

## Reglaments

### Decret pel qual s'aprova el Reglament relatiu al règim jurídic dels serveis de pagament i el diner electrònic i de les entitats de pagament i entitats de diner electrònic

#### Exposició de motius

El 24 de novembre del 2011, el Consell General va aprovar la ratificació de l'Acord Monetari entre el Principat d'Andorra i la Unió Europea, que permet a Andorra adoptar oficialment l'euro com a moneda de curs legal i emetre les seves pròpies monedes destinades a la circulació i a la col·lecció.

En virtut de l'Acord Monetari, Andorra es va comprometre a implementar en el seu ordenament jurídic, entre d'altres, la Directiva 2007/64/CE del Parlament Europeu i del Consell, del 13 del novembre de 2007, relativa als serveis de pagament en el mercat interior, que modifica les Directives 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE, així com la Directiva 2006/48/CE, i que deroga la Directiva 97/5/CE.

Així mateix, entre les disposicions jurídiques europees a implantar en virtut de l'Acord Monetari també hi havia la Directiva 2009/110/CE del Parlament Europeu i del Consell, del 16 de setembre del 2009, sobre l'accés a l'activitat de les entitats de diner electrònic i al seu exercici, així com a la supervisió prudencial d'aquestes entitats, que modifica les directives 2005/60/CE i 2006/48/CE i que deroga la Directiva 2000/46/CE.

Als efectes de complir amb els esmentats compromisos, el Consell General, en la sessió del 17 de maig del 2018, va aprovar la Llei 8/2018, del 17 de maig, dels serveis de pagament i el diner electrònic, que va entrar en vigor l'endemà de la seva publicació i que tenia per objecte la inclusió de les entitats de pagament i les entitats de diner electrònic com a noves entitats operatives del sistema financer andorrà, amb un règim jurídic propi, i regular els drets i les obligacions de proveïdors i usuaris en relació amb la prestació i la utilització de serveis de pagament i l'emissió de diner electrònic.

La Llei 8/2018, del 17 de maig, dels serveis de pagament i el diner electrònic va posar els fonaments per a assentar les bases comunes entre la Unió Europea i Andorra quant a la regulació de la prestació de serveis de pagament i l'emissió de diner electrònic, incorporant el contingut de la normativa de la Unió Europea en la matèria en l'ordenament jurídic andorrà. A més d'establir un marc de protecció homogeni per als consumidors, la norma facilitava l'aplicació operativa dels instruments de pagament en euros dins la zona única de pagaments en euros, l'anomenada Single Euro Payments Area o SEPA.

Mitjançant una modificació a l'annex de l'Acord Monetari, Andorra es va comprometre a implementar en el seu ordenament jurídic la Directiva 2015/2366 del Parlament Europeu i del Consell, del 25 de novembre del 2015, sobre serveis de pagament en el mercat interior i per la qual es modifiquen les Directives 2002/65/CE, 2009/110/CE i 2013/36/CE i el Reglament (UE) núm. 1093/2010 i es deroga la Directiva 2007/64/CE. Aquest compromís es reflecteix en l'aprovació de la Llei 27/2018, del 25 d'octubre, de modificació de la Llei 8/2018, del 17 de maig, dels serveis de pagament i el diner electrònic.

L'aprovació de la nova Llei introdueix canvis importants, entre els quals destaca una reserva d'activitat actualitzada que cobreix la prestació de dos nous serveis de pagament que no estaven previstos al règim anterior: els serveis d'iniciació de pagaments i els serveis d'informació sobre comptes, i l'establiment d'un règim més protector dels drets dels usuaris dels serveis de pagament en matèria de seguretat i transparència.

El Govern, fent ús de l'habilitació prevista a la disposició final novena de la Llei 27/2018, del 25 d'octubre, de modificació de la Llei 8/2018, del 17 de maig, dels serveis de pagament i el diner electrònic, desenvolupa amb

aquest Reglament el Títol III de la Llei 8/2018, tal i com aquest queda redactat segons les modificacions de la Llei 27/2018, del 25 d'octubre, de modificació de la Llei 8/2018, del 17 de maig, dels serveis de pagament i el diner electrònic, i drets i obligacions en relació amb la prestació i utilització de serveis de pagament; i el Títol IV de la Llei 8/2018, tal i com aquest queda redactat segons les modificacions de la Llei 27/2018, del 25 d'octubre, de modificació de la Llei 8/2018, del 17 de maig, dels serveis de pagament i el diner electrònic, desenvolupa l'autorització d'operacions de pagament i la seva execució, tant de les ordres de pagament i els imports transferits, com del termini d'execució i data de valor i el corresponent règim de responsabilitat.

A proposta del ministre encarregat de les finances, el Govern en la sessió de 21 de novembre del 2018,

Decreta

ARTICLE ÚNIC

S'aprova el Reglament relatiu al règim jurídic dels serveis de pagament i el diner electrònic i de les entitats de pagament i entitats de diner electrònic que entra en vigor l'endemà de ser publicat al *Butlletí Oficial del Principat d'Andorra*.

## REGLAMENT RELATIU AL RÈGIM JURÍDIC DELS SERVEIS DE PAGAMENT I EL DINER ELECTRÒNIC I DE LES ENTITATS DE PAGAMENT I ENTITATS DE DINER ELECTRÒNIC

### Títol I. Finalitat i definicions

#### Article 1. *Finalitat*

Aquest Reglament té per finalitat desenvolupar la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.

#### Article 2. *Definicions*

A efectes d'aquest Reglament, s'entén per:

1. Agent: Té el significat descrit a l'apartat 3 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
2. AFA: Autoritat Financera Andorrana.
3. Autenticació: Té el significat descrit a l'apartat 4 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
4. Autenticació reforçada del client: Té el significat descrit a l'apartat 5 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
5. Beneficiari: Té el significat descrit a l'apartat 6 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
6. Compte de pagament: Té el significat descrit a l'apartat 8 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
7. Consumidor: Té el significat descrit a l'apartat 9 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
8. Contracte marc: Té el significat descrit a l'apartat 11 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
9. Credencials de seguretat personalitzades: Té el significat descrit a l'apartat 12 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
10. Dades de pagament sensibles: Té el significat descrit a l'apartat 13 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
11. Data de valor: Té el significat descrit a l'apartat 14 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.

12. Dia hàbil: Té el significat descrit a l'apartat 15 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
13. Domiciliació de pagaments: Té el significat descrit a l'apartat 17 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
14. Emissió d'instruments de pagament: Té el significat descrit a l'apartat 18 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
15. Entitat de pagament: Té el significat descrit a l'apartat 21 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
16. Fons: Té el significat descrit a l'apartat 22 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
17. Identificador únic: Combinació de lletres, nombres o símbols especificats pel proveïdor de serveis de pagament a l'usuari d'aquests serveis, que aquest últim ha de proporcionar per identificar de forma inequívoca un altre usuari de serveis de pagament i/o un compte de pagament en una operació de pagament.
18. Instrument de pagament: Té el significat descrit a l'apartat 25 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
19. Microempresa: Té el significat descrit a l'apartat 26 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
20. Mitjà de comunicació a distància: Qualsevol tècnica que, sense la presència física simultània del proveïdor de serveis de pagament i l'usuari de serveis de pagament, es pugui utilitzar per concloure un contracte de serveis de pagament.
21. Operació de pagament: Té el significat descrit a l'apartat 28 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
22. Operació remota de pagament: Té el significat descrit a l'apartat 29 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
23. Ordenant: Té el significat descrit a l'apartat 30 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
24. Ordre de pagament: Té el significat descrit a l'apartat 31 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
25. Proveïdor de serveis de pagament: Té el significat descrit a l'apartat 33 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
26. Proveïdor de serveis de pagament gestor de compte: Té el significat descrit a l'apartat 34 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
27. Proveïdor de serveis d'informació sobre comptes: Té el significat descrit a l'apartat 35 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
28. Proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments: Té el significat descrit a l'apartat 36 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
29. Servei de pagament: Té el significat descrit a l'apartat 42 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
30. Servei d'enviament de diners: Té el significat descrit a l'apartat 39 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
31. Servei d'informació sobre comptes: Té el significat descrit a l'apartat 40 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.

32. Servei d'iniciació de pagaments: Té el significat descrit a l'apartat 41 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.

33. Sistema de pagament: Té el significat descrit a l'apartat 43 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.

34. Suport durador: Instrument que permeti que l'usuari de serveis de pagament emmagatzemi informació dirigida personalment a ell de forma accessible per a referències futures, per un període adequat als fins de la informació, i que permeti la reproducció invariable de la informació emmagatzemada.

35. Tipus de canvi de referència: Té el significat descrit a l'apartat 44 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.

36. Tipus d'interès de referència: Tipus d'interès emprat com a base per calcular interessos que hagin d'aplicar-se i procedent d'una font accessible al públic que pugui ser verificada per les dos parts en un contracte de serveis de pagament.

37. Transferència: Té el significat descrit a l'apartat 45 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.

38. Usuari de serveis de pagament: Té el significat descrit a l'apartat 46 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.

39. Xarxa de comunicacions electròniques: Té el significat descrit a l'apartat 47 de l'article 3 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.

## Títol II. Règim jurídic dels serveis de pagament

### Capítol primer. Transparència de les condicions i els requisits d'informació

#### Secció primera. Àmbit d'aplicació de la transparència de les condicions i els requisits d'informació

##### **Article 3.** *Àmbit d'aplicació de la transparència de les condicions i els requisits d'informació*

1. Aquest capítol s'aplica a les operacions de pagament únic, els contractes marc i les operacions de pagament cobertes per aquests contractes que es desenvolupin en euros dins del Principat d'Andorra. Quan l'usuari de serveis de pagament no és un consumidor o una microempresa, les parts poden acordar excloure'n l'aplicació, totalment o parcialment.

2. Aquest capítol no és aplicable a les persones que únicament prestin el servei d'informació sobre comptes, a excepció dels articles 8 i 15.

3. Aquest capítol també s'aplica quan l'operació estigui denominada en una divisa distinta de l'euro i el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant i del beneficiari o el proveïdor únic de serveis de pagament estiguin situats a Andorra, respecte de la part de l'operació que es desenvolupi a Andorra, a excepció de la lletra b de l'apartat 1 de l'article 8, la lletra e de l'apartat 2 de l'article 15 i la lletra a de l'article 19.

4. Aquest capítol també és aplicable quan l'operació estigui denominada en euros o en una divisa distinta de l'euro i només el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant o del beneficiari estigui situat a Andorra, respecte de la part de l'operació que es desenvolupi a Andorra, a excepció de la lletra b de l'apartat 1 de l'article 8, la lletra e de l'apartat 2 de l'article 15 i la lletra g de l'apartat 5 de l'article 15.

#### Secció segona. Regles generals

##### **Article 4.** *Despeses d'informació*

1. Els proveïdors de serveis de pagament no poden cobrar a l'usuari de serveis de pagament per la informació proporcionada en virtut d'aquest capítol.

2. El proveïdor i l'usuari de serveis de pagament poden acordar cobrar despeses per informació addicional o proporcionada de forma més freqüent, o per la transmissió a través de mitjans diferents dels especificats al contracte marc, proporcionada a sol·licitud de l'usuari de serveis de pagament.

3. Quan el proveïdor de serveis de pagament pugui imposar despeses d'informació d'acord amb l'apartat 2, aquestes despeses han de ser raonables i adequades d'acord amb els costos efectivament suportats pel proveïdor de serveis de pagament.

**Article 5.** *Exempció dels requisits d'informació sobre instruments de pagament d'escassa quantia i el diners electrònic*

1. En el cas d'instruments de pagament que, segons el contracte marc pertinent, afectin únicament les operacions de pagament individual que no superin els 30 euros o que tinguin un límit de despesa de 150 euros o acumulin fons que no superin els 150 euros en cap moment:

a) Com a excepció al que estableixen els articles 14, 15 i 19, el proveïdor de serveis de pagament només ha de proporcionar a l'ordenant informació sobre les principals característiques del servei de pagament, incloent-hi la forma en què es pot utilitzar l'instrument de pagament, la responsabilitat, les despeses aplicades i altra informació necessària per prendre una decisió informada, així com una indicació sobre com pot obtenir, de forma fàcilment accessible, qualsevol altra informació i les condicions especificades en l'article 15.

b) Es pot acordar que, com a excepció al que estableix l'article 17, no sigui exigible al proveïdor de serveis de pagament que els canvis proposats en les condicions del contracte marc hagin de ser plantejats en la forma que s'estableix a l'apartat 1 de l'article 14.

c) Es pot acordar que, com a excepció al que estableixen els articles 20 i 21, després de l'execució d'una operació de pagament:

i. El proveïdor de serveis de pagament faciliti o posi a la disposició de l'usuari de serveis de pagament únicament una referència que permeti que l'usuari de serveis de pagament identifiqui l'operació de pagament, l'import, qualsevol despesa i/o, en el cas de diverses operacions de pagament del mateix tipus realitzades en favor del mateix beneficiari, informació sobre l'import total i les despeses d'aquestes operacions de pagament.

ii. El proveïdor de serveis de pagament no estigui obligat a proporcionar o posar a la disposició de l'usuari de serveis de pagament la informació referida a l'apartat i anterior si l'instrument de pagament s'utilitza de forma anònima o si el proveïdor de serveis de pagament no disposa dels recursos tècnics per facilitar-la. No obstant això, el proveïdor de serveis de pagament ha de proporcionar a l'ordenant la possibilitat de comprovar l'import dels fons rebuts.

2. En el context de les operacions nacionals de pagament, els imports referits al primer apartat s'han de multiplicar per dos. Per als instruments de pagament de prepagament, els imports referits al primer apartat han de ser de 500 euros en qualsevol cas.

## Secció tercera. Operacions de pagament únic

**Article 6.** *Àmbit d'aplicació de les normes referides a les operacions de pagament únic*

1. Aquesta secció s'aplica a les operacions de pagament únic no cobertes per un contracte marc.

2. Quan una ordre de pagament corresponent a una operació de pagament únic es transmeti mitjançant un instrument de pagament regulat per un contracte marc, el proveïdor de serveis de pagament no està obligat a facilitar ni a posar a disposició de l'usuari de serveis de pagament informació que ja li hagi estat facilitada en virtut d'un contracte marc amb un altre proveïdor, o que li sigui facilitada en virtut d'aquest contracte.

**Article 7.** *Informació general prèvia de les operacions de pagament únic*

1. El proveïdor de serveis de pagament ha de posar a la disposició de l'usuari de serveis de pagament, de forma fàcilment accessible, la informació i les condicions establertes en l'article 8 en relació amb els seus propis serveis, abans que l'usuari de serveis de pagament quedi vinculat per qualsevol contracte o oferta.

Si l'usuari de serveis de pagament ho sol·licita, el proveïdor de serveis de pagament li ha de facilitar la informació i les condicions en paper o en un altre suport durador. La informació i les condicions han d'estar redactades en termes fàcilment comprensibles i d'una manera clara i llegible, en català o en qualsevol altre idioma acordat per les parts.

2. Si el contracte de servei de pagament únic s'ha formalitzat a instàncies de l'usuari de serveis de pagament a través d'un mitjà de comunicació a distància que no permeti complir al proveïdor de serveis de pagament les previsions de l'apartat 1, aquest proveïdor ha de complir les obligacions esmentades immediatament després de l'execució de l'operació de pagament.

3. Les obligacions previstes a l'apartat 1 poden complir-se facilitant una còpia de l'esborrany del contracte de servei de pagament únic o de l'esborrany de l'ordre de pagament que incloguin la informació i les condicions previstes a l'article 8.

**Article 8.** *Informació i condicions de les operacions de pagament únic*

1. El proveïdor de serveis de pagament ha de facilitar o posar a disposició de l'usuari de serveis de pagament la informació i les condicions següents:

- a) La informació o l'identificador únic que l'usuari de serveis de pagament ha de facilitar per a la correcta iniciació o execució d'una ordre de pagament.
- b) El termini màxim d'execució del servei de pagament que s'hagi de prestar.
- c) Totes les despeses que l'usuari de serveis de pagament ha d'abonar al proveïdor de serveis de pagament i, si escau, un desglossament d'aquestes despeses.
- d) Quan escaigui, el tipus de canvi efectiu o el tipus de canvi de referència que s'aplicarà a l'operació de pagament.

2. Els proveïdors de serveis d'iniciació de pagament han de facilitar a l'ordenant o han de posar a la seva disposició, abans d'iniciar l'ordre de pagament, la informació següent de forma clara i detallada:

- a) El nom del proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, el domicili de la seva seu social i, quan escaigui, el de la seva sucursal o agent, juntament amb qualsevol altres dades de contacte, inclosa l'adreça de correu electrònic per comunicar-se amb el proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments.
- b) Les dades de contacte de l'AFA.

3. Si escau, tota altra informació pertinent i les condicions contingudes en l'article 15 s'han de posar a la disposició de l'usuari de serveis de pagament d'una manera fàcilment accessible.

**Article 9.** *Informació per a l'ordenant i el beneficiari després de la iniciació d'una ordre de pagament*

A més de la informació i les condicions indicades en l'article 8, quan una ordre de pagament s'iniciï a través d'un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, aquest proveïdor ha de facilitar o posar a disposició de l'ordenant i, si escau, del beneficiari, immediatament després de la iniciació de l'ordre de pagament, les dades següents:

- a) Una confirmació de la iniciació satisfactòria de l'ordre de pagament amb el proveïdor de serveis de pagament gestor de compte de l'ordenant.
- b) Una referència que permeti a l'ordenant i al beneficiari identificar l'operació de pagament i, si escau, una referència que permeti al beneficiari identificar l'ordenant i qualsevol informació comunicada juntament amb l'operació de pagament.
- c) L'import de l'operació de pagament.
- d) Si escau, l'import de les despeses que hagin d'abonar-se per l'operació al proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments i, quan escaigui, el desglossament corresponent d'aquest import.



**Article 10.** *Informació per al proveïdor de serveis de pagament gestor de compte de l'ordenant en cas de prestació de serveis d'iniciació de pagaments*

Quan una ordre de pagament s'iniciï a través d'un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, aquest proveïdor ha de posar a disposició del proveïdor de serveis de pagament gestor de compte de l'ordenant la referència de l'operació de pagament.

**Article 11.** *Informació per a l'ordenant després de la recepció de l'ordre de pagament*

Immediatament després de la recepció de l'ordre de pagament, el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant ha de facilitar a aquest ordenant o posar a la seva disposició, segons el que estableix l'article 7, les dades següents respecte dels seus propis serveis:

- a) Una referència que permeti a l'ordenant identificar l'operació de pagament i, si escau, la informació relativa al beneficiari.
- b) L'import de l'operació de pagament en la divisa utilitzada a l'ordre de pagament.
- c) L'import de les despeses de l'operació de pagament que ha de pagar l'ordenant i, si escau, un desglossament d'aquest import.
- d) Si escau, el tipus de canvi utilitzat en l'operació de pagament pel proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant o una referència d'aquest tipus quan sigui diferent del tipus facilitat de conformitat amb l'article 8, i l'import de l'operació de pagament després d'aquesta conversió de divisa.
- e) La data de recepció de l'ordre de pagament.

**Article 12.** *Informació per al beneficiari després de l'execució*

Immediatament després de l'execució de l'operació de pagament, el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari ha de facilitar o posar a disposició del beneficiari, segons el que estableix l'article 7, les dades següents respecte dels seus propis serveis:

- a) Una referència que permeti al beneficiari identificar l'operació de pagament i, si escau, a l'ordenant, així com qualsevol informació comunicada juntament amb la transacció de pagament.
- b) L'import de l'operació de pagament en la divisa en què els fons són abonats al beneficiari.
- c) L'import de les despeses de l'operació de pagament que ha d'abonar el beneficiari i, si escau, un desglossament d'aquestes despeses.
- d) Quan escaigui, el tipus de canvi utilitzat en l'operació de pagament pel proveïdor de serveis de pagament del beneficiari i l'import de l'operació de pagament abans de la conversió de divisa.
- e) La data de valor de l'abonament.

**Secció quarta. Contractes marc**

**Article 13.** *Àmbit d'aplicació de les normes referides a les operacions realitzades a l'empara de contractes marc*  
Aquesta secció s'aplica a les operacions de pagament subjectes a un contracte marc.

**Article 14.** *Informació general prèvia de les operacions realitzades a l'empara d'un contracte marc*

1. El proveïdor de serveis de pagament ha de proporcionar a l'usuari de serveis de pagament, en paper o en un altre suport durador, la informació i les condicions especificades a l'article 15 amb temps suficient abans que l'usuari de serveis de pagament quedi vinculat per qualsevol contracte marc o oferta. La informació i les condicions han d'estar redactades en termes fàcilment comprensibles i d'una manera clara i llegible, en català o en qualsevol altre idioma acordat per les parts.

2. Si el contracte marc s'ha formalitzat a petició de l'usuari de serveis de pagament a través d'un mitjà de comunicació a distància que no permeti que el proveïdor de serveis de pagament pugui complir el que es disposa a l'apartat 1, el proveïdor de serveis de pagament ha de complir les obligacions que li imposa l'apartat esmentat immediatament després de la formalització del contracte marc.

3. Les obligacions previstes a l'apartat 1 també es poden complir proporcionant una còpia de l'esborrany del contracte marc que inclogui la informació i les condicions especificades a l'article 15.

**Article 15.** *Informació i condicions de les operacions realitzades a l'empara d'un contracte marc*

El proveïdor de serveis de pagament ha de proporcionar a l'usuari de serveis de pagament la informació i les condicions següents:

1. Respecte al proveïdor de serveis de pagament:

- a) El nom del proveïdor de serveis de pagament, l'adreça del seu domicili social i, si escau, la de la seva sucursal o agent, juntament amb qualsevol altra adreça, incloent-hi l'adreça de correu electrònic que sigui d'utilitat per a la comunicació amb el proveïdor de serveis de pagament.
- b) Les dades de l'AFA i el número de registre amb el qual estigui inscrit el proveïdor de serveis de pagament o un mitjà equivalent d'identificació en aquest registre

2. Respecte a la utilització del servei de pagament:

- a) Una descripció de les característiques principals del servei de pagament que es presti.
- b) La informació o l'identificador únic que l'usuari de serveis de pagament ha de facilitar per a la correcta iniciació o execució d'una ordre de pagament.
- c) La forma i el procediment pels quals ha de comunicar-se el consentiment per a la iniciació d'una ordre de pagament o l'execució d'una operació de pagament i la retirada d'aquest consentiment segons els articles 27 i 40.
- d) Una referència al moment en què es consideri rebuda una ordre de pagament de conformitat amb l'article 38 i, si escau, l'hora límit, establerta pel proveïdor de serveis de pagament.
- e) El termini màxim d'execució per als serveis de pagament que s'han de proporcionar.
- f) Si hi ha la possibilitat d'establir límits de disposició per la utilització de l'instrument de pagament segons l'apartat 1 de l'article 28.
- g) En el cas dels instruments de pagament basats en targetes que utilitzin marques compartides, qualsevol altres drets conferits a l'usuari de serveis de pagament conforme a la legislació aplicable.

3. Respecte a les despeses, els tipus d'interès i de canvi:

- a) Totes les despeses que l'usuari de serveis de pagament ha de pagar al proveïdor de serveis de pagament, incloses les associades a la forma i la freqüència en què hagi de facilitar-se o posar-se a disposició del destinatari la informació prevista en aquest Reglament i, si escau, el desglossament d'aquestes despeses.
- b) Si escau, els tipus d'interès i de canvi que cal aplicar o, si s'han d'utilitzar els tipus d'interès de referència i tipus de canvi de referència, el mètode per calcular l'interès efectiu, i la data corresponent i l'índex o la base per determinar aquest tipus d'interès o de canvi de referència.
- c) Si s'ha acordat així, l'aplicació immediata de modificacions dels tipus d'interès o de canvi de referència, i els requisits d'informació en relació amb aquestes modificacions segons l'article 17.

4. Respecte a la comunicació:

- a) Si escau, els mitjans de comunicació, inclosos els requisits tècnics aplicables per a l'equip i els suports de software de l'usuari de serveis de pagament, acordats entre les parts per a la transmissió d'informació o notificacions en virtut d'aquest Reglament i de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
- b) La forma i la freqüència amb què ha de facilitar-se o posar-se a disposició la informació prevista en virtut d'aquest Reglament i de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
- c) L'idioma o els idiomes de formalització del contracte en què s'han d'efectuar les comunicacions durant aquesta relació contractual.



d) El dret de l'usuari de serveis de pagament a rebre les condicions contractuals del contracte marc i la informació i les condicions, de conformitat amb l'article 16.

5. Respecte a les garanties i les mesures correctores:

a) Quan escaigui, una descripció de les mesures que l'usuari de serveis de pagament ha d'adoptar per preservar la seguretat d'un instrument de pagament i la forma en què ha de realitzar-se la notificació al proveïdor de serveis de pagament als efectes de la lletra b de l'apartat 1 de l'article 29.

b) El procediment segur de notificació al client per part del proveïdor de serveis de pagament en cas de sospita de frau o frau real o en cas d'amenaques per a la seguretat.

c) Si s'acorda així, les condicions en què el proveïdor de serveis de pagament es reserva el dret a bloquejar un instrument de pagament segons l'apartat 2 de l'article 28.

d) La responsabilitat de l'ordenant segons l'article 34, incloent-hi informació sobre l'import corresponent.

e) La forma i el termini dins del qual l'usuari de serveis de pagament ha de notificar al proveïdor de serveis de pagament qualsevol operació de pagament no autoritzada o iniciada o executada de forma incorrecta segons el que estableix l'article 31, així com la responsabilitat del proveïdor de serveis de pagament en cas d'operacions de pagament no autoritzades segons l'apartat 1 de l'article 33.

f) La responsabilitat del proveïdor de serveis de pagament per la iniciació o execució d'operacions de pagament segons el que estableixen els articles 48 i 49.

g) Les condicions de reemborsament segons els articles 36 i 37.

6. Respecte als canvis i la rescissió del contracte marc:

a) Si s'acorda així, un advertiment en què s'indica que es considerarà que l'usuari de serveis de pagament accepta modificacions en les condicions establertes segons l'article 17, tret que l'usuari de serveis de pagament notifiqui el contrari al proveïdor de serveis de pagament amb anterioritat a la data proposada per a l'entrada en vigor de les modificacions.

b) La durada del contracte.

c) El dret de l'usuari de serveis de pagament a rescindir el contracte marc segons l'apartat 1 de l'article 17 i l'article 18.

7. Respecte a les reclamacions:

a) Les clàusules contractuals, si n'hi hagués, relatives a la llei aplicable al contracte marc i/o als tribunals competents.

b) Els procediments de reclamació i recurs extrajudicial a disposició de l'usuari de serveis de pagament segons els articles 34 i 35 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.

**Article 16.** *Accessibilitat de la informació i condicions del contracte marc*

En qualsevol moment de la relació contractual, l'usuari de serveis de pagament que així ho sol·liciti té dret a rebre les condicions contractuals del contracte marc, així com la informació i les condicions especificades a l'article 15, en paper o en un altre suport durador.

**Article 17.** *Modificacions en les condicions del contracte marc*

1. El proveïdor de serveis de pagament que proposi qualsevol modificació de les condicions contractuals i de la informació i les condicions especificades en l'article 15, ho ha de fer de la manera establerta en l'apartat 1 de l'article 14 i amb una antelació no inferior a dos mesos abans de la data proposada perquè la modificació entri en vigor. L'usuari de serveis de pagament pot acceptar o refusar les modificacions abans de la data proposada perquè entrin en vigor. Quan escaigui segons la lletra a de l'apartat 6 de l'article 15, el proveïdor de serveis de pagament ha d'informar l'usuari de serveis de pagament que es considerarà que ha acceptat les modificacions de les condicions corresponents en cas de no comunicar al proveïdor de serveis

de pagament la seva no acceptació amb anterioritat a la data proposada d'entrada en vigor de les modificacions. El proveïdor de serveis de pagament també ha d'informar l'usuari de serveis de pagament que, en cas que refusi les modificacions, té dret a resoldre el contracte marc immediatament i sense cap cost i amb efectes a partir de qualsevol moment anterior a la data en què s'haurien d'haver aplicat les modificacions.

2. Les modificacions dels tipus d'interès o de canvi poden aplicar-se immediatament i sense avís previ, sempre que així s'hagi acordat en el contracte marc i que aquestes modificacions es basin en els tipus d'interès o de canvi de referència acordats segons les lletres b i c de l'apartat 3 de l'article 15. L'usuari de serveis de pagament ha de ser informat de tota modificació del tipus d'interès tan aviat com sigui possible, tal com estableix l'apartat 1 de l'article 14, tret que les parts hagin acordat una freqüència específica o un procediment de comunicació o posada a disposició de la informació. No obstant això, els canvis en els tipus d'interès o de canvi que siguin més favorables per als usuaris de serveis de pagament poden aplicar-se sense avís previ.

3. Les modificacions dels tipus d'interès o de canvi utilitzats en les operacions de pagament s'han d'aplicar i calcular d'una forma neutra que no resulti discriminatòria per als usuaris de serveis de pagament.

#### **Article 18. Rescissió**

1. L'usuari de serveis de pagament pot rescindir el contracte marc en qualsevol moment, tret que les parts hagin acordat un preavís. Aquest termini de preavís no pot excedir un mes.

2. La rescissió d'un contracte marc és gratuïta per a l'usuari de serveis de pagament, excepte quan el contracte hagi estat en vigor durant menys de sis mesos. En aquest cas, qualsevol comissió o despesa aplicable per la rescissió ha de ser apropiada i en consonància amb els costos.

3. Si així s'acorda en el contracte marc, el proveïdor de serveis de pagament pot rescindir un contracte marc formalitzat per a un període indefinit amb un preavís mínim de dos mesos, tal com s'estableix a l'apartat 1 de l'article 14.

4. De les despeses que es cobrin periòdicament pels serveis de pagament, l'usuari de serveis de pagament només ha d'abonar la part proporcional deguda fins a la rescissió del contracte. Quan aquestes despeses s'hagin pagat per endavant, s'han de reemborsar de forma proporcional.

5. Les disposicions d'aquest article s'entenen sense perjudici de les lleis i els reglaments que tractin sobre els drets de les parts a sol·licitar que el contracte marc sigui declarat nul.

#### **Article 19. Informació prèvia a l'execució de cada operació de pagament**

Abans d'executar cada operació de pagament en virtut d'un contracte marc iniciada per l'ordenant, el proveïdor de serveis de pagament ha de facilitar, si ho sol·licita l'ordenant per a aquesta operació concreta, informació explícita sobre:

- a) El termini màxim d'execució.
- b) Les despeses que ha d'abonar l'ordenant.
- c) Si escau, un desglossament de l'import corresponent a les despeses.

#### **Article 20. Informació per a l'ordenant relativa a cada operació de pagament**

1. Una vegada l'import d'una operació de pagament determinada s'hagi carregat al compte de l'ordenant o, quan l'ordenant no utilitzi un compte de pagament, després de rebre l'ordre de pagament, el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant ha de facilitar a l'ordenant, sense endarreriment injustificat, de manera idèntica a com s'estableix a l'apartat 1 de l'article 14, la informació següent:

- a) Una referència que permeti a l'ordenant identificar cada operació de pagament i, si escau, la informació relativa al beneficiari.
- b) L'import de l'operació de pagament en la divisa en què s'hagi carregat al compte de pagament de l'ordenant o en la divisa utilitzada per a l'ordre de pagament.

c) L'import de qualssevol despeses de l'operació de pagament i, si escau, el desglossament corresponent d'aquest import o els interessos que ha de pagar l'ordenant.

d) Si escau, el tipus de canvi utilitzat en l'operació de pagament pel proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant, i l'import de l'operació de pagament després d'aquesta conversió de divisa.

e) La data de valor del càrrec o la data de recepció de l'ordre de pagament.

2. Els contractes marc han d'incloure una clàusula que estableixi que l'ordenant pot exigir que la informació referida a l'apartat 1 anterior s'hagi de proporcionar o posar a disposició periòdicament, com a mínim una vegada al mes, de forma gratuïta i d'una manera acordada per les parts, sempre que permeti a l'ordenant conservar la informació i reproduir-la sense canvis.

3. Addicionalment, el proveïdor de serveis de pagament ha de proporcionar la informació referida a l'apartat 1 anterior, com a mínim, una vegada al mes, en paper o en un altre suport durador de forma gratuïta.

#### **Article 21.** *Informació per al beneficiari relativa a cada operació de pagament*

1. Després de l'execució de cada operació de pagament, el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari ha de facilitar al beneficiari, sense endarreriment injustificat i segons el que s'indica a l'apartat 1 de l'article 14, tota la informació següent:

a) Una referència que permeti al beneficiari identificar l'operació de pagament i l'ordenant, així com qualsevol informació comunicada juntament amb l'operació de pagament.

b) L'import de l'operació de pagament en la divisa en què s'hagi abonat en el compte de pagament del beneficiari.

c) L'import de qualsevol despesa de l'operació de pagament i, si escau, el desglossament corresponent d'aquest import o els interessos que hagi de pagar el beneficiari.

d) Quan escaigui, el tipus de canvi utilitzat en l'operació de pagament pel proveïdor de serveis de pagament del beneficiari i l'import de l'operació de pagament abans de la conversió de divisa.

e) La data de valor del pagament.

2. Els contractes marc poden incloure una clàusula que disposi que la informació a què es refereix l'apartat 1 anterior es faciliti o es faci accessible periòdicament, com a mínim una vegada al mes, i en la forma convinguda per les parts, sempre que permeti al beneficiari conservar la informació i reproduir-la sense canvis.

3. Addicionalment, el proveïdor de serveis de pagament ha de proporcionar la informació referida a l'apartat 1 anterior, en paper o en un altre suport durador, amb una periodicitat mensual de forma gratuïta.

Secció cinquena. Disposicions comunes a les operacions de pagament únic i a les operacions de pagament a l'empara d'un contracte marc

#### **Article 22.** *Divisa de l'operació i canvi de divisa*

1. Els pagaments s'han d'efectuar en la divisa que les parts hagin acordat.

2. Quan s'ofereixi un servei de canvi de divisa amb anterioritat a l'inici de l'operació de pagament i aquest servei de canvi de divisa sigui ofert en un caixer automàtic, en el punt de venda o pel beneficiari, la part que ofereixi el servei de canvi de divisa a l'ordenant ha d'informar l'ordenant de totes les despeses, així com del tipus de canvi que s'utilitza per a la conversió de l'operació de pagament. L'ordenant ha de mostrar el seu consentiment al servei de canvi de divisa sota aquestes condicions.

#### **Article 23.** *Informació sobre despeses addicionals o reduccions*

1. Quan, a efectes de la utilització d'un instrument de pagament determinat, el beneficiari exigeixi el pagament de despeses o ofereixi una reducció, el beneficiari ha d'informar-ne l'ordenant abans d'iniciar l'operació de pagament.

2. Quan, a efectes de la utilització d'un instrument de pagament determinat, el proveïdor de serveis de pagament o un tercer que intervingui en l'operació exigeixi el pagament de despeses, ha d'informar-ne l'usuari de serveis de pagament abans d'iniciar-se l'operació de pagament.

3. L'ordenant només està obligat a abonar les despeses indicades als apartats 1 i 2 si se li dona a conèixer el seu import total abans de l'inici de l'operació de pagament.

## Capítol segon. Drets i obligacions en relació amb la prestació i utilització de serveis de pagament

### Secció primera. Disposicions comunes sobre la prestació i utilització de serveis de pagament

#### **Article 24.** *Àmbit d'aplicació de les disposicions sobre la prestació i la utilització de serveis de pagament*

1. Si l'usuari de serveis de pagament no és un consumidor o una microempresa, l'usuari de serveis de pagament i el proveïdor de serveis de pagament poden acordar que no s'apliquin, totalment o parcialment, l'apartat 1 de l'article 25, l'apartat 2 de l'article 27 i els articles 32, 34, 36, 37, 40 i 48. L'usuari de serveis de pagament i el proveïdor de serveis de pagament també poden acordar un període diferent de l'establert en l'article 31.

2. Aquest capítol no resulta aplicable a les persones que únicament prestin el servei d'informació sobre comptes, a excepció de l'article 29.

3. Aquest capítol també s'aplica quan l'operació estigui denominada en una divisa distinta de l'euro i el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant i del beneficiari o el proveïdor únic de serveis de pagament estiguin situats a Andorra, respecte de la part de l'operació que es desenvolupi a Andorra, a excepció de les disposicions establertes en els articles 41 a 45.

4. Aquest capítol també és aplicable quan l'operació estigui denominada en euros o en una divisa distinta de l'euro i només el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant o del beneficiari estigui situat a Andorra, respecte de la part de l'operació que es desenvolupi a Andorra, a excepció de l'apartat 2 de l'article 25, els articles 36 i 37, l'apartat 1 de l'article 43 i els articles 48 i 51.

#### **Article 25.** *Despeses aplicables*

1. El proveïdor de serveis de pagament no pot cobrar a l'usuari de serveis de pagament pel compliment de les seves obligacions d'informació o per les mesures correctores o preventives establertes en aquest capítol, tret que s'especifiqui el contrari en l'apartat 1 de l'article 39, l'apartat 5 de l'article 40 i l'apartat 4 de l'article 47.

2. En les operacions de pagament en les quals tant el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant com el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari estiguin situats al Principat d'Andorra, o en les quals només intervingui un únic proveïdor de serveis de pagament, i sempre que aquest proveïdor estigui situat en el Principat d'Andorra, el beneficiari i l'ordenant han de pagar, cada un respectivament, les despeses que cobri el seu proveïdor de serveis de pagament.

3. El proveïdor de serveis de pagament no pot impedir que el beneficiari ofereixi una reducció a l'ordenant o incitar-lo de qualsevol manera a utilitzar un instrument de pagament concret. El beneficiari no pot requerir el pagament de despeses a l'ordenant com a conseqüència de la utilització d'un determinat instrument de pagament.

4. El beneficiari no pot exigir el pagament de despeses pels serveis de pagament subjectes al Decret del 20 de juny del 2018 pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 8/2018, dels serveis de pagament i el diners electrònic.

**Article 26.** *Exempció a instruments de pagament d'escassa quantia i diner electrònic*

1. En el cas d'instruments de pagament que, de conformitat amb el contracte marc, afectin únicament operacions de pagament individuals d'un import no superior a 30 euros, o bé tinguin un límit de despesa de 150 euros, o bé permetin acumular fons que no superin els 150 euros en cap moment, els proveïdors de serveis de pagament poden acordar amb els seus usuaris de serveis de pagament que:

- a) No s'apliquin la lletra b de l'apartat 1 de l'article 29, les lletres c i d de l'apartat 1 de l'article 30, i l'apartat 3 de l'article 34, si l'instrument de pagament no permet el seu bloqueig ni impedeix futures utilitzacions.
- b) No s'apliquin els articles 32, 33 i els apartats 1 i 3 de l'article 34, si l'instrument de pagament s'utilitza de forma anònima o el proveïdor de serveis de pagament és incapaç, per altres motius intrínsecs del mateix instrument de pagament, de demostrar que l'operació de pagament ha estat autoritzada.
- c) No obstant el que preveu l'apartat 1 de l'article 39, el proveïdor de serveis de pagament no tingui l'obligació de notificar a l'usuari de serveis de pagament el seu refús de l'ordre de pagament si la no execució resulta evident en el context de què es tracti.
- d) No obstant el que preveu l'article 40, l'ordenant no pugui revocar l'ordre de pagament una vegada l'hagi transmès o hagi donat el seu consentiment per executar l'operació de pagament al beneficiari.
- e) No obstant el que preveuen als articles 43 i 44, s'apliquin altres períodes d'execució.

2. En el context de les operacions nacionals de pagament, els imports referits al primer apartat s'han de multiplicar per dos. Per als instruments de pagament de prepagament, els imports referits al primer apartat han de ser de 500 euros en qualsevol cas.

3. Els articles 33 i 34 resulten aplicables al diner electrònic, tret que el proveïdor de serveis de pagament no tingui capacitat per bloquejar el compte de pagament en el qual s'acumula el diner electrònic o per bloquejar l'instrument de pagament.

**Secció segona.** Autorització d'operacions de pagament**Article 27.** *Consentiment i retirada del consentiment*

1. L'ordenant d'una operació de pagament pot autoritzar l'operació de pagament abans d'executar-la, o bé, si així ho hagués acordat amb el proveïdor de serveis de pagament, després d'executar-la.

2. L'ordenant pot retirar el consentiment en qualsevol moment anterior a la data d'irrevocabilitat a què es refereix l'article 40. També es pot retirar el consentiment per executar una sèrie d'operacions de pagament, de manera que qualsevol operació de pagament futura es consideri no autoritzada.

**Article 28.** *Límits de l'ús d'instruments de pagament i de l'accés als comptes de pagament per part de proveïdors de serveis de pagament*

1. Si, de conformitat amb el que estableix l'article 18 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic, s'ha acordat en el contracte marc, el proveïdor de serveis de pagament es pot reservar el dret de bloquejar l'instrument de pagament per raons objectivament justificades relacionades amb la seguretat de l'instrument de pagament, la sospita d'un ús no autoritzat o fraudulent de l'instrument de pagament, o, si l'instrument de pagament està associat amb una línia de crèdit, un augment significatiu del risc que l'ordenant pugui no ser capaç de complir la seva obligació de pagament.

2. En aquests casos, el proveïdor de serveis de pagament ha d'informar l'ordenant, en la manera acordada, del bloqueig de l'instrument de pagament i dels motius pels quals es produeix, si és possible abans de bloquejar l'instrument de pagament i, com a màxim, immediatament després de bloquejar-lo, tret que la comunicació d'aquesta informació resulti compromesa per raons de seguretat objectivament justificades o ho prohibeixi una altra norma.

3. El proveïdor de serveis de pagament ha de desbloquejar l'instrument de pagament o substituir-lo per un altre de nou quan ja no hi hagi motius per bloquejar-lo.

4. Un proveïdor de serveis de pagament gestor de compte pot denegar l'accés a un compte de pagament a un proveïdor de serveis d'informació sobre comptes o a un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments per raons objectivament justificades i degudament documentades relacionades amb l'accés no autoritzat o fraudulent al compte de pagament per part del proveïdor de serveis d'informació sobre comptes o el proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, en particular amb la iniciació no autoritzada o fraudulenta d'una operació de pagament. En aquests casos, el proveïdor de serveis de pagament gestor de compte ha d'informar motivadament l'ordenant, de la manera convinguda, de la denegació de l'accés al compte de pagament. Aquesta informació ha de ser facilitada a l'ordenant, si és possible, abans de denegar l'accés i, com a màxim, immediatament després de la denegació, tret que la comunicació de la informació posi en perill mesures de seguretat objectivament justificades o estigui prohibida per una altra norma. El proveïdor de serveis de pagament gestor de compte ha de permetre l'accés al compte de pagament una vegada deixin d'haver-hi els motius per denegar l'accés.

5. En els casos previstos a l'apartat 4, el proveïdor de serveis de pagament gestor de compte ha de comunicar immediatament a l'AFA l'incident relacionat amb el proveïdor de serveis d'informació sobre comptes o el proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments. La informació ha d'incloure les dades pertinents del cas i els motius per prendre mesures. L'AFA ha d'avaluar el cas i, quan sigui necessari, adoptar les mesures adequades.

**Article 29.** *Obligacions de l'usuari de serveis de pagament respecte als instruments de pagament i les credencials de seguretat personalitzades*

1. L'usuari de serveis de pagament habilitat per utilitzar un instrument de pagament té les obligacions següents:

- a) Utilitzar l'instrument de pagament de conformitat amb els termes i les condicions que regeixin l'emissió i l'ús de l'instrument de pagament, que han de ser objectius, no discriminatoris i proporcionats.
- b) En cas de pèrdua, robatori o apropiació indeguda de l'instrument de pagament, o d'ús no autoritzat, ha de notificar-ho al proveïdor de serveis de pagament, o a l'entitat que aquest últim designi per a aquest servei, sense dilacions indegudes, quan en tingui coneixement.

2. Als efectes de la lletra a de l'apartat 1, l'usuari de serveis de pagament, en rebre un instrument de pagament, ha d'adoptar totes les mesures raonables per protegir els elements de seguretat personalitzats que incorpori.

**Article 30.** *Obligacions del proveïdor de serveis de pagament respecte als instruments de pagament*

1. El proveïdor de serveis de pagament emissor de l'instrument de pagament té les obligacions següents:

- a) Assegurar-se que les credencials de seguretat personalitzades de l'instrument de pagament únicament siguin accessibles per l'usuari de serveis de pagament facultat per utilitzar l'instrument de pagament, sense perjudici de les obligacions respecte a l'usuari de serveis de pagament establertes a l'article 29.
- b) Abstenir-se d'enviar instruments de pagament que no hagin estat sol·licitats, excepte en cas que calgui substituir un instrument de pagament ja entregat a l'usuari de serveis de pagament.
- c) Garantir que en tot moment estiguin disponibles els mitjans adequats que permetin a l'usuari de serveis de pagament efectuar la notificació indicada a la lletra b de l'apartat 1 de l'article 29 o sol·licitar un desbloqueig en virtut de l'apartat 4 de l'article 28. El proveïdor de serveis de pagament ha de facilitar a l'usuari de serveis de pagament, quan aquest usuari així ho sol·liciti i durant els divuit mesos posteriors a la notificació, els mitjans que li permetin demostrar que ha efectuat aquesta notificació.
- d) Donar la possibilitat a l'usuari de serveis de pagament d'efectuar una notificació en virtut de l'article 29, apartat 1, lletra b, gratuïtament o, si cal, cobrant únicament les despeses de substitució directament relacionades amb l'instrument de pagament.
- e) Impedir qualsevol ús de l'instrument de pagament una vegada efectuada la notificació a què es refereix l'article 29, apartat 1, lletra b.



2. El proveïdor de serveis de pagament ha d'assumir el risc derivat d'enviar a l'usuari de serveis de pagament un instrument de pagament o les corresponents credencials de seguretat personalitzades.

**Article 31.** *Notificació i rectificació d'operacions de pagament no autoritzades o executades incorrectament*

1. L'usuari de serveis de pagament ha d'obtenir la rectificació del proveïdor de serveis de pagament d'una operació de pagament no autoritzada o executada incorrectament únicament si l'usuari de serveis de pagament li ho notifica sense dilacions indegudes, quan tingui coneixement de qualsevol operació de pagament no autoritzada o incorrectament executada que sigui objecte de reclamació, incloent-hi les previstes per l'article 48, en tot cas dins d'un termini màxim de tretze mesos des de la data del càrrec. Els terminis per a la notificació establerts en aquest apartat no s'apliquen quan el proveïdor de serveis de pagament no li hagi proporcionat ni posat a la seva disposició la informació sobre l'operació de pagament de conformitat amb el que estableix el capítol primer.

2. Quan intervingui un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, l'usuari de serveis de pagament ha d'obtenir la rectificació del proveïdor de serveis de pagament gestor de compte en virtut de l'apartat 1 d'aquest article, sense perjudici del que es disposa en l'apartat 2 de l'article 33 i l'apartat 1 de l'article 48.

**Article 32.** *Prova de l'autenticació i l'execució d'operacions de pagament*

1. Quan un usuari de serveis de pagament negui haver autoritzat una operació de pagament ja executada o al·legui que aquesta operació de pagament es va executar de manera incorrecta, correspon al proveïdor de serveis de pagament demostrar que l'operació de pagament ha estat autenticada, registrada amb exactitud i comptabilitzada, i que no s'ha vist afectada per una avaria tècnica o una altra deficiència del servei prestat pel proveïdor de serveis de pagament. Si l'operació de pagament s'inicia a través d'un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, correspon a aquest últim demostrar que, dins del seu àmbit de competència, l'operació de pagament ha estat autenticada i registrada amb exactitud i que no s'ha vist afectada per una errada tècnica o altres deficiències vinculades al servei de pagament del qual és responsable.

2. El fet que un usuari de serveis de pagament negui haver autoritzat una operació de pagament executada o la utilització d'un instrument de pagament registrada pel proveïdor de serveis de pagament, o el proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments si és el cas, no és prova suficient per demostrar que l'ordenant ha autoritzat l'operació de pagament, ni que aquest últim ha actuat de manera fraudulenta o s'ha incomplert intencionadament o per negligència greu una o més d'una de les seves obligacions conforme a l'article 29. El proveïdor de serveis de pagament, o el proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments si és el cas, ha d'aportar proves per demostrar que l'usuari de serveis de pagament ha comès frau o negligència greu.

**Article 33.** *Responsabilitat del proveïdor de serveis de pagament en cas d'operacions de pagament no autoritzades*

1. Sense perjudici de l'article 31, en el cas que s'executi una operació de pagament no autoritzada el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant ha de reemborsar immediatament a l'ordenant l'import de l'operació de pagament no autoritzada i, en qualsevol cas, com a màxim al final del dia hàbil següent a aquell en el qual hagi observat o se li hagi notificat l'operació, excepte quan el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant tingui motius raonables per sospitar l'existència de frau i comuniqui aquests motius per escrit a l'AFA. Si escau, el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant ha de restituir el compte de pagament en el qual s'hagi efectuat el càrrec a l'estat en el qual s'hauria trobat si no s'hagués efectuat l'operació no autoritzada. La data de valor del pagament en el compte de pagament de l'ordenant no pot ser posterior a la data de càrrec de l'import.

2. Quan l'operació de pagament s'iniciï a través d'un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, el proveïdor de serveis de pagament gestor de compte ha de retornar immediatament i, en qualsevol cas, com a màxim al final del dia hàbil següent, l'import de l'operació de pagament no autoritzada i, si escau, ha de restituir el compte de pagament en el qual s'hagi efectuat el càrrec a l'estat en el qual s'hauria trobat si no s'hagués efectuat l'operació no autoritzada. Si el responsable de l'operació de pagament no autoritzada és el proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, ha de rescabalar immediatament el proveïdor de serveis de pagament gestor de compte, a petició d'aquest últim, per les pèrdues sofertes o les sumes pagades per efectuar la devolució a l'ordenant, inclòs l'import de l'operació de pagament no autoritzada. De conformitat amb l'apartat 1

de l'article 32, correspon al proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments demostrar que, dins del seu àmbit de competència, l'operació de pagament ha estat autenticada i registrada amb exactitud i que no s'ha vist afectada per un error tècnic o altres deficiències vinculades al servei de pagament del qual és responsable.

3. Si escau, poden meritarse altres indemnitzacions econòmiques de conformitat amb la normativa aplicable al contracte formalitzat entre l'ordenant i el proveïdor de serveis de pagament o el contracte formalitzat entre l'ordenant i el proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments.

**Article 34.** *Responsabilitat de l'ordenant en cas d'operacions de pagament no autoritzades*

1. Sense perjudici de l'article 33, l'ordenant ha d'assumir, fins a un màxim de 50 euros, les pèrdues derivades d'operacions de pagament no autoritzades resultants de la utilització d'un instrument de pagament perdut o robat o de l'apropiació indeguda d'un instrument de pagament.

Aquest apartat no s'aplica si:

- a) A l'ordenant no li hagués resultat possible detectar la pèrdua, el robatori o l'apropiació indeguda d'un instrument de pagament abans d'un pagament, excepte quan el mateix ordenant hagi actuat fraudulentament.
- b) La pèrdua es deu a l'acció o inacció d'empleats o de qualsevol agent, o sucursal d'un proveïdor de serveis de pagament, o a l'acció o inacció d'una tercera entitat a la qual s'hagin externalitzat activitats.

L'ordenant ha d'assumir totes les pèrdues derivades d'operacions no autoritzades si l'ordenant ha incorregut en aquestes pèrdues fruit de la seva actuació fraudulenta o per haver incomplert, deliberadament o per negligència greu, una o diverses de les seves obligacions referides a l'article 29. En aquest cas, no és aplicable l'import màxim indicat al primer paràgraf d'aquest apartat.

2. Si el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant no exigeix autenticació reforçada del client, l'ordenant solament ha de suportar les possibles conseqüències econòmiques en cas d'haver actuat de forma fraudulenta. En el cas que el beneficiari o el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari no acceptin l'autenticació reforçada del client, han de reemborsar l'import del perjudici financer causat al proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant.

3. Excepte en cas d'actuació fraudulenta, l'ordenant no ha de suportar cap conseqüència econòmica per la utilització d'un instrument de pagament perdut, robat o objecte d'apropiació indeguda, amb posterioritat a la notificació a què es refereix la lletra b de l'apartat 1 de l'article 29. Si el proveïdor de serveis de pagament no ofereix mitjans adequats perquè es pugui notificar en qualsevol moment la pèrdua, el robatori o l'apropiació indeguda d'un instrument de pagament, tal com es requereix en virtut de la lletra c de l'apartat 1 de l'article 30, l'ordenant no és responsable de les conseqüències econòmiques derivades de l'ús d'aquest instrument de pagament, llevat que hagi actuat de manera fraudulenta.

**Article 35.** *Operacions de pagament en les quals l'import de l'operació no es coneix amb antelació*

1. Si una operació de pagament és iniciada pel beneficiari o a través del beneficiari en el context d'una operació de pagament basada en una targeta, i l'import exacte es desconeix en el moment en què l'ordenant dona el seu consentiment per executar l'operació de pagament, el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant solament pot bloquejar fons en el compte de pagament de l'ordenant si aquest últim ha consentit en la quantitat exacta de fons que ha de bloquejar-se.

2. El proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant ha d'alliberar els fons bloquejats en el compte de pagament de l'ordenant de conformitat amb l'apartat 1 sense demora indeguda una vegada que hagi rebut la informació referent a l'import exacte de l'operació de pagament i, com a màxim, immediatament després d'haver rebut l'ordre de pagament.

**Article 36.** *Reemborsaments per operacions de pagament iniciades per un beneficiari o mitjançant un beneficiari*

1. L'ordenant té dret a obtenir, per part del proveïdor de serveis de pagament, una devolució per les operacions de pagament autoritzades iniciades per un beneficiari o mitjançant un beneficiari que ja s'han executat, si es compleixen les condicions següents:

- a) L'autorització no especificava, al moment en què es va donar, l'import exacte de l'operació de pagament.
- b) L'import de l'operació de pagament superava l'import que l'ordenant podia esperar raonablement, tenint presents les anteriors pautes de despesa, les condicions del seu contracte marc i les circumstàncies pertinents del cas.

El reemborsament ha d'abastar l'import íntegre de l'operació de pagament executada. Això implica que la data de valor de l'abonament en el compte de pagament de l'ordenant no pot ser posterior a la data en què s'hagi efectuat el càrrec de l'import. Sense perjudici del que es disposa a l'apartat 3, a més del dret recollit a l'apartat 1, pel que fa a les domiciliacions tal com es determina a l'article 1 del Decret del 20 de juny del 2018 pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 8/2018, dels serveis de pagament i el diners electrònic, l'ordenant té un dret incondicional de reemborsament dins dels terminis establerts en l'article 37.

2. No obstant, als efectes de la lletra b de l'apartat 1, l'ordenant no pot invocar motius relacionats amb el canvi de divisa si es va aplicar el tipus de canvi de referència acordat amb el proveïdor de serveis de pagament, de conformitat amb la lletra d de l'apartat 1 de l'article 8 i la lletra b de l'apartat 3 de l'article 15.

3. Es pot acordar, en el contracte marc formalitzat entre l'ordenant i el proveïdor de serveis de pagament, que l'ordenant no tingui dret a un reemborsament quan:

- a) L'ordenant ha donat el seu consentiment a executar l'operació de pagament directament al proveïdor de serveis de pagament.
- b) Quan és procedent, el proveïdor de serveis de pagament o el beneficiari proporcionin o posin a disposició de l'ordenant, en la forma acordada, la informació sobre la futura operació de pagament com a mínim amb quatre setmanes d'antelació respecte de la data prevista.

4. Pel que fa a les domiciliacions en divises diferents de l'euro, els proveïdors de serveis de pagament poden oferir unes condicions de devolució més favorables de conformitat amb els seus sistemes de domiciliació, sempre que siguin més avantatjoses per a l'ordenant.

**Article 37.** *Sol·licituds de reemborsament per a operacions de pagament iniciades per un beneficiari o mitjançant un beneficiari*

1. L'ordenant pot sol·licitar el reemborsament indicat a l'article 36 per a una operació de pagament autoritzada iniciada per un beneficiari o mitjançant un beneficiari, durant un termini màxim de vuit setmanes a comptar de la data en què es van abonar els fons.

2. En un termini de deu dies hàbils a partir de la recepció d'una sol·licitud de reemborsament, el proveïdor de serveis de pagament ha de retornar l'import íntegre de l'operació de pagament, o bé comunicar a l'ordenant les raons objectives que justifiquen la seva denegació de devolució, i indicar els organismes als quals l'ordenant pot dirigir-se, d'acord amb els articles 33 a 35 de la Llei dels serveis de pagament i el diners electrònic, en cas que l'ordenant no accepti la justificació proporcionada.

El dret del proveïdor de serveis de pagament de denegar la devolució conforme al paràgraf primer d'aquest apartat no s'aplica en el supòsit previst en l'article 36.

## Secció tercera. Execució d'operacions de pagament

### Subsecció primera. Ordres de pagament i imports transferits

**Article 38.** *Recepció d'ordres de pagament*

1. El moment de la recepció és el moment en què l'ordre de pagament és rebuda pel proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant. No s'ha de fer cap càrrec al compte de l'ordenant abans de la recepció de l'ordre de pagament. Si el moment de la recepció no és un dia hàbil per al proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant, l'ordre de pagament es considera rebuda el dia hàbil següent. El proveïdor de serveis de pagament pot establir una hora límit propera al final del dia hàbil a partir de la qual qualsevol ordre de pagament es considera rebuda el dia hàbil següent.

2. Si l'usuari de serveis de pagament que inicia l'ordre de pagament i el proveïdor de serveis de pagament acorden que l'execució de l'ordre de pagament comenci en una data específica o al final d'un període

determinat, o bé el dia en què l'ordenant hagi posat fons a disposició del proveïdor de serveis de pagament, es considera que el moment de recepció de l'ordre als efectes de l'article 43 és el dia acordat. Si el dia acordat no és un dia hàbil per al proveïdor de serveis de pagament, es considera rebuda el dia hàbil següent.

#### **Article 39.** *Refús d'ordres de pagament*

1. Si el proveïdor de serveis de pagament es nega a executar una ordre de pagament o a iniciar una operació de pagament, ha de notificar a l'usuari de serveis de pagament la seva negativa i, si és possible, els motius de la mateixa negativa i el procediment per rectificar els possibles errors de fet que l'hagin motivat, tret que ho prohibeixi la legislació aplicable. El proveïdor de serveis de pagament ha de proporcionar o fer accessible la notificació de la manera acordada tan aviat com sigui possible i, en qualsevol cas, dins els períodes especificats a l'article 43. El contracte marc pot incloure una clàusula que permeti al proveïdor de serveis de pagament cobrar una comissió raonable per aquesta negativa si la mateixa negativa està objectivament justificada.

2. El proveïdor de serveis de pagament gestor de compte no pot negar-se a executar una ordre de pagament autoritzada si es compleixen totes les condicions fixades en el contracte marc de l'ordenant, independentment que l'ordre de pagament la iniciï un ordenant per compte propi, per un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, o per un beneficiari o a través del mateix beneficiari, tret que ho prohibeixi la normativa aplicable en cada moment.

3. Als efectes dels articles 43 i 48, les ordres de pagament l'execució de les quals hagi estat denegada no es consideren rebudes.

#### **Article 40.** *Irrevocabilitat d'una ordre de pagament*

1. L'usuari de serveis de pagament no pot revocar una ordre de pagament un cop rebuda pel proveïdor de serveis de pagament, llevat que s'especifiqui una altra cosa en aquest article.

2. Quan l'operació de pagament sigui iniciada per un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, o bé pel beneficiari o a través d'ell, l'ordenant no pot revocar l'ordre de pagament una vegada hagi donat al proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments el seu consentiment per iniciar l'operació de pagament o una vegada hagi donat el seu consentiment per tal que s'executi l'operació de pagament al beneficiari.

3. No obstant, en cas de domiciliació i sense perjudici dels drets a reemborsament, l'ordenant pot revocar una ordre de pagament, com a molt tard al final del dia hàbil anterior al dia acordat per al càrrec dels fons al compte.

4. En el cas indicat a l'apartat 2 de l'article 38, l'usuari de serveis de pagament pot revocar una ordre de pagament, com a molt tard al final del dia hàbil anterior al dia acordat.

5. Una vegada transcorreguts els terminis especificats als apartats 1 a 4, l'ordre de pagament només es pot revocar si s'acorda entre l'usuari de serveis de pagament i els proveïdors de serveis de pagament corresponents. En els casos indicats als apartats 2 i 3, també es necessita el consentiment del beneficiari. Si així s'acorda en el contracte marc, el proveïdor de serveis de pagament pot cobrar despeses per la revocació.

#### **Article 41.** *Imports transferits i imports rebuts*

1. El proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant, el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari i qualssevol intermediaris dels proveïdors de serveis de pagament han de transferir la totalitat de l'import de l'operació de pagament i s'han d'abstenir de deduir comissions de la quantitat transferida.

2. No obstant, el beneficiari i el seu proveïdor de serveis de pagament poden acordar que el proveïdor de serveis de pagament pertinent dedueixi les seves pròpies despeses de l'import transferit abans d'abonar aquest import al beneficiari. En aquest cas, l'import total de l'operació de pagament i les despeses han d'aparèixer per separat en la informació proporcionada al beneficiari.

3. Si es dedueixen de l'import transferit altres despeses diferents de les indicades a l'apartat 2, el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant ha de garantir que el beneficiari rebi l'import total de l'operació de pagament iniciada per l'ordenant. En els casos en què l'operació de pagament la iniciï el beneficiari o s'iniciï mitjançant el beneficiari, el seu proveïdor de serveis de pagament ha de garantir que el beneficiari rebi l'import total de l'operació de pagament.

## Subsecció segona. Termini d'execució i data de valor

### **Article 42.** *Àmbit d'aplicació de les disposicions sobre termini d'execució i data de valor*

1. Aquesta subsecció s'aplica a:

- a) Les operacions de pagament en euros.
- b) Les operacions de pagament nacionals en la moneda d'un estat de la Unió Europea que no utilitzi l'euro com a moneda de curs legal pròpia.
- c) Les operacions de pagament que només impliquin una conversió de moneda entre l'euro i la moneda d'un estat membre de la Unió Europea que no utilitzi l'euro com a moneda de curs legal pròpia, quan la conversió corresponent es dugui a terme a l'estat membre de la Unió Europea que no utilitzi l'euro com a moneda de curs legal pròpia i, en el cas d'operacions transfrontereres, quan la transferència transfronterera es faci en euros.

2. Aquesta subsecció s'aplica també a les operacions de pagament que no es facin en euros, tret que l'usuari de serveis de pagament i el seu proveïdor de serveis de pagament acordin que no resulta aplicable, a excepció del que disposa l'article 46, que no és aplicable de manera dispositiva per les parts. No obstant, quan l'usuari i el proveïdor de serveis de pagament acordin un termini més llarg que l'establert a l'article 43 per a operacions de pagament que no siguin en euros dins del Principat d'Andorra, aquest període no pot superar els quatre dies hàbils a partir del moment de la recepció segons l'article 38.

### **Article 43.** *Operacions de pagament a un compte de pagament*

1. El proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant ha de garantir que, després del moment de la recepció d'acord amb l'article 38, l'import de l'operació de pagament s'aboni al compte del proveïdor de serveis de pagament del beneficiari, no més tard del dia hàbil següent. Aquest termini es pot ampliar en un dia hàbil addicional per a les operacions de pagament iniciades en paper.

2. El proveïdor de serveis de pagament del beneficiari ha d'establir la data de valor i posar a disposició l'import de l'operació de pagament al compte de pagament del beneficiari després que el proveïdor de serveis de pagament hagi rebut els fons d'acord amb l'article 46.

3. El proveïdor de serveis de pagament del beneficiari ha de transmetre una ordre de pagament iniciada pel beneficiari o mitjançant el beneficiari al proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant dins del termini acordat entre el beneficiari i el seu proveïdor de serveis de pagament, de manera que, pel que fa a la domiciliació, es permeti l'execució del pagament en la data acordada.

### **Article 44.** *Beneficiaris no titulars de comptes de pagament amb el proveïdor de serveis de pagament*

Quan el beneficiari no sigui titular d'un compte de pagament amb el proveïdor de serveis de pagament, el proveïdor de serveis de pagament que rebi els fons per al beneficiari els ha de posar a disposició d'aquest últim dins del termini indicat a l'article 43.

### **Article 45.** *Efectiu ingressat en un compte de pagament*

Quan un consumidor ingressi efectiu en un compte de pagament obert en un proveïdor de serveis de pagament en la divisa en la qual estigui denominat aquest compte, el proveïdor de serveis de pagament ha de garantir que l'import estigui disponible i tingui data de valor immediatament després del moment de recepció dels fons. Quan l'usuari de serveis de pagament no sigui un consumidor, l'import ha d'estar disponible i amb data de valor del mateix dia com a molt tard el dia hàbil següent al de la recepció dels fons.

### **Article 46.** *Data de valor i disponibilitat de fons*

1. La data de valor de l'abonament al compte de pagament del beneficiari no pot ser posterior al dia hàbil en què l'import de l'operació de pagament s'hagi abonat en el compte del proveïdor de serveis de pagament del beneficiari.

2. El proveïdor de serveis de pagament del beneficiari ha de garantir que l'import de l'operació de pagament estigui a disposició del beneficiari, immediatament després que s'aboni aquest import al compte



del proveïdor de serveis de pagament del beneficiari si, per part del proveïdor de serveis de pagament del beneficiari, no hi ha conversió de divisa. L'obligació imposada en aquest apartat és aplicable també als pagaments efectuats en l'àmbit intern d'un proveïdor de serveis de pagament.

3. La data de valor del càrrec al compte de pagament de l'ordenant no pot ser anterior al moment exacte en què l'import de l'operació de pagament es carregui al compte de pagament.

### Subsecció tercera. Responsabilitat

#### **Article 47.** *Identificadors únics incorrectes*

1. Si s'executa una ordre de pagament d'acord amb l'identificador únic, es considera que l'ordre de pagament s'ha executat correctament respecte al beneficiari especificat per l'identificador únic.

2. Si l'identificador únic proporcionat per l'usuari de serveis de pagament és incorrecte, el proveïdor de serveis de pagament no és responsable, conforme a l'article 48, de la no execució o de l'execució defectuosa de l'operació de pagament.

3. No obstant, el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant ha de fer els esforços raonables per recuperar els fons de l'operació de pagament. El proveïdor de serveis de pagament del beneficiari coopera en aquests esforços també comunicant al proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant tota la informació pertinent per cobrar els fons. En cas que no sigui possible recuperar els fons, el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant ha de facilitar a l'ordenant, amb una sol·licitud prèvia per escrit, tota la informació de què disposi que sigui pertinent per tal que l'ordenant interposi una reclamació legal a fi de recuperar els fons.

4. Si així s'acorda al contracte marc, el proveïdor de serveis de pagament pot cobrar a l'usuari de serveis de pagament per la recuperació dels fons.

5. Si l'usuari de serveis de pagament facilita informació addicional a la requerida a la lletra a de l'apartat 1 de l'article 8, o a la lletra b de l'apartat 2 de l'article 15, el proveïdor de serveis de pagament únicament és responsable de l'execució de les operacions de pagament d'acord amb l'identificador únic facilitat per l'usuari de serveis de pagament.

#### **Article 48.** *Responsabilitat del proveïdor de serveis de pagament en cas de no execució o execució defectuosa o amb retard d'una ordre de pagament*

1. En el cas d'ordres de pagament iniciades directament per l'ordenant, i sense perjudici de l'article 31, dels apartats 2 i 3 de l'article 47, i de l'article 52, el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant és responsable davant de l'ordenant de la correcta execució de l'operació de pagament. Aquesta regla no s'aplica quan el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant pugui demostrar a l'ordenant i, si escau, al proveïdor de serveis de pagament del beneficiari que aquest últim va rebre l'import de l'operació de pagament d'acord amb l'apartat 1 de l'article 43. En aquest cas, el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari és responsable enfront del beneficiari de la correcta execució de l'operació de pagament.

Quan el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant sigui responsable d'acord amb aquest apartat, ha de reemborsar a l'ordenant, sense endarreriments injustificats, l'import corresponent a l'operació de pagament no executada o executada de forma defectuosa i, si s'escau, restablir el saldo del compte de pagament a la situació en què hauria estat si no s'hagués produït l'operació de pagament defectuosa.

La data de valor de l'abonament en el compte de pagament de l'ordenant no pot ser posterior a la data en què s'hagi efectuat el pagament de l'import.

Quan el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari sigui responsable, de conformitat amb aquest apartat, posa immediatament a disposició del beneficiari l'import corresponent a l'operació de pagament i, si s'escau, abona l'import corresponent en el compte de pagament del beneficiari.

La data de valor de l'abonament en el compte de pagament del beneficiari no pot ser posterior a la data en què s'hauria atribuït la data de valor a l'import en cas d'execució correcta de l'operació, de conformitat amb el que es disposa en l'article 46.



Quan una operació de pagament s'executi amb retard, amb la sol·licitud prèvia del proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant que actui en nom seu, el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari ha de garantir que la data de valor de l'abonament en el compte de pagament del beneficiari no sigui posterior a la data que s'hauria atribuït a l'import valor que hauria correspost en cas d'execució correcta de l'operació, amb la sol·licitud prèvia del proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant que actui en nom seu.

En el cas d'una operació de pagament no executada o executada defectuosament en la qual l'ordenant hagi iniciat l'ordre de pagament, el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant, amb petició prèvia i amb independència de la responsabilitat que es determini segons aquest article, tracta de rastrejar l'operació de pagament immediatament i notifica a l'ordenant els resultats. No es cobra per això cap despesa a l'ordenant.

2. En cas d'ordres de pagament iniciades pel beneficiari o a través d'ell, sense perjudici de l'article 31, els apartats 2 i 3 de l'article 47, i l'article 52, el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari és responsable davant del beneficiari de la correcta transmissió de l'ordre de pagament al proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant, d'acord amb l'apartat 3 de l'article 43. Quan el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari sigui responsable en virtut d'aquest apartat, ha de tornar a transmetre immediatament l'ordre de pagament al proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant.

Quan la transmissió de l'ordre de pagament s'efectuï amb retard, la data de valor corresponent a l'abonament de l'import en el compte de pagament del beneficiari no pot ser posterior a la data de valor que s'hauria atribuït a l'import en cas d'execució correcta de l'operació.

Adicionalment, i sense perjudici del que disposen l'article 31, els apartats 2 i 3 de l'article 47, i l'article 52, el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari és responsable davant del beneficiari de la tramitació de l'operació de pagament d'acord amb les seves obligacions en virtut de l'article 46. Quan el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari sigui responsable segons aquest apartat, ha de garantir que l'import de l'operació de pagament estigui a disposició del beneficiari immediatament després que aquest import sigui abonat en el seu propi compte. La data de valor corresponent a l'abonament de l'import en el compte de pagament del beneficiari no pot ser posterior a la data de valor que s'hauria atribuït a l'import en cas d'execució correcta de l'operació.

En el cas d'una operació de pagament no executada o executada defectuosament, quan el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari no sigui responsable segons el primer i el tercer paràgrafs d'aquest apartat, el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant és responsable davant de l'ordenant. Quan el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant incorri així en responsabilitat, ha de retornar a l'ordenant, sense endarreriment injustificat i quan escaigui, l'import de l'operació de pagament no executada o executada de forma defectuosa i ha de restituir el compte de pagament al qual s'hagi efectuat el càrrec a la situació en la qual s'hauria trobat si no s'hagués efectuat l'operació de pagament defectuosa. La data de valor de l'abonament en el compte de pagament de l'ordenant no pot ser posterior a la data en què s'hagi efectuat el càrrec de l'import.

L'obligació en virtut del paràgraf anterior no s'aplica al proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant si aquest últim pot demostrar que el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari ha rebut l'import de l'operació de pagament, fins i tot si el pagament s'ha executat amb un petit retard. En aquest cas, el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari ha d'atribuir una data de valor a l'import corresponent a l'abonament de l'import en el compte de pagament del beneficiari que no pot ser posterior a la data de valor que s'hauria atribuït en cas d'execució correcta de l'operació.

En el cas d'una operació de pagament no executada o executada defectuosament en la qual l'ordre de pagament la iniciï el beneficiari o s'iniciï a través d'ell, el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari, amb la petició prèvia i amb independència de la responsabilitat que es determini en virtut d'aquest apartat, ha de tractar de rastrejar immediatament l'operació de pagament i notificar els resultats al beneficiari. No es pot cobrar per això cap despesa al beneficiari.

3. Per altra banda, els proveïdors de serveis de pagament han de respondre davant dels seus respectius usuaris de serveis de pagament de totes les despeses que ocasionin, així com dels interessos aplicats a l'usuari de serveis de pagament com a conseqüència de la no execució o de l'execució defectuosa o amb retard de l'operació de pagament.

**Article 49.** *Responsabilitat en el cas dels serveis d'iniciació de pagaments per no execució o execució defectuosa d'operacions de pagament*

1. Pel que fa a les operacions de pagament iniciades per l'ordenant a través d'un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, el proveïdor de serveis de pagament gestor de compte, sense perjudici del que es disposa en l'article 31 i en els apartats 2 i 3 de l'article 47, ha de retornar a l'ordenant l'import de l'operació de pagament no executada o executada de forma defectuosa i, si escau, restituir el compte de pagament en el qual s'hagi efectuat el càrrec a l'estat en el qual s'hauria trobat si no s'hagués efectuat l'operació defectuosa. Correspon al proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments demostrar que el proveïdor de serveis de pagament gestor de compte de l'ordenant havia rebut l'ordre de pagament de conformitat amb l'article 38 i que, dins del seu àmbit de competència, l'operació de pagament ha estat autenticada i registrada amb exactitud i no s'ha vist afectada per una fallada tècnica o altres deficiències vinculades a la no execució, l'execució defectuosa o l'execució amb retard de l'operació.

2. Si el responsable de la no execució, l'execució defectuosa o l'execució amb retard de l'operació de pagament és el proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, ha de rescabalar immediatament el proveïdor de serveis de pagament gestor de compte, a petició d'aquest últim, per les pèrdues sofertes o les sumes abonades per efectuar la devolució a l'ordenant.

**Article 50.** *Indemnització econòmica addicional*

Es pot determinar, de conformitat amb la legislació aplicable al contracte formalitzat entre l'usuari de serveis de pagament i el seu proveïdor de serveis de pagament, qualsevol compensació econòmica addicional a l'establerta en virtut d'aquesta subsecció.

**Article 51.** *Dret a reemborsament*

1. Quan la responsabilitat d'un proveïdor de serveis de pagament en virtut dels articles 33 i 48 sigui atribuïble a un altre proveïdor de serveis de pagament o a un intermediari, aquest proveïdor de serveis de pagament o l'intermediari ha d'indemnitzar el primer proveïdor de serveis de pagament per les possibles pèrdues ocasionades o pels imports pagats en virtut dels articles 33 i 48. Pertoca indemnitzar en cas que algun dels proveïdors de serveis de pagament no faci ús de l'autenticació reforçada de clients.

2. Els proveïdors de serveis de pagament i els intermediaris poden acordar indemnitzacions econòmiques suplementàries a les previstes a l'apartat 1.

**Article 52.** *Circumstàncies excepcionals i imprevisibles*

La responsabilitat establerta en virtut de les seccions segona i tercera no s'aplica en cas que concorrin circumstàncies excepcionals i imprevisibles, fora del control de la part que invoca acollir-se a aquestes circumstàncies, les conseqüències de les quals haurien estat inevitables malgrat tots els esforços en sentit contrari, o quan a un proveïdor de serveis de pagament se li apliquin altres obligacions legals establertes per la normativa vigent.

## Títol III. Règim jurídic i d'autorització de les entitats de pagament i de les entitats de diners electrònics

**Article 53.** *Documentació relativa a les previsions estructurals, tècniques i econòmiques*

1. Addicionalment al que estableix l'article 13 de la Llei 35/2010, del 3 de juny, de règim d'autorització per a la creació de noves entitats operatives del sistema financer andorrà, els sol·licitants d'una autorització per crear entitats de pagament o entitats de diners electrònics han d'incloure a la memòria prevista a l'article referit la informació següent:

1. Un programa d'activitats que estableixi en concret el tipus de serveis de pagament, d'entre els descrits a l'apartat 2 de l'article 2 de la Llei dels serveis de pagament i el diners electrònics.

2. Un pla de negoci que inclogui un càlcul de les previsions pressupostàries per als tres primers exercicis i que demostrï que el sol·licitant podrà emprar sistemes, recursos i procediments adequats i proporcionats per operar correctament.

3. Proves que l'entitat de pagament, o l'entitat de diner electrònic, segons correspongui, disposa del capital inicial esmentat en l'article 66.1.1 de la Llei 7/2013, del 9 de maig, sobre el règim jurídic de les entitats operatives del sistema financer andorrà i altres disposicions que regulen l'exercici de les activitats financeres al Principat d'Andorra.
4. Pel que fa a les entitats de pagament o les entitats de diner electrònic que prestin els serveis previstos als apartats a a f de l'apartat 2 de l'article 2 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic, una descripció de les mesures adoptades com a salvaguarda dels fons dels usuaris dels serveis de pagament o fons rebuts a canvi de diner electrònic, d'acord amb l'article 72 de la Llei 7/2013, del 9 de maig, sobre el règim jurídic de les entitats operatives del sistema financer andorrà i altres disposicions que regulen l'exercici de les activitats financeres al Principat d'Andorra.
5. Una descripció dels mètodes de govern empresarial i dels mecanismes de control intern del sol·licitant, inclosos procediments administratius, de gestió del risc i comptables, que demostrï que aquests mètodes són proporcionats, apropiats, sòlids i adequats.
6. Una descripció del procediment establert per a la supervisió, la tramitació i el seguiment d'incidents de seguretat i de les reclamacions respectives dels consumidors, incloent-hi un mecanisme de notificació d'incidents que tinguï en compte les obligacions de notificació de l'entitat de pagament establertes a l'article 28 de la Llei dels serveis de pagament i el diner electrònic.
7. Una descripció del procediment establert per registrar, controlar, rastrejar i restringir l'accés a les dades de pagament sensibles.
8. Una descripció dels mecanismes que garanteixin la continuïtat de l'activitat; en particular, una delimitació clara de les operacions essencials, plans efectius per a contingències i un procediment per posar a prova i revisar periòdicament l'adequació i eficiència d'aquests plans.
9. Una descripció dels principis i les definicions aplicats per recopilar les dades estadístiques sobre els resultats, les operacions i el frau.
10. Un document relatiu a la política de seguretat que inclogui una avaluació detallada dels riscos en relació amb els serveis de pagament prestats. Aquest document ha de descriure les mesures de control de seguretat i mitigació dels riscos adoptades per a la protecció adient dels usuaris de serveis de pagament dels riscos referits, incloent-hi el frau i l'ús il·legal de dades sensibles i de caràcter personal.
11. Una descripció dels mecanismes de control intern establerts per complir les obligacions de la Llei 14/2017, del 22 de juny, de prevenció i lluita contra el blanqueig de diners o valors i el finançament del terrorisme.
12. Una descripció de l'organització estructural del sol·licitant, inclosa, quan escaigui, una descripció de la utilització que es pretengui fer d'agents i sucursals i dels controls dins i fora dels locals d'aquests agents i sucursals que el sol·licitant es compromet a realitzar, com a mínim una vegada a l'any, i una descripció dels acords d'externalització, així com de la seva participació en un sistema de pagament nacional o internacional.
13. La identitat de les persones que posseeixin, directament o indirectament, participacions qualificades, tal com aquest terme es defineix a la Llei 8/2013, del 9 de maig, sobre els requisits organitzatius i les condicions de funcionament de les entitats operatives del sistema financer, la protecció de l'inversor, l'abús del mercat i els acords de garantia financera o disposició normativa aplicable, amb indicació de la quantia de la seva participació efectiva i proves de la seva idoneïtat, atenent la necessitat de garantir la gestió sana i prudent de l'entitat de pagament.
14. La identitat dels administradors i les persones responsables de la gestió de l'entitat de pagament o de l'entitat de diner electrònic, i, si escau, de les persones responsables de la gestió dels serveis de pagament de l'entitat de pagament, així com proves de la seva honorabilitat i experiència i els coneixements adequats per a la prestació dels serveis de pagament.
15. Si escau, la identitat de l'auditor extern o l'entitat auditada.
16. La forma jurídica i els estatuts socials del sol·licitant.

#### 17. L'adreça de l'administració central del sol·licitant.

A l'efecte de les lletres d, e, f i l, el sol·licitant ha de facilitar una descripció dels seus procediments d'auditoria i de les disposicions organitzatives que hagi establert a fi d'adoptar totes les mesures raonables per protegir els interessos dels seus usuaris i garantir la continuïtat i fiabilitat de la prestació de serveis de pagament.

Les mesures de control de la seguretat i mitigació dels riscos a què es refereix la lletra j han d'indicar de quina manera garanteixen un elevat nivell de seguretat tècnica i protecció de dades, també pel que fa als suports de software i els sistemes informàtics utilitzats pel sol·licitant o per les empreses a les quals externalitzi la totalitat o part de les seves operacions. Aquestes mesures també han d'incloure les mesures de seguretat establertes en l'apartat 1 de l'article 30 de la Llei dels serveis de pagament i el diners electrònic.

2. Sense perjudici del que preveu l'apartat anterior, les persones físiques o jurídiques que únicament prestin el servei d'informació sobre comptes previst a la lletra h de l'apartat 2 de l'article 2 de la Llei 8/2018, del 17 de maig, de serveis de pagament i el diners electrònic, han d'aportar, a més de la informació prevista a la lletra b de l'article 11 de la Llei 35/2010, del 3 de juny, de règim d'autorització per a la creació de noves entitats operatives del sistema financer andorrà, la informació referida en els punts a, b, e a h, j, l, n, p i q.

#### **Article 54.** *Sol·licitud d'exempció per a determinats proveïdors de serveis de pagament*

Les persones jurídiques a les quals es refereix l'apartat 2 de l'article 6 de la Llei dels serveis de pagament i el diners electrònic poden sol·licitar a l'AFA l'exempció corresponent, en els termes previstos en el comunicat tècnic corresponent, sempre que:

a) El valor total mitjà de les operacions de pagament executades en els dotze mesos precedents per part de la persona jurídica de la qual es tracti, inclosos els possibles agents respecte dels quals n'assumeix plena responsabilitat, no excedeixi 1,5 milions d'euros. Aquesta condició s'ha d'avaluar tenint en compte el valor total de les operacions de pagament previst al pla de negocis del sol·licitant que demani l'exoneració, tret que l'AFA demani la modificació del pla de negocis.

b) Cap de les persones físiques responsables de la gestió o l'exercici de l'activitat no hagi estat condemnada per delictes de blanqueig de capitals o finançament del terrorisme o altres delictes de caràcter financer.

#### Disposició derogatòria

Amb l'aprovació d'aquest Reglament es deroga el Reglament de desenvolupament de la Llei 8/2018, del 17 de maig, dels serveis de pagament i el diners electrònic, de data 20 de juny del 2018, promulgat pel *Butlletí Oficial del Principat d'Andorra* número 40, de data 27 de juny del 2018.

#### Disposició final. Entrada en vigor

Aquest Reglament entrarà en vigor l'endemà de ser publicat al *Butlletí Oficial del Principat d'Andorra*.

Cosa que es fa pública per a coneixement general.

Andorra la Vella, 21 de novembre del 2018

*Antoni Martí Petit*  
Cap de Govern