

LEY SERVICIOS DE PAGO

El 24 de noviembre de 2018 se publicó en el BOE el *Decreto Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de Servicios de Pago y otras medidas urgentes en materia financiera* que sustituyó a la anterior, *Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago*.

Como la anterior normativa, este Real Decreto del año 2018 viene a regular las relaciones jurídicas y económicas y da una mayor protección a los usuarios en la prestación de servicios de pago por parte de los proveedores de estos servicios financieros.

Hay ciertos aspectos que queremos destacar y tenemos que tener en cuenta en nuestra relación con nuestra entidad bancaria, que pasamos a comentar a continuación.

Por la normativa bancaria vigente, nuestra entidad no nos puede cobrar por darnos información, por lo general, sobre intereses, comisiones y gastos relacionados, por ejemplo, con nuestra cuenta corriente o hipoteca, (información anual), pero sí puede hacerlo cuando la información fuera solicitada por el cliente y por un medio de comunicación distinto al establecido en el contrato, (que en éste se establezca por email y lo solicitemos en papel). A pesar de ello, los costes serán razonables teniendo en cuenta que, en cuanto al cobro de comisiones y gastos, no hay normativa que lo regule, sino que se amparan en la libertad de pactos entre entidad-cliente.

Los contratos que firmamos con las entidades bancarias suelen ser indefinidos, no obstante, por el motivo que sea, el cliente puede cancelar el contrato, (por ejemplo de cuenta corriente), en cualquier momento y la entidad debe poner a nuestra disposición el saldo existente, con la excepción de que la cuenta corriente esté abierta necesariamente para tener contratado otro producto financiero el cual también deberá rescindirse para poder cancelar nuestro contrato de cuenta corriente. Asimismo, la entidad bancaria o proveedor de servicios de pago podrá cancelar el contrato siempre y cuando nos lo comuniqué con un preaviso de dos meses de antelación a la fecha en la que pretende resolver el contrato. En este último caso, nos podrán cobrar gastos y comisiones por los servicios de pago, pero estos deberán ser proporcionales en relación al año en el que nos encontremos y hasta la fecha de resolución del contrato. También puede darse la posibilidad de que la entidad bancaria resuelva el contrato, sin necesidad de que modifique alguna de las cláusulas o condiciones del mismo, para lo cual igualmente nos tiene que notificar con un preaviso de dos meses de antelación respecto a la fecha en que entre en vigor la modificación propuesta, (por ejemplo el nuevo cobro de una comisión de gestión y mantenimiento de cuenta corriente). En este caso, solo tenemos dos opciones, o aceptar la nueva modificación que entrará en vigor a partir de la fecha correspondiente, o cancelar o resolver el contrato siempre con la excepción que hemos comentado anteriormente.

En cuanto a la utilización de instrumentos de pago, (por ejemplo una tarjeta de crédito), tenemos que tomar medidas para proteger nuestras claves de seguridad personales, (no llevarlas anotadas en papel en nuestra cartera etc.), y en caso de

extravío, sustracción o apropiación indebida debemos comunicarlo a nuestra entidad sin demora, además de poner una denuncia ante la autoridad competente, para que se realicen las gestiones oportunas con nuestra entidad y, en su caso, recuperar el saldo defraudado de nuestra tarjeta o cuenta corriente.

Por la aplicación de la Ley de blanqueo de capitales nuestra entidad nos puede requerir la aportación de cierta documentación por cuanto que por motivos financieros o de seguridad pueda sospechar de alguna irregularidad, por ello, es aconsejable la entrega de documentación requerida ya que pueden bloquearnos (mediante comunicación previa al bloqueo o posteriormente por motivos justificados) la c/c y/o nuestra tarjeta de crédito, que también pueden ser bloqueados por utilización no autorizada o fraudulenta. Este desbloqueo de los servicios o instrumentos de pago debe ser sin coste alguno para nosotros.

Nuestra entidad bancaria tampoco nos puede enviar instrumentos de pago no solicitados, a excepción de sustitución, sustracción, pérdida o nuevas funciones del mismo.

Por último, ya sabemos que ante cualquier discrepancia con nuestro banco, podemos interponer una reclamación ante su Departamento de Atención al Cliente y, en caso negativo, o que haya transcurrido el plazo de quince (15) días hábiles sin contestación, (o en casos excepcionales justificados por parte de la entidad un (1) mes), podríamos “elevar” nuestra reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.