

## II

(Actos no legislativos)

## REGLAMENTOS

## REGLAMENTO DELEGADO (UE) 2021/1722 DE LA COMISIÓN

de 18 de junio de 2021

**por el que se completa la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las normas técnicas de regulación que especifican el marco para la cooperación y el intercambio de información entre las autoridades competentes de los Estados miembros de origen y de acogida en el contexto de la supervisión de las entidades de pago y las entidades de dinero electrónico que presten servicios de pago transfronterizos**

(Texto pertinente a efectos del EEE)

LA COMISIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea,

Vista la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE <sup>(1)</sup>, y en particular su artículo 29, apartado 7,

Considerando lo siguiente:

- (1) De conformidad con el título II de la Directiva (UE) 2015/2366, el marco para la cooperación y el intercambio de información entre las autoridades competentes de los Estados miembros de origen y de acogida debe mejorar la cooperación entre las autoridades competentes y garantizar una supervisión coherente y eficaz de las entidades de pago que prestan servicios de pago en otros Estados miembros, especificando el método, los medios y los pormenores de la cooperación, incluido el alcance y el tratamiento de la información que debe intercambiarse.
- (2) A fin de facilitar la comunicación y el intercambio de información con las autoridades competentes de otros Estados miembros, las autoridades competentes deben designar un punto de contacto único y notificarlo a la Autoridad Bancaria Europea (ABE) y a las autoridades competentes de los demás Estados miembros, con objeto de que estas sepan a quién deben dirigir sus solicitudes y notificaciones. Las autoridades competentes también deben indicar las lenguas en las que las autoridades competentes de otros Estados miembros podrán dirigirles su correspondencia.
- (3) Resulta oportuno establecer formularios normalizados que se pongan a disposición de las autoridades competentes, a fin de facilitar su comunicación a la hora de solicitarse y notificarse mutuamente información, en aras de una cooperación coherente y eficaz. Estos formularios normalizados deben ser suficientemente flexibles para permitir a las autoridades competentes consignar las explicaciones e información pertinentes que les sean solicitadas y, además, por iniciativa propia, la información que consideren esencial. Es conveniente introducir plazos para evitar retrasos indebidos en relación con la solicitud, el intercambio y la notificación de información entre autoridades competentes.
- (4) Cuando las autoridades competentes de los Estados miembros de acogida exijan a las entidades de pago situadas en su territorio la presentación de información periódica sobre las actividades realizadas, deben indicar a las que tengan su domicilio social o administración central en otro Estado miembro la lengua en la que podrán presentar los informes y, en su caso, los medios electrónicos para hacerlo. Además, para que la ABE pueda cumplir su

<sup>(1)</sup> DO L 337 de 23.12.2015, p. 35.

mandato de contribuir a la cooperación y convergencia en materia de supervisión, tal como se contempla en el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(2)</sup>, y con vistas a la aplicación coherente de la Directiva (UE) 2015/2366, las autoridades competentes de los Estados de acogida deben poner en conocimiento de la ABE su decisión de exigir a las entidades de pago que tengan sucursales o agentes en su respectivo territorio la presentación de información periódica.

- (5) El contenido y el formato de los informes que deban presentar a las autoridades competentes de los Estados miembros de acogida las entidades de pago que tengan sucursales o agentes en su territorio han de garantizar la comparabilidad de los datos comunicados y, en la medida de lo posible, su previsibilidad.
- (6) A fin de reforzar la cooperación, resulta oportuno establecer un procedimiento específico para los casos en que la autoridad competente del Estado miembro de origen se proponga llevar a cabo una inspección *in situ* de un agente o una sucursal de una entidad de pago situada en el territorio de otro Estado miembro. La autoridad competente del Estado miembro de acogida también ha de poder solicitar a la autoridad competente del Estado miembro de origen que lleve a cabo una inspección *in situ* en la administración central de una entidad de pago situada en este último Estado miembro. Las autoridades competentes de los Estados miembros de origen y de acogida deben mantener un diálogo permanente para coordinar las distintas etapas de cualquier inspección *in situ*.
- (7) De conformidad con el artículo 6, apartado 1, letra a), de la Directiva 2009/110/CE del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(3)</sup>, las entidades de dinero electrónico están habilitadas no solo para emitir dinero electrónico sino también para prestar servicios de pago. Asimismo, de conformidad con el artículo 3, apartado 1, de dicha Directiva, los procedimientos de supervisión de las entidades de pago que ejercen el derecho de establecimiento y la libre prestación de servicios, incluida toda información periódica exigida a las entidades de pago, se aplican *mutatis mutandis* a las entidades de dinero electrónico. El artículo 3, apartado 4, de la Directiva 2009/110/CE establece igualmente que las disposiciones relativas a la supervisión de las entidades de pago que ejerzan el derecho de establecimiento y la libre prestación de servicios se aplican *mutatis mutandis* a las entidades de dinero electrónico que distribuyan dinero electrónico en otro Estado miembro a través de personas físicas o jurídicas que actúen en su nombre, a excepción de la designación de puntos de contacto centrales de conformidad con el artículo 29, apartado 4, de la Directiva (UE) 2015/2366. El artículo 3, apartado 5, de la Directiva 2009/110/CE prohíbe a las entidades de dinero electrónico emitir dinero electrónico por intermediación de agentes, si bien están autorizadas para prestar servicios de pago a través de agentes siempre que cumplan las condiciones establecidas en el artículo 19 de la Directiva (UE) 2015/2366. Es conveniente facilitar la cooperación transfronteriza entre las autoridades competentes en relación con las entidades de dinero electrónico que tengan sucursales, agentes o distribuidores en el territorio de un Estado miembro de acogida en lo que respecta al contenido y al formato de los informes que deben presentarse. No obstante, solo las entidades de dinero electrónico que presten servicios de pago a través de sucursales o agentes que constituyan establecimientos en los Estados miembros de acogida deben estar obligadas a presentar información para controlar el cumplimiento de las disposiciones de Derecho nacional por las que se transpongan los títulos III y IV de la Directiva (UE) 2015/2366.
- (8) El presente Reglamento se basa en los proyectos de normas técnicas de regulación presentados por la ABE a la Comisión.
- (9) La ABE ha llevado a cabo consultas públicas abiertas sobre los proyectos de normas técnicas de regulación en que se basa el presente Reglamento, ha analizado los costes y beneficios potenciales conexos y ha recabado el asesoramiento del Grupo de Partes Interesadas del Sector Bancario, establecido de conformidad con el artículo 37 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010.

HA ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

#### Artículo 1

### Objeto y ámbito de aplicación

1. El presente Reglamento establece el marco para la cooperación y el intercambio de información entre las autoridades competentes del Estado miembro de origen y del Estado miembro de acogida de conformidad con el título II de la Directiva (UE) 2015/2366 y, en la medida en que la actividad de prestación de servicios de pago se realice al amparo del derecho de establecimiento, para el control del cumplimiento de las disposiciones de Derecho nacional por las que se transpongan los títulos III y IV de dicha Directiva.

<sup>(2)</sup> Reglamento (UE) n.º 1093/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Bancaria Europea), se modifica la Decisión n.º 716/2009/CE y se deroga la Decisión 2009/78/CE de la Comisión (DO L 331 de 15.12.2010, p. 12).

<sup>(3)</sup> Directiva 2009/110/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, sobre el acceso a la actividad de las entidades de dinero electrónico y su ejercicio, así como sobre la supervisión prudencial de dichas entidades, por la que se modifican las Directivas 2005/60/CE y 2006/48/CE y se deroga la Directiva 2000/46/CE (DO L 267 de 10.10.2009, p. 7).

2. El presente Reglamento establece, asimismo, los medios y los pormenores de toda información periódica que exijan las autoridades competentes de los Estados miembros de acogida a las entidades de pago que tengan agentes o sucursales en su territorio acerca de las actividades de pago llevadas a cabo en su territorio, incluida la frecuencia de dicha información, de conformidad con el artículo 29, apartado 2, párrafo primero, de la Directiva (UE) 2015/2366.

3. El presente Reglamento se aplicará también, *mutatis mutandis*, al marco para la cooperación y el intercambio de información entre las autoridades competentes del Estado miembro de origen y del Estado miembro de acogida en lo que respecta al ejercicio del derecho de establecimiento o la libre prestación de servicios por parte de las entidades de dinero electrónico, de conformidad con el artículo 111 de la Directiva (UE) 2015/2366, incluidos los medios y los pormenores de cualquier información periódica exigida por las autoridades competentes de los Estados miembros de acogida a las entidades de dinero electrónico que tengan agentes, sucursales o distribuidores en su territorio acerca de las actividades de pago y las actividades de dinero electrónico realizadas en su territorio, incluida la frecuencia de tal información, con arreglo al artículo 29, apartado 2, párrafo primero, de la Directiva (UE) 2015/2366.

## Artículo 2

### Puntos de contacto únicos

1. Las autoridades competentes designarán un punto de contacto único para recibir y transmitir las solicitudes de cooperación y de intercambio de información de conformidad con el artículo 4. El punto de contacto único será un buzón funcional específico.
2. Cada autoridad competente pondrá la información sobre el punto de contacto único a que se refiere el apartado 1 a disposición de las demás autoridades competentes y de la Autoridad Bancaria Europea (ABE).
3. Basándose en la información recibida por las autoridades competentes, la ABE mantendrá una lista de los puntos de contacto únicos a que se refiere el apartado 1 y pondrá dicha lista a disposición de las autoridades competentes.
4. Las autoridades competentes comunicarán a la ABE las actualizaciones de la información sobre los puntos de contacto únicos a que se refiere el apartado 1 y serán las únicas responsables de la validez de la información facilitada a la ABE.

## Artículo 3

### Requisitos generales

1. Las solicitudes de información y las respuestas que se remitan entre sí las autoridades competentes de conformidad con el presente Reglamento se presentarán por escrito en una lengua de uso habitual en el ámbito financiero o en cualquier lengua de la Unión aceptada por las autoridades competentes de los Estados miembros de origen y de acogida.

Dichas solicitudes y respuestas se transmitirán de manera segura por medios electrónicos, cuando dichos medios sean aceptados por las autoridades competentes de los Estados miembros de origen y de acogida.

2. Cuando la autoridad requirente tenga motivos objetivos que justifiquen la urgencia de la solicitud, podrá presentar la solicitud por medios distintos de los mencionados en el apartado 1, en su caso verbalmente. Toda solicitud de cooperación o de intercambio de información presentada verbalmente se confirmará posteriormente por escrito de conformidad con el apartado 1, a menos que las autoridades competentes interesadas acuerden otra cosa.
3. Cada autoridad competente comunicará a la ABE las lenguas aceptadas de conformidad con el apartado 1. La ABE incluirá dicha información, con respecto a cada autoridad competente, en la lista de puntos de contacto únicos a que se refiere el artículo 2, apartado 2.

#### Artículo 4

##### **Presentación de solicitudes de cooperación o de intercambio de información**

Las solicitudes de cooperación o de intercambio de información con una autoridad competente de otro Estado miembro se presentarán al punto de contacto único de la autoridad requerida cumplimentando el formulario que figura en el anexo I. La autoridad requirente podrá adjuntar a la solicitud cualquier documento u otro elemento que se considere necesario para respaldar la solicitud.

#### Artículo 5

##### **Respuesta a una solicitud de cooperación o de intercambio de información**

1. A más tardar veinte días hábiles después de la recepción de una solicitud de cooperación o de intercambio de información, la autoridad requerida facilitará la siguiente información:

- a) toda la información pertinente especificada por la autoridad requirente;
- b) por iniciativa propia, toda información esencial.

La información se facilitará utilizando el formulario que figura en el anexo II. Se presentará al punto de contacto único de la autoridad requirente.

2. La autoridad requerida informará a la autoridad requirente de cualquier aclaración que necesite en relación con la solicitud recibida.

3. Cuando, debido a la complejidad de la solicitud o a la cantidad de información solicitada, la autoridad requerida no pueda cumplir el plazo fijado en el apartado 1, informará inmediatamente a la autoridad requirente de los motivos justificables que obliguen a dicho retraso y le comunicará una fecha estimada de respuesta.

4. En el supuesto de que, tal como se contempla en el apartado 3, la autoridad requerida no esté en condiciones de facilitar toda la información necesaria en el plazo establecido en el apartado 1, facilitará la información de la que disponga en ese plazo. A tal fin, utilizará el formulario que figura en el anexo II.

5. La autoridad requerida facilitará la información que falte tan pronto como disponga de ella. La autoridad requerida podrá facilitar dicha información por cualquier medio que garantice que puedan adoptarse con prontitud todas las medidas necesarias, incluso verbalmente.

6. Cuando se haya iniciado un procedimiento para solucionar un desacuerdo entre las autoridades competentes de diferentes Estados miembros, de conformidad con el artículo 27 de la Directiva (UE) 2015/2366, en relación con una solicitud de cooperación o de intercambio de información, los apartados 1 a 4 del presente artículo no se aplicarán hasta la resolución del procedimiento previsto en el artículo 19 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010.

#### Artículo 6

##### **Notificación de la intención de realizar una inspección *in situ* en el Estado miembro de acogida**

Cuando la autoridad competente del Estado miembro de origen se proponga realizar una inspección *in situ* de un agente o una sucursal de una entidad de pago situados en el territorio de otro Estado miembro, lo notificará a la autoridad competente del Estado miembro de acogida cumplimentando el formulario que figura en el anexo III.

#### Artículo 7

##### **Procedimiento para solicitar la realización de una inspección *in situ***

1. Cuando la autoridad competente del Estado miembro de origen se proponga delegar en la autoridad competente del Estado miembro de acogida la tarea de realizar una inspección *in situ* de un agente o una sucursal de una entidad de pago situados en su territorio, remitirá una solicitud a la autoridad competente del Estado miembro de acogida, indicando los motivos. La autoridad competente del Estado miembro de origen podrá presentar una solicitud para realizar la inspección conjuntamente con la autoridad competente del Estado miembro de acogida.

2. Cuando, debido a la complejidad de la solicitud, la autoridad competente del Estado miembro de acogida no pueda satisfacerla, informará inmediatamente de ello a la autoridad competente del Estado miembro de origen, indicando los motivos justificables que le impiden satisfacer la solicitud.
3. Las autoridades competentes de los Estados miembros de origen y de acogida mantendrán un diálogo permanente para coordinar las distintas etapas de la inspección *in situ* y acordarán de antemano lo siguiente:
  - a) el objeto y el alcance de la inspección;
  - b) un programa de supervisión que fije los distintos ámbitos en los que se centrará la inspección;
  - c) la asignación de recursos y personal;
  - d) los plazos para la finalización de la inspección;
  - e) la responsabilidad de las posibles medidas coercitivas y del seguimiento de la aplicación de cualquier plan de reducción de riesgos que se considere necesario a raíz de la inspección.
4. La autoridad competente del Estado miembro de origen presentará la solicitud de conformidad con el artículo 4 y la autoridad requerida responderá de conformidad con el artículo 5.
5. La autoridad competente del Estado miembro de acogida podrá, a fin de velar por una supervisión coherente y eficiente de las entidades de pago que presten servicios de pago transfronterizos, solicitar a la autoridad competente del Estado miembro de origen que lleve a cabo una inspección *in situ* en la administración central de una entidad de pago situada en el Estado miembro de origen que preste servicios de pago en el Estado miembro de acogida, indicando los motivos de la solicitud.
6. La autoridad competente del Estado miembro de acogida presentará las solicitudes a que se refiere el apartado 5 de conformidad con el artículo 4.
7. Cuando se haya iniciado un procedimiento para solucionar un desacuerdo entre las autoridades competentes de diferentes Estados miembros, de conformidad con el artículo 27 de la Directiva (UE) 2015/2366, en relación con una solicitud de realización de una inspección *in situ*, los apartados 1 a 4 del presente artículo no se aplicarán hasta la resolución del procedimiento previsto en el artículo 19 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010.

#### Artículo 8

##### **Notificación en caso de infracción o presunta infracción**

1. Cuando tengan conocimiento de alguna infracción o presunta infracción cometida por un agente o una sucursal de una entidad de pago, o de infracciones o presuntas infracciones cometidas en el ejercicio de la libre prestación de servicios, las autoridades competentes de los Estados miembros de origen y de acogida se lo notificarán mutuamente de inmediato de conformidad con el artículo 4.
2. La autoridad competente notificante facilitará a la autoridad competente notificada toda la información indispensable en relación con las infracciones o presuntas infracciones a que se refiere el apartado 1, que incluirá:
  - a) el tipo de infracción;
  - b) cualesquiera acciones emprendidas por la autoridad competente, como medidas cautelares dictadas contra la entidad de pago, sanciones o revocación de la autorización.

La autoridad competente notificante podrá facilitar a la autoridad competente notificada cualquier otra información que considere pertinente para esta autoridad.

3. La autoridad competente notificada podrá solicitar a la autoridad competente notificante cualquier otra información que considere pertinente para decidir la actuación adecuada.
4. Las autoridades competentes se presentarán mutuamente las notificaciones a este respecto cumplimentando el formulario que figura en el anexo IV. La autoridad notificante podrá adjuntar a la comunicación cualquier documento u otro elemento justificante que considere pertinente.

5. Si la autoridad competente notificante estima que la información debe remitirse urgentemente, podrá, en un principio, notificarla verbalmente a la otra autoridad competente, siempre que, con posterioridad, se la transmita por escrito, por medios electrónicos, a menos que las autoridades competentes acuerden otra cosa.

#### Artículo 9

### **Presentación de informes con fines estadísticos o informativos y para controlar el cumplimiento de las disposiciones de Derecho nacional por las que se transponen los títulos III y IV de la Directiva (UE) 2015/2366**

1. Cuando las autoridades competentes de los Estados miembros de acogida exijan a las entidades de pago que tengan su domicilio social o su administración central en otro Estado miembro y dispongan de sucursales o agentes en el Estado miembro de acogida que les presenten periódicamente informes sobre sus actividades, dichas autoridades competentes indicarán a las entidades de pago los medios electrónicos por los que podrán presentar los informes y en qué lenguas podrán hacerlo.
2. Las autoridades competentes de los Estados miembros de acogida informarán a la ABE de su decisión de exigir informes periódicos a las entidades de pago que dispongan de sucursales o agentes en su territorio.

#### Artículo 10

### **Información y datos que deben comunicarse con fines estadísticos o informativos**

1. Cuando se exija la presentación periódica de informes con arreglo a lo contemplado en el artículo 9, con fines estadísticos o informativos, los informes incluirán los siguientes datos:
  - a) el nombre, la dirección y, en su caso, el número de autorización y el número de identificación único de la entidad de pago en el Estado miembro de origen con arreglo al formulario que figura en el anexo V;
  - b) la identidad y los datos de contacto de la persona responsable de la presentación del informe;
  - c) el tipo de servicios de pago y de servicios de dinero electrónico prestados, cuando proceda;
  - d) el número de centros de actividad que se consideren una única sucursal con arreglo a la definición del artículo 4, punto 39, de la Directiva (UE) 2015/2366, su dirección y el número de empleados;
  - e) el número de agentes inscritos en el período de referencia y el número total de agentes, desglosados en el número en régimen de libre prestación de servicios y el número en régimen de derecho de establecimiento;
  - f) si procede, el número de distribuidores de dinero electrónico inscritos en el período de referencia y el número total de distribuidores, desglosados en el número en régimen de libre prestación de servicios y el número en régimen de derecho de establecimiento;
  - g) el nombre y la dirección de los diez mayores agentes, y de los diez mayores distribuidores, cuando proceda, en el Estado miembro de acogida, por volúmenes de operaciones;
  - h) el volumen total de operaciones realizadas por la entidad de pago durante el período de referencia, desglosado por tipo de servicio de pago, canal de distribución (sucursal, en línea, dispositivo móvil, cajero automático, teléfono, etc.) y agente/sucursal (deberá especificarse también el volumen de operaciones entrantes y salientes del Estado miembro de acogida);
  - i) el valor total de las operaciones efectuadas por la entidad de pago durante el período de referencia, desglosado por:
    - i) tipo de servicios de pago,
    - ii) canal de distribución,
    - iii) agente o sucursal,
    - iv) operaciones entrantes y salientes del Estado miembro de acogida;
  - j) en el caso de las entidades de dinero electrónico, el valor del dinero electrónico distribuido y reembolsado en el Estado miembro de acogida;
  - k) el número de cuentas de pago, incluidas las cuentas en las que se almacene dinero electrónico, que se hayan abierto o a las que se haya accedido en el Estado miembro de acogida durante el período de referencia, y el número total de cuentas de pago gestionadas o mantenidas en el Estado miembro de acogida;

- l) el número de instrumentos de pago basados en tarjetas emitidos en el Estado miembro de acogida durante el período de referencia, desglosado por tipo de instrumento de pago basado en una tarjeta e indicando el número de instrumentos de pago basados en tarjetas emitidos en el Estado miembro de acogida y que se encuentren en circulación;
  - m) el número de cajeros automáticos explotados o gestionados por la entidad de pago en el Estado miembro de acogida, si procede, así como las retiradas de efectivo de cuentas de pago y los ingresos de efectivo en cuentas de pago que se hayan realizado a través de dichos cajeros automáticos explotados o gestionados por la entidad de pago en el Estado miembro de acogida;
  - n) el número de clientes (contratos marco) y usuarios de servicios de pago (operaciones de pago singulares) en el Estado miembro de acogida registrados en el período de referencia y el número total al final del período;
  - o) el número agregado de reclamaciones relativas a los derechos y obligaciones que se derivan de los títulos III y IV de la Directiva (UE) 2015/2366 y reclamaciones de clientes relacionadas con la seguridad recibidas de los usuarios de servicios de pago en el Estado miembro de acogida durante el período de referencia;
  - p) el volumen de las operaciones de pago fraudulentas y el valor de las operaciones de pago fraudulentas brutas registradas en el Estado miembro de acogida durante el período de referencia, y
  - q) el número de comunicaciones de transacciones sospechosas enviadas a la unidad de inteligencia financiera del Estado miembro de acogida.
2. Las entidades de pago comunicarán los valores en la moneda del Estado miembro de acogida y, cuando sea necesario para la conversión de moneda, aplicarán el tipo de cambio de referencia medio del Banco Central Europeo en el correspondiente período de referencia.
3. Las entidades de pago comunicarán esta información a la autoridad competente del Estado miembro de acogida utilizando las plantillas del anexo V. Las entidades de pago comunicarán esta información anualmente, en relación con el año natural, en los dos meses siguientes al término de cada año natural.

#### Artículo 11

#### **Información y datos adicionales que deberán comunicarse para controlar el cumplimiento de las disposiciones de Derecho nacional por las que se transponen los títulos III y IV de la Directiva (UE) 2015/2366**

1. Cuando la autoridad competente del Estado miembro de acogida exija informes periódicos para controlar el cumplimiento de las disposiciones de Derecho nacional por las que se transponen los títulos III y IV de la Directiva (UE) 2015/2366, todas las entidades de pago que presten servicios de pago en su territorio a través de sucursales o agentes, al amparo del derecho de establecimiento, incluirán en sus informes toda la información a que se refiere el artículo 10, además de la siguiente:
- a) el nombre y los datos de contacto de la persona o personas responsables de la actividad de la entidad de pago y del responsable del cumplimiento normativo, si fuera diferente, en el Estado miembro de acogida, cuando proceda;
  - b) el nombre y los datos de contacto del punto de contacto central, de conformidad con el artículo 29, apartado 4, de la Directiva (UE) 2015/2366, cuando proceda;
  - c) el número de reclamaciones recibidas de los usuarios de servicios de pago en el Estado miembro de acogida en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los títulos III y IV de la Directiva (UE) 2015/2366 y de reclamaciones de clientes relacionadas con la seguridad durante el período de referencia, desglosado en reclamaciones que han sido resueltas y reclamaciones que no lo han sido, y en reclamaciones a las que se ha respondido y reclamaciones a las que no se ha respondido, por agente o sucursal;
  - d) una breve descripción del procedimiento establecido para la tramitación y el seguimiento de las reclamaciones de los clientes;
  - e) las modificaciones de los contratos marco durante el período de referencia;
  - f) el número de incidentes operativos y de seguridad graves que hayan afectado a los usuarios de servicios de pago en el Estado miembro de acogida durante el período de referencia;

- g) el número agregado de solicitudes de devolución recibidas de los usuarios de servicios de pago durante el período de referencia por operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente y, en su caso, el número agregado de solicitudes de devolución recibidas de los usuarios de servicios de pago y de los proveedores de servicios de pago gestores de cuentas dentro del período de referencia por pérdidas derivadas de una o varias de las responsabilidades contempladas en el artículo 5, apartados 2 y 3, de la Directiva (UE) 2015/2366, desglosados en operaciones que han sido objeto de devolución a la cuenta de pago y operaciones que no lo han sido;
- h) el valor total de las devoluciones efectuadas a usuarios de servicios de pago durante el período de referencia, desglosado en operaciones de pago no autorizadas y ejecutadas incorrectamente, y, en su caso, el valor total de las devoluciones efectuadas a usuarios de servicios de pago y proveedores de servicios de pago gestores de cuentas por pérdidas derivadas de las responsabilidades contempladas en el artículo 5, apartados 2 y 3, de la Directiva (UE) 2015/2366, desglosado en operaciones de pago no autorizadas y ejecutadas incorrectamente, acceso no autorizado y fraudulento a la información sobre cuentas de pago y uso no autorizado y fraudulento de dicha información;
- i) una breve descripción del modelo de negocio de la entidad de pago, centrada en la forma en que se prestan los servicios de pago en el Estado miembro de acogida.
2. Las entidades de pago comunicarán los valores en la moneda del Estado miembro de acogida y, cuando sea necesario para la conversión de moneda, aplicarán el tipo de cambio de referencia medio del Banco Central Europeo en el correspondiente período de referencia.
3. Las entidades de pago comunicarán la información enumerada en el apartado 1 a la autoridad competente del Estado miembro de acogida en el formulario que figura en el anexo VI. Las entidades de pago comunicarán esta información anualmente, en relación con el año natural, en los dos meses siguientes al término de cada año natural.

#### *Artículo 12*

#### **Entrada en vigor**

El presente Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.

Hecho en Bruselas, el 18 de junio de 2021.

*Por la Comisión*  
*La Presidenta*  
Ursula VON DER LEYEN

## ANEXO I

**Solicitud de cooperación o de intercambio de información****Número de referencia:****Fecha:****REMITENTE:****DESTINATARIO:**

---

Estado miembro:

Estado miembro:

Autoridad competente:

Autoridad competente:

Dirección:

Dirección:

Nombre:

Nombre:

Teléfono:

Teléfono:

Correo electrónico:

Correo electrónico:

Muy señor mío/señora mía:

De conformidad con el artículo 29 de la Directiva (UE) 2015/2366, sobre servicios de pago en el mercado interior, solicitamos su contribución en relación con lo detallado a continuación.

Le agradecería que me enviara una respuesta a la presente solicitud a más tardar el [insértese una fecha indicativa para la respuesta] o que, si no fuera posible, me indicara la fecha estimada de respuesta.

**Tipo de solicitud**

Márquense las casillas que procedan:

- Suministro de información
- Inspección *in situ*
- Delegación de inspección
- Otros (especifíquese a continuación)

Exponga los principales motivos de la solicitud:

.....

.....

.....

.....

Indique de forma pormenorizada la información solicitada:

.....

.....

.....

.....

Facilite cualquier información adicional que pueda ser de interés y pueda ayudar a la autoridad correspondiente a dar una respuesta rápida:

.....

.....  
.....  
.....

Si la solicitud es urgente, explique los motivos de la urgencia y de la brevedad del plazo:

.....  
.....  
.....  
.....

Añada cualquier comentario adicional sobre la confidencialidad de los datos y cómo espera utilizar la información facilitada:

.....  
.....  
.....  
.....

Le saluda atentamente

[Firma]

\_\_\_\_\_

## ANEXO II

**Respuesta a una solicitud de cooperación o de intercambio de información****Número de referencia:****Fecha:****REMITENTE:****DESTINATARIO:**

---

Estado miembro:

Estado miembro:

Autoridad competente:

Autoridad competente:

Dirección:

Dirección:

Nombre:

Nombre:

Teléfono:

Teléfono:

Correo electrónico:

Correo electrónico:

Muy señor mío/señora mía:

A continuación encontrará la información recopilada en respuesta a su solicitud [número de referencia].

[Facilite toda la información necesaria para responder a la solicitud y contribuir al proceso de cooperación o intercambio de información]

.....  
.....  
.....  
.....

[Si no ha podido facilitar toda la información solicitada y/o cumplir el plazo de respuesta, explique los motivos y facilite una estimación de la fecha en la que podrá responder]

.....  
.....  
.....  
.....

[Procure facilitar, en la medida de lo posible, cualquier otra información esencial para contribuir al proceso de cooperación o intercambio de información en lo referente a la solicitud]

.....  
.....  
.....  
.....

[Añada cualquier comentario adicional sobre la confidencialidad de los datos y cómo piensa utilizar la información facilitada]

.....  
.....  
.....

.....

Le saluda atentamente

[Firma]

\_\_\_\_\_

## ANEXO III

**Notificación de la intención de realizar una inspección *in situ* en el Estado miembro de acogida****Número de referencia:****Fecha:****REMITENTE:****DESTINATARIO:**

---

Estado miembro:

Estado miembro:

Autoridad competente:

Autoridad competente:

Dirección:

Dirección:

Nombre:

Nombre:

Teléfono:

Teléfono:

Correo electrónico:

Correo electrónico:

Muy señor mío/señora mía:

De conformidad con el artículo 29 de la Directiva (UE) 2015/2366, sobre servicios de pago en el mercado interior, nos proponemos realizar una inspección *in situ* en su país, tal como se detalla a continuación.

Información sobre la entidad de pago que se va a someter a inspección:

.....  
.....  
.....  
.....

Información, si es posible, sobre el alcance y el plan de la inspección *in situ*:

.....  
.....  
.....  
.....

Fechas previstas para la inspección *in situ*:

.....  
.....

Le saluda atentamente

[Firma]

\_\_\_\_\_

## ANEXO IV

**Notificación de una infracción o presunta infracción****Número de referencia:****Fecha:****REMITENTE:****DESTINATARIO:**

---

Estado miembro:

Estado miembro:

Autoridad competente:

Autoridad competente:

Dirección:

Dirección:

Nombre:

Nombre:

Teléfono:

Teléfono:

Correo electrónico:

Correo electrónico:

Muy señor mío/señora mía:

De conformidad con el artículo 29 de la Directiva (UE) 2015/2366, sobre servicios de pago en el mercado interior, a continuación encontrará información sobre [una infracción/una presunta infracción].

[Facilite toda la información indispensable sobre la infracción o presunta infracción, especificando el tipo de infracción y cualquier medida adoptada por su autoridad competente, incluidas las medidas cautelares o sanciones]

.....  
.....  
.....  
.....

[Facilite cualquier otra información sobre la infracción o presunta infracción que pueda ser de interés y utilidad para la autoridad competente notificada]

.....  
.....  
.....  
.....

[Añada cualquier comentario adicional sobre la confidencialidad y la posible utilización de la información facilitada]

.....  
.....  
.....  
.....

Le saluda atentamente

[Firma]

\_\_\_\_\_

## ANEXO V

**Formulario que deberá utilizarse para la comunicación de datos con fines estadísticos e informativos**

Las entidades de pago con sede en un Estado miembro y que presten servicios de pago en otro Estado miembro a través de agentes o sucursales o las entidades de dinero electrónico que presten servicios a través de agentes, sucursales o distribuidores deberán facilitar los siguientes datos, cuando así lo requiera la autoridad competente del Estado de acogida, a fin de permitir a esta recibir información periódica sobre las actividades realizadas en su país.

**Cuadro 1. Información general sobre la entidad de pago/entidad de dinero electrónico**

1)	Nombre de la entidad de pago/entidad de dinero electrónico	
2)	Tipo de entidad	<input type="checkbox"/> Entidad de pago <input type="checkbox"/> Entidad de dinero electrónico
3)	Dirección de la administración central de la entidad de pago/entidad de dinero electrónico	
4)	Número de identificación único de la entidad de pago/entidad de dinero electrónico en el formato del Estado miembro de origen (cuando proceda)	
5)	Identificador de entidad jurídica (LEI) de la entidad de pago/entidad de dinero electrónico (cuando se disponga de él)	
6)	Número de autorización del Estado miembro de origen de la entidad de pago/entidad de dinero electrónico (cuando proceda)	
7)	Persona de contacto en la entidad de pago/entidad de dinero electrónico (en su caso, facilítense los datos de la persona de contacto designada en el Estado miembro de acogida)	Nombre: Función: Correo electrónico: Teléfono:
8)	Servicios de pago que se prestan	<input type="checkbox"/> Servicios que permiten el ingreso de efectivo en una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de una cuenta de pago <input type="checkbox"/> Servicios que permiten la retirada de efectivo de una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de una cuenta de pago Ejecución de operaciones de pago, incluida la transferencia de fondos, a través de una cuenta de pago en el proveedor de servicios de pago del usuario u otro proveedor de servicios de pago: Ejecución de adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes <input type="checkbox"/> Ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar <input type="checkbox"/>

		<p>Ejecución de transferencias, incluidas las órdenes permanentes <input type="checkbox"/></p> <p>Ejecución de operaciones de pago cuando los fondos estén cubiertos por una línea de crédito abierta para un usuario de servicios de pago:</p> <p>Ejecución de adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes <input type="checkbox"/></p> <p>Ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar <input type="checkbox"/></p> <p>Ejecución de transferencias, incluidas las órdenes permanentes <input type="checkbox"/></p> <p>¿Se incluye la concesión de crédito con arreglo al artículo 18, apartado 4, de la Directiva (UE) 2015/2366? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Emisión de instrumentos de pago</p> <p><input type="checkbox"/> Adquisición de operaciones de pago</p> <p>¿Se incluye la concesión de crédito con arreglo al artículo 18, apartado 4, de la Directiva (UE) 2015/2366? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Envío de dinero</p> <p><input type="checkbox"/> Servicios de iniciación de pagos</p> <p><input type="checkbox"/> Servicios de información sobre cuentas</p>
9)	Servicios de dinero electrónico que se prestan (aplicables solo a las entidades de dinero electrónico)	<p><input type="checkbox"/> Distribución de dinero electrónico</p> <p><input type="checkbox"/> Reembolso de dinero electrónico</p>
10)	Nombre y dirección de los diez principales agentes en el Estado miembro de acogida, por valor de las operaciones	<p>Agente 1</p> <p>Agente 2</p> <p>...</p> <p>Agente 10</p>
11)	Nombre y dirección de los diez principales distribuidores en el Estado miembro de acogida, por valor del dinero electrónico distribuido/reembolsado	<p>Distribuidor 1</p> <p>Distribuidor 2</p> <p>...</p> <p>Distribuidor 10</p>

## Cuadro 2. Sucursales

	Número
<b>Número total de sucursales y sus direcciones, cuando proceda</b>	
<b>Número total de empleados de las sucursales, cuando proceda</b>	

**Cuadro 3. Agentes**

	En régimen de libre prestación de servicios (LPS)	Al amparo del derecho de establecimiento (LdE)
<b>Número de agentes inscritos en el período de referencia</b>		
<b>Número total de agentes al término del período de referencia</b>		

**Cuadro 4. Clientes/usuarios de servicios de pago**

	Registrados en el período de referencia	Al término del período de referencia
<b>Número de clientes (contratos marco)</b>		
<b>Número de usuarios de servicios de pago (operaciones de pago singulares)</b>		

**Cuadro 5. Instrumentos de pago basados en tarjetas**

	Número de				
	Tarjetas de crédito	Tarjetas de crédito de pago fraccionado	Tarjetas de débito	Tarjetas de prepago	Otras (especifíquese)
<b>Emitidas en el período de referencia</b>					
<b>En circulación al término del período de referencia</b>					

	Tarjetas de crédito	Tarjetas de crédito de pago fraccionado	Tarjetas de débito	Tarjetas de prepago	Otras (especifíquese)
<b>Valor de las operaciones de pago basadas en tarjetas ejecutadas a través de</b>					

**Cuadro 6. Cuentas de pago**

	Cuentas de pago
Abiertas en el período de referencia	
A las que se ha accedido en el período de referencia	
Número total de cuentas de pago gestionadas/mantenidas en el Estado miembro de acogida	
Número total de cuentas de pago a las que se ha accedido en el Estado miembro de acogida	

**Cuadro 7. Cajeros automáticos**

	Número	Importe
Número de cajeros automáticos explotados/gestionados por la entidad de pago		No procede
Retiradas de efectivo		
Efectivo ingresado en cuentas de pago		

**Cuadro 8. Reclamaciones**

	Agentes (LPS)	Agentes (LdE)	Sucursales
Número agregado de reclamaciones recibidas de los usuarios de servicios de pago durante el período de referencia			

**Cuadro 9. Total de operaciones fraudulentas**

	Volumen	Valor bruto
Total de operaciones de pago fraudulentas		

**Cuadro 10. Notificaciones a la unidad de inteligencia financiera del Estado miembro de acogida**

	Volumen
Número de comunicaciones de transacciones sospechosas enviadas a la unidad de inteligencia financiera	

**Cuadro 11. Operaciones de pago entrantes y salientes del Estado miembro de acogida**

Servicios de pago a que se refiere el anexo I de la Directiva (UE) 2015/2366	Volumen								Valor							
	Agentes (LPS)		Agentes (LdE)		Sucursal		TOTAL		Agentes (LPS)		Agentes (LdE)		Sucursal		TOTAL	
	Entran-tes	Sal-ientes	Entran-tes	Sal-ientes	Entran-tes	Sal-ientes	Entran-tes	Sal-ientes	Entran-tes	Sal-ientes	Entran-tes	Sal-ientes	Entran-tes	Sal-ientes	Entran-tes	Sal-ientes
1																
2																
3a																
3b																
3c																
4a																
4b																
4c																
5 (emisión de instrumentos de pago)																
5 (adquisición de operaciones de pago)																
6																
7																



**Cuadro 14. Operaciones de pago desglosadas por canal de distribución**

Servicios de pago a que se refiere el anexo I de la Directiva (UE) 2015/2366	Volumen						Valor					
	En persona	En línea	Móvil	Cajero automático	Teléfono	Otros	En persona	En línea	Móvil	Cajero automático	Teléfono	Otros
1												
2												
3a												
3b												
3c												
4a												
4b												
4c												
5 (emisión de instrumentos de pago)												
5 (adquisición de operaciones de pago)												
6												
7												

**Cuadro 15. Servicios de dinero electrónico**

	Importe
<b>Dinero electrónico distribuido durante el período de referencia en el Estado miembro de acogida</b>	
<b>Dinero electrónico reembolsado durante el período de referencia en el Estado miembro de acogida</b>	

**Cuadro 16. Distribuidores de dinero electrónico**

	En régimen de libre prestación de servicios (LPS)	Al amparo del derecho de establecimiento (LdE)
<b>Número de distribuidores inscritos en el período de referencia</b>		
<b>Número total de distribuidores al término del período de referencia</b>		

## ANEXO VI

**Formulario que deberá utilizarse para comunicar datos destinados a controlar el cumplimiento de las disposiciones de Derecho nacional por las que se transponen los títulos III y IV de la Directiva (UE) 2015/2366**

Las entidades de pago o las entidades de dinero electrónico con sede en un Estado miembro y que presten servicios de pago en otro Estado miembro a través de sucursales o agentes, al amparo del derecho de establecimiento, deberán facilitar los siguientes datos adicionales cuando así lo requiera la autoridad competente del Estado de acogida, a fin de permitir a esta controlar el cumplimiento de las disposiciones legales nacionales por las que se transponen los títulos III y IV de la Directiva (UE) 2015/2366.

**Cuadro 1. Información general sobre la entidad de pago/entidad de dinero electrónico**

1)	Persona o personas responsables de la actividad de la entidad de pago y/o responsable del cumplimiento normativo (si fuera diferente) en el Estado miembro de acogida, cuando proceda	a) Nombre del representante b) Dirección c) Número de teléfono d) d. Correo electrónico
2)	Punto de contacto central, si ha sido designado y/o se requiere de conformidad con el artículo 29, apartado 4, de la Directiva (UE) 2015/2366	a) Nombre del representante b) Dirección c) Número de teléfono d) d. Correo electrónico
3)	Tramitación de las reclamaciones	¿Cuentan ustedes con un procedimiento interno para la tramitación y el seguimiento de las reclamaciones de los clientes? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Indíquense los datos de contacto de la persona o personas responsables de la tramitación de las reclamaciones: Nombre: Dirección: Teléfono: Correo electrónico: ¿Está disponible este procedimiento en la lengua oficial del Estado miembro de acogida? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No En caso negativo, indíquense las lenguas en las que está disponible el procedimiento de reclamación de los clientes. Describa brevemente su procedimiento interno para tramitar las reclamaciones de los usuarios de servicios de pago en el Estado miembro de acogida (máximo 300 palabras)
4)	Modelo de negocio	¿Es este su primer informe, el cual debe incluir una breve descripción de su modelo de negocio? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No En caso afirmativo, describa brevemente su modelo de negocio, centrándose en los productos y servicios de pago suministrados y en la forma en que se emplean agentes/distribuidores en el Estado miembro de acogida (máximo 300 palabras) En caso negativo, ¿se ha introducido algún cambio importante en su modelo de negocio durante el período de referencia? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Si así fuera, descríbanse brevemente los cambios (máximo 300 palabras).

**Cuadro 2. Desglose detallado de las reclamaciones**

	Agentes				Sucursales			
	Recibi- das	Resueltas	No resueltas	No respon- didas	Recibi- das	Resueltas	No resueltas	No respon- didas
<b>Número de reclamaciones recibidas de los usuarios de servicios de pago en el período de referencia en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los títulos III y IV de la Directiva (UE) 2015/2366 y con cuestiones relativas a la seguridad</b>								

**Cuadro 3. Solicitudes de devolución**

	Agentes		Sucursales	
	Devueltas	No devueltas	Devueltas	No devueltas
<b>Número agregado de solicitudes de devolución recibidas de los usuarios de servicios de pago por operaciones de pago no autorizadas y/o ejecutadas incorrectamente durante el período de referencia</b>				

	Usuarios de servicios de pago		Proveedores de servicios de pago gestores de cuentas	
	Devueltas	No devueltas	Devueltas	No devueltas
<b>Número agregado de solicitudes de devolución recibidas por pérdidas derivadas de las responsabilidades contempladas en el artículo 5, apartado 2, de la Directiva (UE) 2015/2366 durante el período de referencia</b>				
<b>Número agregado de solicitudes de devolución recibidas por pérdidas derivadas de las responsabilidades contempladas en el artículo 5, apartado 3, de la Directiva (UE) 2015/2366 durante el período de referencia</b>				

**Cuadro 4. Desglose detallado del valor total de las devoluciones efectuadas**

	Agentes		Sucursales	
	No autorizadas	Ejecutadas incorrectamente	No autorizadas	Ejecutadas incorrectamente
Valor total de las devoluciones efectuadas a usuarios de servicios de pago por operaciones de pago no autorizadas y/o ejecutadas incorrectamente durante el período de referencia				
En su caso, valor total de las devoluciones efectuadas a usuarios de servicios de pago por pérdidas derivadas de las responsabilidades contempladas en el artículo 5, apartado 2, de la Directiva (UE) 2015/2366 durante el período de referencia				
En su caso, valor total de las devoluciones efectuadas a proveedores de servicios de pago gestores de cuentas por pérdidas derivadas de las responsabilidades contempladas en el artículo 5, apartado 2, de la Directiva (UE) 2015/2366 durante el período de referencia				

	Acceso no autorizado a la información sobre cuentas de pago o uso no autorizado de la misma	Acceso fraudulento a la información sobre cuentas de pago o uso fraudulento de la misma
En su caso, valor total de las devoluciones efectuadas a usuarios de servicios de pago por pérdidas derivadas de las responsabilidades contempladas en el artículo 5, apartado 3, de la Directiva (UE) 2015/2366 durante el período de referencia		
En su caso, valor total de las devoluciones efectuadas a proveedores de servicios de pago gestores de cuentas por pérdidas derivadas de las responsabilidades contempladas en el artículo 5, apartado 3, de la Directiva (UE) 2015/2366 durante el período de referencia		

**Cuadro 5. Incidentes operativos y de seguridad**

	Agentes	Sucursales
Número de incidentes operativos o de seguridad graves durante el período de referencia		

**Cuadro 6. Modificaciones de los contratos marco durante el período de referencia**

<p>Marque la casilla o casillas pertinentes para indicar cualquier modificación introducida durante el período de referencia en las siguientes condiciones del contrato marco que regula las cuentas de pago gestionadas por ustedes</p>	<p><input type="checkbox"/> Comisiones y gastos</p> <p><input type="checkbox"/> Tipos de interés/cambio</p> <p><input type="checkbox"/> Derechos de los usuarios de servicios de pago</p> <p><input type="checkbox"/> Obligaciones de los usuarios de servicios de pago</p> <p><input type="checkbox"/> Procedimiento de iniciación de pagos</p>
--	--

<b>Marque la casilla o casillas pertinentes para indicar cualquier modificación introducida durante el período de referencia en las siguientes condiciones del contrato marco que regula las tarjetas de crédito emitidas por ustedes</b>	<input type="checkbox"/> Comisiones y gastos <input type="checkbox"/> Tipos de interés/cambio <input type="checkbox"/> Límites de gasto <input type="checkbox"/> Derechos de los usuarios de servicios de pago <input type="checkbox"/> Obligaciones de los usuarios de servicios de pago <input type="checkbox"/> Procedimiento de iniciación de pagos
<b>Marque la casilla o casillas pertinentes para indicar cualquier modificación introducida durante el período de referencia en las siguientes condiciones del contrato marco que regula las tarjetas de débito emitidas por ustedes</b>	Comisiones y gastos <input type="checkbox"/> Tipos de cambio <input type="checkbox"/> Límites de gasto <input type="checkbox"/> Derechos de los usuarios de servicios de pago <input type="checkbox"/> Obligaciones de los usuarios de servicios de pago <input type="checkbox"/> Procedimiento de iniciación de pagos
<b>Marque la casilla o casillas pertinentes para indicar cualquier modificación introducida durante el período de referencia en las siguientes condiciones de cualquier otro contrato marco (especifíquese) firmado por ustedes</b>	<input type="checkbox"/> Comisiones y gastos <input type="checkbox"/> Tipos de interés/cambio <input type="checkbox"/> Límites de gasto <input type="checkbox"/> Derechos de los usuarios de servicios de pago <input type="checkbox"/> Obligaciones de los usuarios de servicios de pago <input type="checkbox"/> Procedimiento de iniciación de pagos