquier momento antes de la fecha de irrevocabilidad, en los términos y los plazos que se indican a continuación:

- El titular no podrá revocar una orden de pago después de que ésta sea recibida por el Banco.
- Cuando la orden de pago sea iniciada por un proveedor de servicios de iniciación de pagos o por el beneficiario o a través del mismo, el titular no podrá revocar la orden una vez haya dado al proveedor de servicios de iniciación de pagos su consentimiento para iniciar la operación de pago o una vez haya dado su consentimiento para que se ejecute la operación de pago al beneficiario.

- En caso de adeudos domiciliados el titular no podrá revocar la orden de pago después del final del día hábil anterior al día convenido para el adeudo de los fondos en la cuenta del titular.
- En caso de que el Banco y el titular hayan convenido, para una orden de pago específica, que el momento de recepción se corresponda con una fecha determinada, el titular no podrá revocar la orden después del final del día hábil anterior al día convenido.

El Banco podrá cobrar gastos por la revocación del consentimiento del titular, de acuerdo con lo pactado, en su caso, en el contrato correspondiente.

Cuando el titular hubiese dado su consentimiento para una serie de operaciones de pago, su revocación implicará que toda futura operación de pago cubierta por dicho consentimiento se considerará no autorizada.

2.2. Condiciones para la confirmación por el Banco a un proveedor de pagos concreto de disponibilidad de fondos en la cuenta del titular para la ejecución de órdenes de pago basadas en tarjetas.

Para que el Banco pueda confirmar la disponibilidad de fondos deberá contar con los siguientes requisitos:

- a) Que la cuenta del titular pueda consultarse en línea en el momento de la solicitud**
- b) Contar con el consentimiento expreso del titular al Banco para facilitar la confirmación de que se encuentra disponible el importe de una operación de pago concreta.**
- c) Y que dicho consentimiento haya sido anterior a la primera confirmación.**

Para solicitar dicha confirmación el proveedor de servicios de pago concreto deberá contar con los siguientes requisitos:

- a) El consentimiento expreso del titular a que solicite la confirmación.**
- b) Que el titular haya iniciado la operación de pago por un importe concreto utilizando una tarjeta emitida por el proveedor de servicios de pago.**
- c) E identificarse ante el Banco en cada solicitud de confirmación.**

La confirmación consistirá únicamente en un “sí” o un “no”. Esta información no se conservará ni se utilizará para fines distintos a los expuestos.

El Banco no podrá bloquear fondos como consecuencia de esta confirmación.

El titular, cuando sea el ordenante de una operación de pago, tendrá derecho a solicitar al Banco la identificación del proveedor de servicios de pago que haya solicitado información sobre disponibilidad de fondos de su cuenta y la respuesta facilitada por parte del Banco al mismo.

Quedan excluidas de esta operativa de confirmación las tarjetas en las que se almacena dinero electrónico.

3.- Operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente. El titular deberá comunicar al Banco la ejecución incorrecta o no autorizada de una operación de pago en cuanto tenga conocimiento de ello, a fin de que el Banco pueda rectificar la operación. Esta comunicación deberá realizarse sin tardanza

injustificada por parte del titular y, en todo caso, en un plazo máximo de trece meses desde la fecha del adeudo o abono, según sea el caso, del importe de la operación.

En caso de operaciones de pago no autorizadas, el Banco devolverá de inmediato al titular el importe de la operación, restableciendo, en su caso, la cuenta en que se haya adeudado dicho importe al estado en que se encontrara de no haberse efectuado la operación no autorizada.

No obstante, en caso de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado o sustraído se estará a lo previsto en el presente documento respecto de las condiciones aplicables al instrumento de pago concreto de que se trate.

Tratándose de instrumentos de pago emitidos para su utilización en el marco de la actividad económica, comercial o profesional de su titular o contratante, el régimen aplicable en orden a la pérdida económica en los casos de extravío, robo o apropiación indebida y al plazo en que el titular debe comunicar al Banco la ejecución incorrecta o no autorizada de una operación, será el pactado específicamente en el contrato de emisión del instrumento de pago de que se trate.

4.- Responsabilidad del Banco por la no ejecución o ejecución defectuosa de órdenes de pago.

4.1. Órdenes de pago iniciadas por el ordenante. El Banco será responsable frente al titular de la correcta ejecución de las operaciones de pago ordenadas por éste, **a menos que se demuestre que el proveedor de servicios de pago del beneficiario recibió el importe de la operación de pago, en cuyo caso, éste será responsable frente al beneficiario.**

Si una operación de pago no se ejecuta o se ejecuta incorrectamente y el Banco es responsable de acuerdo con lo expuesto anteriormente, devolverá al titular, sin demora injustificada, el importe correspondiente a la operación, reestableciendo, en su caso, el saldo de la cuenta de pago a la situación en que hubiera estado si no hubiera tenido lugar la operación de pago defectuosa. **La fecha valor del abono de la misma en la cuenta del titular no podrá ser posterior a la fecha en la que se haya efectuado el adeudo del importe.**

Si el titular actúa como beneficiario, el Banco pondrá inmediatamente a su disposición el importe correspondiente a la operación de pago y, en su caso, abonará el importe correspondiente en su cuenta. La fecha valor del abono en la cuenta de pago del titular no será posterior a la fecha en que se haya efectuado el adeudo del importe.

Cuando la operación de pago se ejecute con retraso, el proveedor de servicios de pago del beneficiario velará porque, previa solicitud del proveedor de servicios de pago del ordenante, la fecha valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario no sea posterior a la fecha en que habría atribuido el importe en caso de ejecución correcta de la operación.

En cualquier caso, cuando el titular actúe como ordenante de la operación de pago, el Banco, **previa petición y con independencia de la responsabilidad que se determine, tratará inmediatamente de rastrear la operación de pago y notificará al ordenante los resultados. El Banco no cobrará ningún gasto por ello.**

4.2. Órdenes de pago iniciadas por el beneficiario. Cuando se trate de órdenes de pago iniciadas por el titular en calidad de beneficiario, el Banco será responsable de la correcta transmisión de las mismas al proveedor de servicios de pago del ordenante y **deberá devolver inmediatamente la orden de pago al proveedor de servicios de pago del ordenante. Cuando la transmisión de la orden de pago se efectúe con retraso, la fecha valor correspondiente al abono del importe de la cuenta de pago del titular no será posterior a la fecha valor que se habría atribuido al importe en caso de ejecución correcta de la operación.**

El Banco velará porque el importe de la operación de pago esté a disposición del titular inmediatamente después de que dicho importe sea recibido por el Banco. La fecha valor correspondiente al abono del importe en la cuenta de pago del titular no será posterior a la fecha valor que se habría atribuido al importe en caso de ejecución correcta de la operación.

Si el titular actúa como ordenante de una operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa por causas imputables al Banco, éste devolverá al ordenante, según proceda y sin demora injustificada, el importe de la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa y restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en la que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación de pago defectuosa. La fecha valor del abono en la cuenta de pago del titular no será posterior a la fecha en la que se haya efectuado el adeudo del importe.

Será responsable el Banco si se probase que ha recibido el importe de la operación de pago, incluso si el pago se ha realizado con un pequeño retraso. La fecha valor en este caso no será posterior a la fecha valor que se habría atribuido al importe en caso de ejecución correcta de la operación.

El Banco, en cualquier caso, como prestador de servicios de pago del titular beneficiario, previa petición de éste, tratará inmediatamente de rastrear la operación de pago y notificar al beneficiario los resultados. El Banco no cobrará al titular ningún gasto por ello.

4.3. El Banco responderá frente al titular de los gastos que se hayan ocasionado, así como de los intereses aplicados al titular como consecuencia de la no ejecución o de la ejecución defectuosa o con retraso de la operación de pago.

4.4. Órdenes de pago iniciadas a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos. En el caso de que el titular sea el ordenante de una operación de pago iniciada a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, el Banco devolverá al titular el importe de la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa y, en su caso, restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el cargo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación defectuosa. El proveedor de servicios de iniciación de pagos deberá resarcir de inmediato al Banco por las pérdidas sufridas o las sumas abonadas para efectuar la devolución al ordenante. Corresponderá al proveedor de servicios de iniciación de pagos demostrar que la operación se realizó correctamente.

5.- **Devolución de operaciones de pago iniciadas por el beneficiario de las mismas, autorizadas por el ordenante.** El titular, cuando actúe como ordenante de una operación de pago autorizada, iniciada por el beneficiario de la misma o a través de él, tendrá derecho a la devolución de su importe por parte del Banco siempre que se den las siguientes condiciones:

- que en la autorización del titular no se especifique el importe exacto de la operación,
- y que éste resulte ser superior a lo que el titular razonablemente podría esperar, teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto y las demás circunstancias pertinentes al caso concreto.

El Banco podrá solicitar al titular que aporte datos que fundamenten la concurrencia de dichas condiciones.

El titular dispondrá de un plazo máximo de ocho semanas para solicitar la devolución, en el caso de adeudos CORE, contadas a partir del adeudo de los fondos en su cuenta. El Banco deberá devolver el importe íntegro de la operación o bien justificar su negativa a la devolución en un plazo de diez días hábiles desde la recepción de la solicitud del titular.

El titular no tendrá derecho a la devolución cuando no se den las condiciones indicadas en la presente condición.

6.- Ejecución de órdenes de pago.

6.1. Recepción de órdenes de pago. El momento de recepción de una orden de pago será aquél en que dicha orden sea recibida por el Banco. **No se adeudará en la cuenta del titular antes de la recepción de la orden de pago.** Si la recepción tiene lugar en un día inhábil, a efectos bancarios, la orden de pago se considerará recibida el siguiente día hábil. Igualmente, el Banco tiene establecida una hora límite, distinta según la operación de pago de que se trate y/o el canal a través del cual se curse la orden, a partir de la cual ésta se entenderá recibida el día hábil siguiente. El Banco pondrá en conocimiento del titular la hora límite aplicable a cada operación con ocasión de la ejecución de la orden de pago correspondiente.

El titular podrá acordar con el Banco que la ejecución de una orden de pago concreta comience en una fecha determinada, al final de un cierto plazo o el día en que el titular haya puesto fondos a disposición del Banco, en cuyo caso se entenderá que el momento de la recepción de la orden de pago es el día acordado o el día hábil siguiente, si aquél fuera inhábil.

En caso de que el Banco rechace la ejecución de una orden de pago, notificará de inmediato al titular esta circunstancia, explicando, dentro de lo posible, los motivos de la negativa y, en su caso, el procedimiento a seguir a fin de rectificar los errores que la hayan causado.

El Banco podrá cobrar gastos por esta notificación, de acuerdo con lo pactado, en su caso, en las correspondientes condiciones particulares del contrato de que se trate.

El Banco no podrá negarse a ejecutar una orden de pago autorizada si reúne todas las condiciones establecidas en el contrato, haya sido iniciada por el titular o en su nombre por un proveedor de iniciación de servicios de pago, por el beneficiario o a través del mismo.

6.2. Plazo de ejecución y fecha de valor.

a) Ámbito de aplicación.-Las disposiciones de la normativa en vigor relativas al plazo de ejecución y fecha valor de las operaciones de pago serán de aplicación únicamente a las operaciones de pago realizadas en euros en las que el proveedor de servicios de pago de la otra parte en la operación esté situado en la Unión Europea, a excepción de las previsiones relativas a la fecha de valor del abono y del cargo en la cuenta del titular y a la disponibilidad de los fondos por parte de éste, que se aplicarán a las restantes operaciones de pago, salvo en el caso de cheques u operaciones sujetas a cláusula suspensiva en que sólo se aplicarán cuando se haya producido el abono en firme.

b) Operaciones de pago en que el titular es el ordenante. En relación con las operaciones de pago en que el titular actúe como ordenante, el Banco se asegurará de que el importe de la operación sea abonado en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario, como máximo, al final del día hábil siguiente al momento de recepción de la orden de pago. Para operaciones de pago iniciadas en papel, el plazo indicado se prolongará en un día hábil. La fecha de valor del cargo en la cuenta del titular, cuando actúe como ordenante, no será anterior al momento en que el importe de la operación de pago se cargue en dicha cuenta.

c) Operaciones de pago en que el titular es el beneficiario. Tratándose de operaciones de pago en que el titular sea el beneficiario, el Banco abonará el importe de la operación en la cuenta del titular con fecha de valor el mismo día hábil en que él haya recibido los fondos del proveedor de servicios de pago del ordenante, momento en que dicho importe debe estar a disposición del titular.

d) Ingreso de efectivo. Cuando el titular ingrese efectivo en sus cuentas personales abiertas en el Banco, en la misma moneda de la cuenta de que se trate, podrá disponer del importe ingresado desde el mismo momento en que tenga lugar el ingreso, al que se dará fecha de valor de ese mismo día. Si el titular actúa como no consumidor, podrá disponer del importe ingresado el día hábil siguiente al de la recepción de los fondos por el Banco, que se abonarán en la cuenta con fecha de valor de ese mismo día.

6.3. Identificadores únicos. Para la ejecución de las órdenes de pago iniciadas por el titular o, en su caso, por el proveedor de iniciación de servicios de pago, se deberá facilitar al Banco el identificador único en virtud del cual se identifica de forma inequívoca al otro usuario de servicios de pago y su cuenta de pago. Para la ejecución de órdenes de pago transfronterizas, el titular deberá facilitar además el identificador del proveedor de servicios de pago del otro usuario de dichos servicios.

El titular queda informado de que su identificador único es el Código Cuenta Cliente (C.C.C.), o el IBAN, en su caso, datos que figuran en todos los extractos de cuenta que el Banco envía a sus clientes.

El identificador único de las tarjetas de débito y crédito a efectos de la ejecución de una orden de pago es el número que figura impreso en el anverso de la misma. Este número podrá ser modificado por el Banco cuando se proceda a la sustitución de una tarjeta por otra, como, por ejemplo, en los casos de pérdida o sustracción o incorporación de nuevas funcionalidades.

El Banco no será responsable de la no ejecución o ejecución defectuosa de una operación de pago cuando el identificador único sea incorrecto. No obstante, el Banco realizará las gestiones que estén a su alcance a fin de recuperar los fondos de la operación de pago. **El Banco facilitará al titular como ordenante, previa solicitud por escrito, toda la información de que disponga que sea pertinente para que el titular interponga una reclamación legal a fin de recuperar los fondos.** El Banco podrá cobrar al titular por dicha recuperación, de acuerdo con lo pactado, en su caso, en las respectivas condiciones particulares.

7.- Operaciones sospechosas. Para el caso de operaciones con tarjetas, el Banco dispone de sistemas de detección de fraude para la identificación eficaz y rápida de operaciones sospechosas o fraudulentas. En el caso de que estos sistemas detecten una operación que pueda resultar sospechosa de fraude, o detecten un fraude real o amenaza para la seguridad, el Banco se pondrá en contacto con el cliente telefónicamente en el número designado por este, para confirmar la veracidad o el consentimiento real del cliente a la operación concreta y sospechosa. Adicionalmente, el Banco podrá enviar al Cliente notificaciones a modo informativo de operaciones de especial relevancia por su cuantía o que excedan los límites de la operativa habitual del cliente.

8.- El titular, cuando se trate de un consumidor o microempresa o en defecto de pacto para otros titulares, podrá resolver los contratos de servicios de pago de forma unilateral, sin coste alguno a su cargo, y sin necesidad de preaviso, salvo que tuviera contratado con el Banco otro producto o servicio financiero para cuya gestión sea necesario mantener abierta una cuenta de pago con el Banco. Los contratos de servicios de pago que tengan establecido un plazo de duración determinado se extinguirán a su vencimiento todo ello de acuerdo con lo establecido en las condiciones generales o particulares que resulten de aplicación al contrato de servicios de pago de que se trate.