

GUÍA INFORMATIVA PARA SOLICITANTES DE AUTORIZACIÓN DE ENTIDADES DE PAGO O DE ENTIDADES DE DINERO ELECTRÓNICO, ASÍ COMO DE REGISTRO DE PERSONAS FÍSICAS O JURÍDICAS PRESTADORAS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN SOBRE CUENTAS O EXENTAS A LAS QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 14 DEL REAL DECRETO-LEY 19/2018

1 ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

La presente guía informativa se desarrolla de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 2.5 del Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago, y 2.2 del Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico (la “**Guía**”), y resultará de aplicación a las actuaciones que el Banco de España realice en el ejercicio de los siguientes procedimientos:

- [Autorización de entidades de pago y de entidades de dinero electrónico](#)
- [Registro de personas físicas o jurídicas prestadoras del servicio de información sobre cuentas](#)
- [Registro de personas físicas o jurídicas exentas del régimen jurídico aplicable a las entidades de pago a las que se refiere el artículo 14 del Real Decreto-ley 19/2018](#)

El objeto de esta Guía es informar a los solicitantes de autorización o registro para la prestación de servicios de pago o de dinero electrónico (los “**Solicitantes**”) de los trámites, requisitos y criterios aplicados en los procedimientos de autorización o registro arriba mencionados (los “**Procedimientos de Autorización o Registro**”), y debe leerse junto a los formularios a los que se hace referencia en el apartado 1.5 de la presente Guía, que son complementarios a la misma.

En adelante, cualquier referencia a “**Entidad**” deberá entenderse realizada a la persona física o jurídica para la que el Solicitante solicita autorización o registro de conformidad con lo aquí dispuesto (que, en determinados casos, coincidirá con la figura del Solicitante).

La Guía se actualizará siempre que sea necesario para recoger las respuestas a las dudas que con más frecuencia planteen los Solicitantes.

1.1 NORMATIVA APLICABLE

Los Procedimientos de Autorización o Registro se regirán por la siguiente normativa (si bien las dos últimas únicamente serán de aplicación al procedimiento de autorización y registro de entidad de dinero electrónico):

- [Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera \(el “**RDL 19/2018**”\).](#)

- [Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago](#) (el “**RD 736/2019**”).
- [Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico](#) (la “**Ley 21/2011**”)¹.
- [Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico](#) (el “**RD 778/2012**”)².

En todo caso, la interpretación y aplicación de esta normativa se hará en consonancia con los criterios que vayan desarrollando las instituciones y organismos europeos. Así, será de referencia cualquier directriz y recomendación emitida por la Autoridad Bancaria Europea (“**EBA**”) de conformidad con el artículo 16 del Reglamento (UE) nº 1093/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010.

En lo relativo al procedimiento administrativo, en todo lo no previsto en estas normas será de aplicación el régimen general previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (la “**Ley 39/2015**”).

Adicionalmente, los proveedores de servicios de pago o de dinero electrónico deberán cumplir con lo previsto en el [Reglamento Delegado \(UE\) 2018/389 de la Comisión, de 27 de noviembre de 2017](#) (“**Reglamento 2018/389**”) en lo que, en su caso, pueda resultarles de aplicación.

1.2 INTERESADOS

La presente Guía tiene carácter informativo y práctico. Se dirige a las personas físicas o jurídicas que se propongan prestar servicios de pago o de dinero electrónico con carácter profesional en territorio español, bajo las categorías de (i) entidad de pago, (ii) entidad de dinero electrónico, (iii) persona física o jurídica prestadora de servicio de información sobre cuentas, o (iv) persona física o jurídica exenta del régimen jurídico aplicable a las entidades de pago a las que se refiere el artículo 14 del Real Decreto-ley 19/2018, y que, por tanto, deben solicitar al Banco de España autorización o registro, así como a aquellas personas que deseen conocer si las actividades que quieren llevar a cabo se encuentran sujetas a alguno de estos procedimientos, y qué requerimientos tendrían que cumplir en su caso para solicitar la pertinente autorización o registro.

Alguno de los ejemplos de modelos de negocio que, en principio, deberían solicitar autorización o registro en los términos que aquí se detallan serían empresas distintas de las entidades de crédito que, únicamente o con carácter adicional a otras actividades económicas; presten el servicio de envío de dinero (remesadoras); ofrezcan cuentas de pago o de dinero electrónico que permitan realizar pagos y cobros; emitan tarjetas de

¹ Según se modifica por el RDL 19/2018.

² Según se modifica por el RD 736/2019.

crédito o débito o prepago; se dediquen a la aceptación y procesamiento de operaciones en comercios con tarjetas de débito y crédito o prepago; agreguen información sobre cuentas; o inicien operaciones de pago.

Finalmente, respecto a los establecimientos financieros de crédito que deseen solicitar autorización para prestar también servicios de pago o de dinero electrónico se estará también a lo aquí dispuesto, si bien se deberán tener en cuenta las especialidades que son de aplicación a este tipo de entidades en virtud de la normativa que les es de aplicación.

1.3 ANTES DE INICIAR EL PROCEDIMIENTO

El plazo previsto para la tramitación de los Procedimientos de Autorización o Registro suele dilatarse, bien porque el programa de actividades o el plan de negocio no cuenta con el detalle suficiente, o porque la documentación presentada no está completa, o no permite verificar el cumplimiento de los requisitos previstos en la normativa de aplicación. Por ello, antes de presentar formalmente la solicitud, se debe definir de forma precisa el modelo de negocio que se quiere llevar a cabo y estar familiarizado con la normativa de aplicación, así como con los documentos que hay que presentar.

Además, se ofrece a los Solicitantes la posibilidad de mantener una reunión antes de presentar formalmente la solicitud para comentar los aspectos más relevantes del proyecto y resolver dudas sobre el procedimiento. Para concertar la reunión, los Solicitantes deberán presentar el [formulario de pre-solicitud](#), disponible en el apartado “Tramitación” dentro del procedimiento de autorización o registro correspondiente de la [Oficina Virtual](#) del Banco de España, debidamente cumplimentado, junto con toda la documentación que se indica en el mismo por [Registro Electrónico](#), indicando en el formulario de presentación por Registro Electrónico un correo electrónico y DNI/NIF/NIE a efectos de notificaciones, habilitado para acceder por [Dirección Electrónica Habilitada Única](#) (DEHú).

1.4 CÓMO INICIAR EL PROCEDIMIENTO

La persona interesada en iniciar alguno de los Procedimientos de Autorización o Registro debe completar el formulario de solicitud disponible en el apartado “Tramitación” del procedimiento correspondiente de la [Oficina Virtual](#) del Banco de España, y presentarlo ante el Banco de España junto con el resto de formularios y documentación a la que hace referencia en el siguiente apartado.

El firmante de la solicitud debe acreditar disponer de facultades representativas suficientes y que no hayan sido condicionadas ni limitadas, mediante la presentación de la correspondiente escritura de poder o nombramiento, o mediante cualquier medio válido en Derecho que deje constancia fidedigna de la representación.

La solicitud de autorización o registro se puede presentar: (i) electrónicamente por medio del [Registro Electrónico](#) del Banco de España, (ii) presencialmente en el Registro General del Banco de España, (calle Alcalá 48 de Madrid), (iii) en cualquiera de sus [sucursales](#), dirigiéndola a Vicesecretaría General – División de Autorizaciones, o (iv) por correo postal,

si bien se recomienda la presentación por medios electrónicos ya que, además de cumplir con todas las garantías de seguridad establecidas mediante el uso del certificado de firma digital, guía al Solicitante al presentar su solicitud, detallando la documentación que es necesaria aportar.

La solicitud de autorización o registro, así como la tramitación del correspondiente Procedimiento de Autorización o Registro no devenga tasa alguna ni es necesario que se constituya ningún depósito.

1.5 DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA

El Banco de España ha elaborado formularios específicos para cada uno de los Procedimientos de Autorización o Registro, basados tanto en las [Directrices EBA GL/2017/09](#), como en la normativa aplicable (según se detalla en el apartado 1.1 de la presente Guía). Estos formularios están estructurados en apartados que identifican aquella información que debe acompañar a la solicitud y se puede acceder a ellos a través de los enlaces incluidos en el apartado correspondiente de la presente Guía.

La información proporcionada por el Solicitante debe ser verdadera, exacta y completa. El nivel de detalle debe ser proporcional al tamaño de la Entidad, y a su organización interna, así como a la naturaleza, el alcance, la complejidad y el riesgo del servicio o servicios concretos que se pretenden prestar. Asimismo, el Solicitante podrá solicitar que se incorporen al expediente documentos que ya consten en el Banco de España. En estos casos, el Solicitante deberá identificar adecuadamente los documentos objeto de incorporación y confirmar que no se han producido cambios en la información facilitada en su momento.

La solicitud formal, la documentación legal que deba ser objeto de registro (por ejemplo, los estatutos de la Entidad), los contratos a firmar por los clientes en España, el reglamento de defensa de los clientes o el manual de prevención de blanqueo de capitales, deben presentarse en idioma castellano pudiendo presentarse la documentación restante en idioma inglés. Todo ello sin perjuicio de que, a criterio del Banco de España, se pueda requerir la traducción total o parcial, jurada o no, de determinados documentos, en distintas fases del procedimiento, atendiendo a la singularidad o relevancia de los mismos.

La solicitud se considerará completa cuando contenga toda la información que necesita el Banco de España para evaluar la solicitud, de conformidad con los formularios y con la normativa aplicable.

Cuando se considere que la información facilitada en la solicitud es incompleta, el Banco de España enviará un requerimiento al Solicitante o, en su caso, a la persona designada a efectos de notificaciones³, indicando qué información falta y ofreciéndole la oportunidad de presentarla. Dicha comunicación se realizará a través del Servicio de Notificaciones

³ Para poder enviar las notificaciones a una persona designada a efectos de notificaciones distinta del propio promotor, deberá presentarse una manifestación firmada por escrito del promotor, bien en el formulario de solicitud o en un documento aparte, confirmando tal extremo.

Electrónicas siempre que el Solicitante esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración o haya optado por la comunicación por medios electrónicos. De igual modo, el Banco de España podrá requerir al Solicitante cuantos datos, informes o aclaraciones se consideren oportunos a efectos de evaluar la solicitud.

En caso de que se produzca cualquier cambio que afecte a la exactitud de la información y la documentación aportada en el Procedimiento de Autorización o Registro, se informará de ello sin demora al Banco de España.

Cuando se presente nueva documentación, ya sea como actualización de la información o como respuesta a un requerimiento del Banco de España, se deberán identificar los cambios efectuados sobre la documentación anterior a efectos de facilitar su revisión.

Para un mayor detalle de los requisitos legalmente establecidos de documentación o información a aportar y criterios aplicados a los procedimientos se debe acudir a los apartados 2 a 4 de la presente Guía.

1.6 DEPARTAMENTO ENCARGADO DE LA TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La tramitación del procedimiento se llevará a cabo por la División de Autorizaciones, dependiente de la Vicesecretaría General del Banco de España, en colaboración con otros departamentos y divisiones del Banco de España.

1.7 INFORMES PRECEPTIVOS

En la tramitación de los Procedimientos de Autorización o Registro, cuando proceda según lo dispuesto en la normativa vigente, el Banco de España solicitará informes preceptivos a:

- El Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.
- Autoridades supervisoras competentes de los Estados miembros donde operen o hayan operado entidades que tengan o vayan a ejercer control de la Entidad en los términos previstos en el artículo 42 del Código de Comercio.

También se solicitarán informes, aunque no sean preceptivos, a otros organismos como la Comisión Nacional del Mercado de Valores, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, o cualquier otro, cuando ello se considere necesario.

1.8 PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER Y SUSPENSIÓN DEL PLAZO

El plazo máximo para resolver los procedimientos de (i) autorización de entidades de pago (ii) autorización de entidades de dinero electrónico, y (iii) registro de personas físicas o jurídicas prestadoras del servicio de información sobre cuentas, es de tres meses, a contar desde la recepción de la solicitud si estuviera completa, o desde el momento en que se complete la documentación necesaria. Transcurrido dicho plazo sin que se hubiera

notificado la resolución expresa, la solicitud se entenderá desestimada y se resolverá el procedimiento.

Respecto al procedimiento de registro de personas físicas o jurídicas exentas del régimen jurídico aplicable a las entidades de pago a las que se refiere el artículo 14 del **RDL 19/2018**, el plazo máximo para resolver es de veinte días desde la presentación de toda la documentación a la que hace referencia el artículo 4 del **RD 736/2019**. Transcurrido dicho plazo sin que se hubiera notificado la resolución expresa, la solicitud se entenderá estimada.

El transcurso de estos plazos se podrá suspender:

- Cuando se requiera al Solicitante que subsane deficiencias y/o aporte documentos y otros elementos a juicio del Banco de España necesarios, por el tiempo que medie entre la notificación del requerimiento y su efectivo cumplimiento por el Solicitante o por el plazo concedido.
- Cuando se soliciten informes preceptivos, por el tiempo que medie entre la petición y la recepción del informe, sin que en ningún caso la suspensión pueda exceder de tres meses.

1.9 RESOLUCIÓN

Una vez evaluada la solicitud con la documentación aportada, se concederá o denegará la autorización o registro.

La autorización o registro podrán denegarse de forma motivada por las causas previstas en la normativa aplicable dando, en todo caso, al Solicitante trámite de audiencia antes de dictar la resolución denegatoria.

Si el procedimiento se resuelve favorablemente, se podrán incluir determinadas condiciones a las que deberá dar cumplimiento con carácter previo a su registro en el Registro Especial del Banco de España, así como obligaciones o recomendaciones que la Entidad autorizada deberá cumplir o tener en cuenta según sea el caso. En la mayoría de los casos, se trata de compromisos previos que asume el propio Solicitante y que se recogen posteriormente en la resolución. En ningún caso estas condiciones vendrán a eximir al Solicitante del cumplimiento de todos aquellos requisitos necesarios para la concesión de la autorización o registro.

El Solicitante podrá desistir formalmente de su solicitud en cualquier momento del procedimiento, lo que dará lugar a la finalización de éste y a la correspondiente resolución.

Finalmente, cuando se produzca la paralización del procedimiento por causa imputable al Solicitante, el Banco de España le advertirá de que, transcurridos tres meses, se producirá su caducidad. Consumido este plazo sin que el Solicitante realice las actividades necesarias para reanudar la tramitación, el Banco de España acordará el archivo de las actuaciones,

notificándose al Solicitante. Contra la resolución que declare la caducidad procederán los recursos pertinentes.

1.10 INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ESPECIAL DEL BANCO DE ESPAÑA

Una vez notificado al Solicitante el otorgamiento de la autorización correspondiente y tras inscribirse la Entidad, en su caso, en el Registro Mercantil, se deberá solicitar la inscripción de la Entidad en el Registro Especial del Banco de España, previo cumplimiento de las condiciones que al efecto se hubieran podido imponer y acompañando a la solicitud de inscripción la documentación correspondiente según se indica en la [Oficina Virtual](#). Cuando la solicitud de inscripción resultase defectuosa o incompleta, se requerirá por escrito al Solicitante que la subsane en el plazo que en cada momento se establezca.

La Entidad no podrá iniciar sus actividades hasta que no se produzca su inscripción en el Registro Especial del Banco de España.

Es condición para proceder a la citada inscripción que no se hayan producido cambios sustanciales en los términos en los que se ha concedido la autorización. Tal y como se indica en el apartado [1.5](#) de la presente Guía, cualquier cambio sustancial que afecte a la exactitud de la información y los documentos facilitados con motivo de la solicitud de autorización se deberá comunicar al Banco de España sin demora y a los efectos oportunos.

Finalmente le recordamos que la falta de uso de la autorización o registro en un plazo de doce meses es una de las causas que podrían conllevar la revocación de la autorización concedida.

2 AUTORIZACIÓN DE ENTIDADES DE PAGO Y DE ENTIDADES DE DINERO ELECTRÓNICO

Este apartado es de aplicación a aquellas entidades que tengan su administración central o domicilio social en España para las que se solicite autorización para prestar servicios de pago o de dinero electrónico con carácter profesional en territorio español, y que no estén exentas o excluidas o constituyan otro tipo de proveedor de servicios de pago que pueda prestar dichos servicios.

Las entidades de dinero electrónico tienen la posibilidad de prestar servicios de pago adicionalmente a la prestación del servicio de emisión de dinero electrónico, tanto en relación con el dinero electrónico que emiten como en relación con otros fondos, sin necesidad de tener que contar con autorización de entidad de pago. En cualquier caso, la solicitud deberá incluir todos los servicios de pago que se quieran prestar y la autorización, en su caso, solo alcanzará a estos servicios.

El régimen de autorización de las entidades de pago está regulado en el artículo 11 del [RDL 19/2018](#) y el de las entidades de dinero electrónico en el artículo 4 de la [Ley 21/2011](#). En cuanto a los requisitos de documentación se deberá tener en cuenta el artículo 2 del [RD](#)

736/2019 para las entidades de pago, y el artículo 2 del RD 778/2012 para las entidades de dinero electrónico.

El Banco de España ha elaborado los siguientes formularios que identifica en sus apartados aquella información que debe acompañar a la solicitud:

- [Formulario de Autorización de Entidades de Pago](#)
- [Formulario de Autorización de Entidades de Dinero Electrónico](#)

A continuación, se entra a detallar los apartados específicos del formulario, concretando algunos aspectos que suscitan dudas con más frecuencia.

2.1 DATOS IDENTIFICATIVOS

Se deben aportar los datos identificativos de la Entidad para la que se solicita autorización. Concretamente, se debe confirmar que el domicilio social y la dirección de la administración central, así como su efectiva administración estarán situados en territorio español.

Asimismo, se debe aportar un borrador de estatutos sociales con las modificaciones del objeto social previstas con control de cambios, coherente con las actividades que la Entidad prestará una vez obtenga autorización, así como una certificación negativa de denominación social propuesta (no es necesario para las entidades constituidas que no vayan a modificar su denominación).

2.2 PROGRAMA DE ACTIVIDADES

Se debe aportar una memoria que identifique los servicios que se pretenden prestar y cómo los mismos encajan, en su caso, en alguna de las categorías legales de servicios de pago definidos en el artículo 1.2 del RDL 19/2018 y/o de los servicios de emisión, distribución y reembolso de dinero electrónico definidos en la Ley 21/2011. Se deberá describir cómo se ejecutan las operaciones de pago, incluyendo, entre otros, los procedimientos de autorización de las operaciones, los mecanismos de liquidación y los tiempos de procesamiento, liquidación y compensación, aportando también un diagrama de flujo de fondos que refleje la operativa.

En caso de que la Entidad vaya a prestar servicios de iniciación de pagos (artículo 1.2 g) del RDL 19/2018) o de información sobre cuentas (artículo 1.2 h) del RDL 19/2018) se debe aportar detalle de cómo se prestarán estos servicios a los usuarios y de cómo se obtendrán y gestionarán y utilizarán sus credenciales y los datos obtenidos en relación con los mismos así como su consentimiento para tal tratamiento.

Se debe asimismo confirmar si, además de la prestación de los servicios de pago o de dinero electrónico, la Entidad llevará a cabo actividades auxiliares u otras actividades económicas distintas en los próximos tres años posteriores a la autorización.

Si la Entidad fuera a llevar a cabo actividades económicas distintas de los servicios de pago o de la emisión de dinero electrónico, y el volumen de negocio de dichas actividades económicas distintas sea, a juicio del Banco de España, relevante en términos de riesgos o de beneficios obtenidos, tendrá carácter híbrido. En estos casos, el Banco de España podrá exigir a la Entidad que constituya una entidad separada para la prestación de los servicios regulados si considera que dichas actividades económicas distintas pudieran perjudicar la solidez financiera de la Entidad o crear graves dificultades para el ejercicio de la supervisión.

También deberá señalar claramente si la Entidad va a conceder créditos en relación con la ejecución de operaciones de pago y bajo qué condiciones se concederán dichos créditos. Se deberá confirmar que no se concederán con cargo a los fondos recibidos en posesión a efectos de la ejecución de una operación de pago.

Además, se deben aportar los borradores de contrato marco que firmarían los usuarios a los que la Entidad prestará tales servicios o las condiciones de uso a las que tendrán que adherirse. Tales contratos deberán (i) identificar claramente los servicios que se prestarán a los clientes y en qué condiciones, (ii) incluir una referencia a la naturaleza jurídica de la Entidad, e (iii) indicar el método de salvaguarda adoptado por la Entidad en caso de serle de aplicación.

2.3 PLAN DE NEGOCIO

Se aportará un plan de marketing, así como un plan de negocio referido a todas las actividades que vaya a llevar a cabo la Entidad. El plan de negocio debe contener suficiente detalle para acreditar que la Entidad contará con suficientes recursos financieros y de otro tipo que puedan resultar necesarios para desarrollar su actividad.

Deberán presentarse las previsiones presupuestarias para los tres primeros ejercicios de actividad de la Entidad incluyendo una cuenta de pérdidas y ganancias y un balance de situación, elaborados de conformidad con la [Circular 5/2020, de 25 de noviembre, del Banco de España](#) y utilizando las [plantillas](#) que se encuentran disponibles en la [Oficina Virtual](#) del Banco de España, tanto para un escenario de desarrollo normal de la Entidad como para un escenario de estrés en el que se prevea que la Entidad vaya a obtener unas mayores pérdidas.

El plan de negocio deberá incluir también detalle de las principales partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias y del balance de situación, así como una descripción de las hipótesis en las que se basan las mismas. Adicionalmente, si la Entidad ya está constituida se deben aportar sus cuentas anuales (auditadas en su caso) correspondientes a los tres ejercicios anteriores o un resumen de su situación financiera si todavía no ha elaborado cuentas anuales. Las previsiones anteriores deberán partir, en su caso, de la situación de la Entidad a última fecha disponible.

Si la Entidad va a llevar a cabo actividades económicas distintas de los servicios de pago o de la emisión de dinero electrónico se deberán desglosar la contribución de estos negocios a las distintas partidas del plan de negocio.

Además se deberán facilitar las previsiones de fondos propios disponibles y necesarios para los tres primeros ejercicios de actividad de la Entidad, a efectos de lo cual se deberán tener en cuenta las definiciones relativas al efecto en el [RDL 19/2018](#), que a su vez se remite a la normativa de solvencia de entidades de crédito.

Para el cálculo de los fondos propios necesarios se tendrá en cuenta lo dispuesto a continuación:

- Para los servicios de emisión de dinero electrónico, los fondos propios de la Entidad no podrán ser inferiores a la cantidad mayor entre 350.000 euros o un 2 por ciento de la media del dinero electrónico en circulación en los últimos seis meses. Las entidades de dinero electrónico que ofrezcan servicios de pago no vinculados con los servicios de emisión de dinero electrónico deberán contar con fondos propios adicionales calculados de acuerdo al punto siguiente.
- Para los servicios de pago, los fondos propios de la Entidad no podrán ser inferiores a la cantidad mayor entre el capital inicial (según se describe en el apartado 2.5 de la presente Guía) y el importe calculado según se indica a continuación.

La Entidad comunicará cual será el método de cálculo a utilizar durante los próximos tres ejercicios, de entre los métodos previstos en el anexo del [RD 736/2019](#), que versan, de forma muy resumida, sobre lo siguiente:

- Método A: Serán, como mínimo, iguales al 10% de los gastos generales.
- Método B: Serán, como mínimo, iguales a la suma de determinados elementos multiplicados teniendo en cuenta la cuantía total de las operaciones de pago a ejecutar.
- Método C: Serán, como mínimo, el resultado de la aplicación de un factor de escala sobre determinados indicadores de los resultados del año.

Con independencia del método elegido, la Entidad facilitará los cálculos utilizando cada uno de los métodos previstos.

Además, en caso de que la Entidad vaya a conceder créditos en relación con los servicios de pago contemplados en las letras d) o e) del artículo 1.2 del [RDL 19/2018](#), deberá acreditar que contará con fondos propios adecuados teniendo en cuenta la cuantía de los créditos concedidos.

Respecto a los fondos propios disponibles, estos se consideran fondos propios según la definición del artículo 4, apartado 1, punto 118, del [Reglamento \(UE\) n.º 575/2013](#). A estos efectos, integrarán los fondos propios los establecidos en el Título 1, de la Parte Segunda de dicho Reglamento, donde se definen el capital de nivel 1 (ordinario y adicional) y el capital de nivel 2, incluyendo sus elementos computables, filtros y deducciones, en la medida que

le sean aplicables. Por otro lado, el capital de nivel 1 deberá estar compuesto, al menos, por un 75% de capital de nivel 1 ordinario. Asimismo, el capital de nivel 2, no excederá de un tercio del capital de nivel 1.

2.4 ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL

El Solicitante debe aportar una descripción de la organización estructural de la Entidad, incluida, cuando proceda, una descripción de la utilización que se pretenda hacer de agentes y sucursales y de los controles dentro y fuera de los locales de estos que la Entidad se compromete a realizar, como mínimo una vez al año, así como una descripción de las disposiciones en materia de externalización de funciones, y de su participación en un sistema de pago nacional o internacional.

La Entidad deberá contar con una estructura organizativa adecuada y con líneas de responsabilidad bien definidas, transparentes y coherentes.

Se debe aportar una copia de los principales acuerdos en virtud de los cuales la Entidad externalizará⁴ sus funciones operativas consideradas importantes⁵, así como una descripción de las actividades externalizadas, la identidad y ubicación geográfica del proveedor de servicios externalizados, los controles internos y las personas de la Entidad que serán responsables de cada una de las actividades externalizadas. Dichos acuerdos deberán incluir una cláusula que contemple el acceso directo y sin restricciones de la Entidad y del Banco de España a la información de la Entidad en poder de los terceros, así como la posibilidad de verificar, en los propios locales de estos, la idoneidad de los sistemas, herramientas o aplicaciones utilizados en la prestación de funciones externalizadas. Se valorará, asimismo, el marco de gobernanza de los acuerdos de externalización indicando la metodología y alcance de los análisis de riesgos, incluyendo los derivados de la localización de los terceros, y los planes de continuidad de la actividad en caso de cese de la externalización y los controles que se realizarán de la actividad externalizada.

La externalización de estas funciones importantes no podrá suponer un completo vaciamiento de contenido de la actividad general de la Entidad.

Finalmente debe aportar una lista de todas las personas físicas o jurídicas que vayan a tener vínculos estrechos⁶ con la Entidad, indicando su identidad y la naturaleza de dichos vínculos. Dichos vínculos estrechos no deberán obstaculizar el ejercicio efectivo de las

⁴ El término externalización incluirá tanto la delegación de la realización de funciones operativas por un tercero, como las sucesivas delegaciones que éste, en su caso, pueda realizar.

⁵ Se considerará que una función operativa es "importante" si una anomalía o deficiencia en su ejecución puede afectar de manera sustancial a la capacidad de la Entidad para cumplir permanentemente las condiciones que se derivan de su autorización, o sus demás obligaciones en el marco de la normativa que le es de aplicación, o afectar a los resultados financieros, a la solidez o a la continuidad de sus servicios regulados, y a la confidencialidad de la información que maneja.

⁶ Se entenderá por "vínculos estrechos" todo conjunto de dos o más personas físicas o jurídicas unidas de una o más de las siguientes formas (i) una participación en forma de propiedad directa o mediante vínculo de control, en el 20 % o más de los derechos de voto o del capital de una empresa, (ii) una relación de control, o (iii) un vínculo permanente entre ambas o todas ellas y una misma tercera persona por medio de una relación de control.

funciones de supervisión ni afectar a la capacidad de la Entidad para proporcionar información oportuna y exacta a las autoridades competentes.

2.5 VERIFICACIÓN DEL CAPITAL INICIAL

Se debe aportar documentación que acredite que la Entidad dispone o dispondrá en el momento de su autorización del capital inicial requerido; (i) 20.000 euros en caso de que la Entidad únicamente vaya a prestar el servicio de envío de dinero, (ii) 50.000 euros en caso de que la Entidad vaya a prestar únicamente el servicio de iniciación de pagos, (iii) 125.000 euros en caso de que la Entidad vaya a prestar cualquiera de los servicios a que se refieren las letras a) a e) del artículo 1.2 del [RDL 19/2018](#), con independencia de si van a prestarse o no otros servicios de pago, o (iv) 350.000 euros en caso de que la Entidad vaya a prestar servicios de dinero electrónico, con independencia de si van a prestarse o no servicios de pago, estén vinculados o no a la emisión de dinero electrónico.

Si la Entidad estuviera constituida se deben aportar sus cuentas anuales que acrediten que la Entidad dispone del capital inicial requerido. Si, por el contrario, no estuviera constituida, o estándolo sus cuentas anuales no mostraran que la Entidad cuenta actualmente con el capital inicial requerido, se debe acreditar que se dispone del mismo mediante la aportación de un extracto bancario emitido por un banco que certifique que los fondos se encuentran depositados en una cuenta bancaria titularidad de la Entidad.

Se deberá acreditar este capital inicial sin perjuicio de que la Entidad deba dar cumplimiento a determinadas cifras de capital social u otras partidas, de acuerdo con lo previsto en otras normas específicas que le sean de aplicación.

Se debe tener en cuenta que el concepto de capital inicial no es equivalente al concepto de capital social de una entidad, sino que incluye los siguientes elementos; (i) instrumentos de capital, (ii) cuentas de primas de emisión, (iii) ganancias acumuladas, (iv) otro resultado integral acumulado, o (v) otras reservas, de conformidad con el artículo 26, apartado 1, letras a) a e), del [Reglamento \(UE\) n.º 575/2013](#).

2.6 MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LOS FONDOS DE LOS USUARIOS

Se debe aportar una descripción que indique cuál de los siguientes procedimientos adoptará la Entidad para proteger los fondos recibidos de los usuarios de servicios de pago o de servicios de emisión de dinero electrónico o a través de otro proveedor de servicios de pago para la ejecución de operaciones de pago:

- Segregación en todo momento y su (i) depósito, en caso de que todavía estén en posesión de la Entidad al final del día hábil siguiente de su recepción, en una entidad de crédito sometida a supervisión prudencial y domiciliada en un Estado miembro de la Unión Europea, que mantenga saldos a favor de clientes, o (ii) posterior inversión, en caso de que todavía estén en posesión de la Entidad al final del día hábil siguiente de su recepción, en activos seguros, líquidos y de bajo riesgo

(activos que tengan una ponderación nula a efectos del riesgo de crédito de conformidad con la normativa bancaria).

- Póliza de seguro u otra garantía comparable de una compañía de seguros o de una entidad de crédito autorizada para prestar servicios en España, y que no pertenezca al mismo grupo de la Entidad. La garantía o seguro deberá ser directa y a primer requerimiento, cubrir la totalidad de los fondos de los usuarios y no contener cláusula alguna cuyo cumplimiento escape al control directo de la Entidad y que permita al proveedor de la garantía o seguro, cancelar unilateralmente o reducir el vencimiento de dicha garantía o seguro.

Se debe aportar un borrador de contrato a suscribir por la Entidad que regule el procedimiento elegido. En caso de optar por proteger los fondos mediante su depósito en una entidad de crédito, el borrador de contrato debe (i) hacer mención expresa a su condición de “saldos de clientes de entidad de pago” o “saldos de clientes de entidad de dinero electrónico” según corresponda, (ii) excluir cualesquiera cláusulas que supongan o puedan suponer confusión con los fondos de personas físicas o jurídicas que no sean usuarios de servicios de pago en cuyo nombre se dispone de los fondos, tales como las de compensaciones de saldos y/o adeudo de comisiones, y (iii) mencionar el derecho absoluto de separación sobre las cuentas y activos, con respecto a posibles reclamaciones de otros acreedores, en caso de concurso de la Entidad.

No será necesario completar este apartado si únicamente se va a prestar (i) el servicio de iniciación de pagos, o (ii) el servicio de iniciación de pagos de forma conjunta con el servicio de información sobre cuentas.

2.7 PROCEDIMIENTOS DE GOBIERNO CORPORATIVO Y MECANISMOS DE CONTROL INTERNO

Se debe aportar una descripción de los métodos de gobierno corporativo y de los mecanismos de control interno de la Entidad, incluidos procedimientos administrativos, de gestión del riesgo y contables, que demuestre que los mismos son proporcionados, apropiados, sólidos y adecuados.

Asimismo, a efectos de la acreditación de la salvaguarda, métodos de gobierno corporativo y mecanismos de control interno, incidentes de seguridad y organización estructural, se debe facilitar una descripción de los procedimientos de auditoría de la Entidad y de las disposiciones organizativas que vaya a establecer a fin de adoptar todas las medidas razonables para proteger los intereses de sus usuarios y garantizar la continuidad y fiabilidad de la emisión de dinero electrónico y/o la prestación de servicios de pago.

2.8 PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN, LA TRAMITACIÓN Y EL SEGUIMIENTO DE LOS INCIDENTES DE SEGURIDAD Y DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES RELACIONADAS CON LA SEGURIDAD

Se debe aportar una descripción del procedimiento establecido para la supervisión, tramitación, seguimiento y resolución de los incidentes de seguridad y las reclamaciones de los usuarios al respecto, incluido un mecanismo de notificación de incidentes que

atienda a las obligaciones de notificación de la Entidad establecidas en el artículo 67 del **RDL 19/2018**. Dicha descripción incluye:

- Una descripción de las medidas que se tomarán para la prevención del fraude, tanto a nivel organizativo (por ejemplo, implementación de las tres líneas de defensa o la revisión periódica de registros) como de las herramientas utilizadas para tal fin (por ejemplo, herramientas de generación, auditoría y revisión de registros, etc.).
- El detalle de las personas y órganos encargados de prestar asistencia a los clientes en caso de fraude, incidencias técnicas y/o gestión de quejas y reclamaciones, con indicación del punto de contacto.
- Las líneas jerárquicas de información en caso de fraude, incluyendo los posibles canales de recepción de incidentes relacionados con el fraude, la colaboración entre equipos, departamentos y/o proveedores, así como su escalado dentro de la Entidad.
- Los procedimientos para la notificación de incidentes, incluida su comunicación a órganos internos o externos, así como para la notificación de incidentes graves a las autoridades nacionales competentes, de conformidad con el artículo 67 del **RDL 19/2018**. A estos efectos, se recomienda tomar como referencia el procedimiento disponible en la **Oficina Virtual** del Banco de España, alineado con los criterios establecidos en las **Directrices EBA/GL/2017/10**, que será sustituida, con efectos 1 de enero de 2022, por las **Directrices EBA/GL/2021/03**.
- Las herramientas de supervisión utilizadas y las medidas y procedimientos de seguimiento adoptados para mitigar los riesgos de seguridad, más allá de los relacionados con la prevención del fraude.

2.9 PROCESO DE REGISTRO, SUPERVISIÓN, SEGUIMIENTO Y RESTRICCIÓN DEL ACCESO A DATOS DE PAGO SENSIBLES

Se debe aportar una descripción del procedimiento establecido para registrar, controlar, rastrear y restringir el acceso a los datos de pago sensibles, la cual incluye:

- Todos los flujos en los que aparezcan datos clasificados como datos de pago sensibles, ya sea en reposo o en tránsito, precisando los actores, sistemas y datos involucrados.
- Los procedimientos establecidos para autorizar el acceso, temporal o permanente, a datos de pago sensibles, indicando las personas, roles y/o departamentos involucrados en dichos procedimientos, así como los distintos pasos y sus respectivas evidencias de los flujos de aprobación.

- Las herramientas de supervisión empleadas (indicando si se trata de desarrollo propio o de terceros), sus principales características y la manera en que van a contribuir al objetivo de supervisar los accesos a los datos de pago sensibles.
- La política de derechos de acceso a todos los componentes y sistemas de infraestructura pertinentes, incluidas las bases de datos y las infraestructuras de soporte. La lista de los citados componentes, los roles que tengan acceso a los mismos y el tipo de permiso otorgado (por ejemplo, lectura, escritura, etc.). El alcance de todos los permisos gestionados en la organización, incluidos los otorgados, en su caso, a ciertas operativas en determinadas herramientas. En caso de que existan, las herramientas específicas enfocadas a la gestión de acceso, detallando sus funcionalidades más relevantes y el uso previsto.
- La información sobre el sistema informático y las medidas técnicas de seguridad, el cifrado y/o la tokenización, incluyendo, al menos, los algoritmos de cifrado y descifrado empleados, el lugar en el que se almacenarán las claves, su respaldo, y quién o qué roles tendrán acceso a dichas claves.
- La explicación de cómo se detectarán y abordarán las infracciones, teniendo en cuenta las infracciones de carácter interno, tanto las cometidas en la propia Entidad como en los proveedores, en caso de contar con ellos.
- El programa anual de control interno en relación con la seguridad de los sistemas de TI, incluyendo los sistemas involucrados con los datos de pagos sensibles y todos los que dan soporte a la organización, especialmente los que resulten relevantes para la prestación de servicios de pago.

Asimismo, esta descripción deberá incluir, en todo caso, el criterio adoptado por la Entidad para la clasificación, en el contexto del programa de actividades presentado, de los datos como datos de pago sensibles, así como la relación completa de los datos clasificados como tales siguiendo dicho criterio.

Para la adopción del citado criterio de clasificación, la Entidad deberá cumplir con la definición de dato de pago sensible establecida el artículo 3.12 del [RDL 19/2018](#), evitando la posible confusión con otros términos como “información confidencial” o aquellos relativos a la seguridad de los datos personales, como “datos personales confidenciales” o “datos personales sensibles”.

Asimismo, la descripción de las medidas técnicas que se hayan implantado para garantizar la seguridad de los datos de pago sensibles deberá estar en consonancia con el [Reglamento 2018/389](#), en lo que respecta a las normas técnicas de regulación para la autenticación reforzada de clientes y unos estándares de comunicación abiertos comunes y seguros.

2.10 MECANISMOS QUE GARANTIZAN LA CONTINUIDAD DE LA ACTIVIDAD

Se debe aportar una descripción de los mecanismos que garanticen la continuidad de la actividad de la Entidad, en particular una delimitación clara de las funciones operativas importantes, planes efectivos para contingencias y un procedimiento para poner a prueba y revisar periódicamente la adecuación y eficiencia de dichos planes. Dicha descripción incluye:

- El análisis de impacto en el negocio que incluya las funciones de negocio, los procesos de apoyo, los terceros implicados y los activos de información identificados y clasificados en términos de criticidad, así como los objetivos de tiempo de restauración y objetivos de punto de restauración asociados.
- La identificación del sitio o proveedor donde estén alojados los respaldos (back-up site), el acceso a la infraestructura de TI y el software y datos clave que la Entidad utilizaría para recuperarse de un desastre o interrupción.
- La explicación de cómo la entidad gestionará eventos de continuidad e interrupciones significativas, en términos suficientemente detallados como para permitir verificar que existe una adecuada gestión de la continuidad por parte de la Entidad, ante diferentes escenarios de discontinuidad.
- La descripción, entre otros escenarios, del fallo de sistemas clave, la pérdida de datos clave, la inaccesibilidad a las instalaciones y la pérdida de personas clave, identificando, al menos, las personas o roles claves de la Entidad, sus respaldos, y los procedimientos de traspaso de conocimientos previstos, tomando en consideración, asimismo, las funciones operativas que se hayan podido externalizar parcial o totalmente en proveedores de servicios y describiendo de qué manera se gestionará la continuidad en dichas funciones.

Al describir los citados mecanismos, la Entidad deberá tener en cuenta lo previsto en el apartado 1.7 “Gestión de la continuidad de negocio” de las [Directrices EBA/GL/2019/04](#), sobre gestión de riesgos de TIC y de seguridad, de 28 de noviembre.

2.11 LOS PRINCIPIOS Y DEFINICIONES APLICABLES A LA RECOPIACIÓN DE DATOS ESTADÍSTICOS SOBRE EL RENDIMIENTO, LAS TRANSACCIONES Y EL FRAUDE

Se debe aportar una descripción de los principios y las definiciones aplicados para la recopilación de los datos estadísticos sobre los resultados, las operaciones y el fraude.

Esta descripción debe contemplar la remisión al Banco de España de los datos estadísticos sobre fraude relacionado con diferentes medios de pago, a los que se refiere el artículo 67.4 del [RDL 19/2018](#). En este sentido, deberá:

- Identificar el desglose o los desgloses de datos aplicables del anexo 2 de las [Directrices EBA/GL/2018/05](#), de 17 de septiembre, sobre requerimientos de comunicación de datos de fraude (modificada por las [Directrices EBA/GL/2020/01](#),

de 22 de enero), en función del servicio o los servicios de pago prestados y del instrumento o instrumentos de pago utilizados.

- Tener en cuenta el procedimiento de comunicación al Banco de España de datos de fraude, disponible en la [Oficina Virtual](#) del Banco de España.

2.12 DOCUMENTO RELATIVO A LA POLÍTICA DE SEGURIDAD

Se debe aportar un documento relativo a la política de seguridad, que incluya una evaluación pormenorizada de riesgos en relación con sus servicios prestados y una descripción de las medidas de control de la seguridad y mitigación de los riesgos adoptadas para proteger adecuadamente a los usuarios de dichos servicios, incluido el fraude y uso ilegal de datos sensibles y de carácter personal. Dicho documento incluye:

- La evaluación detallada de los riesgos del servicio o los servicios de pago que la Entidad pretende prestar, en la que deberá tenerse en consideración, al menos, los riesgos operativos y de seguridad, así como los relativos al fraude y a la externalización de funciones operativas. Dicha evaluación incluye:
 - un inventario de las funciones de negocio, los procesos de apoyo y los activos de información clasificados en términos de criticidad;
 - una evaluación de los riesgos asociados a las funciones de negocio, los procesos de apoyo y los activos inventariados, tomando en consideración la totalidad de las amenazas y vulnerabilidades conocidas; y
 - una descripción de las medidas de seguridad necesarias para mitigar los riesgos operativos y de seguridad identificados como resultado de la citada evaluación, con indicación de las ya implementadas y de las que, en su caso, se prevea implementar, acompañando el calendario establecido a tal efecto.
- Por lo que se refiere a las conexiones autorizadas desde el exterior, un listado de todas las previstas (entre otras posibles, las relativas a los socios, los proveedores de servicios, otras entidades del grupo y empleados). Para cada una de ellas, la descripción de las medidas y los mecanismos de seguridad lógica que se implementarán, indicando:
 - si la medida prevista tiene naturaleza técnica u organizativa;
 - si se tiene un carácter preventivo o de detección;
 - si los controles previstos llevarán asociada una supervisión en tiempo real o con base en revisiones regulares;
 - la utilización, en su caso, de un directorio activo separado del grupo;
 - la gestión de la apertura y cierre de líneas de comunicación;
 - una descripción de los equipos de seguridad empleados, tanto propios como externalizados en proveedores de servicios (entre otros posibles, firewalls, ids/ips, supervisión de sistemas, sistemas antivirus, sistemas de gestión de registros/logs), indicando el nombre comercial del producto o si se trata de un desarrollo propio, principales características y la manera en que se empleará;

- si se prevé la utilización de sistemas de autenticación, como, por ejemplo, aquellos basados en la generación de claves o certificados de autenticación de clientes, junto con la descripción de los mismos; y
- cómo se gestionará la confidencialidad de la comunicación.

En aquellos casos en que se haga uso de una infraestructura tecnológica gestionada a través de proveedores de servicios, tal infraestructura se considerará como propia y se incluirán en el listado de conexiones autorizadas desde el exterior las que se realicen a dicha infraestructura (por ejemplo, las conexiones empleadas por administradores o por otros sistemas propios o de terceros).

- La descripción de cómo se aborda la cuestión de la segregación del entorno del cliente en los casos en los que los recursos de TI de la Entidad sean compartidos, como, por ejemplo, aquellos recursos gestionados por proveedores de servicios en la nube y/o proveedores de servicios dentro del grupo.
- La descripción de las medidas y mecanismos de seguridad física, teniendo en consideración tanto las implementadas en las instalaciones, oficinas y centros de datos de la propia entidad, como las implementadas en los proveedores de servicios en los que se haya externalizado funciones operativas importantes.
- En cuanto a la información relativa a la seguridad de los procesos de pago, entre otros aspectos:
 - los elementos de autenticación que se pondrán a disposición de los usuarios de servicios de pago (por ejemplo, usuario y contraseña, elementos categorizados como posesión basados en OTP, etc.), junto con la descripción de la implementación prevista para cada uno de ellos, teniendo en cuenta también los instrumentos de pago subyacentes;
 - para cada uno de los elementos de autenticación identificados, descripción de cómo se garantizará tanto su entrega segura al usuario legítimo del servicio de pago como la integridad de los factores de autenticación, tales como tokens de hardware y aplicaciones móviles teniendo en consideración tanto la captación inicial como las posibles renovaciones;
 - la descripción de todas las operaciones que podrán llevar a cabo los usuarios de servicio de pago (por ejemplo, acceso a cuentas de pago, emisión de transferencias, etc.), incluyendo el método de autenticación previsto (autenticación reforzada de clientes, exenciones previstas, etc.); y
 - una descripción de los sistemas y procedimientos que la Entidad aplicará para el análisis de transacciones y la identificación de las sospechosas o inusuales, indicando, entre otros aspectos, si se trata de sistemas de desarrollo propio o de terceros, los diferentes factores que son utilizados para la detección de transacciones sospechosas (por ejemplo, importe de la operación, patrones de comportamiento como la ubicación geográfica, operativas habituales, etc.) o ejemplos de las reglas más relevantes que se utilizarán para la detección de dichas transacciones. Todo ello con independencia de los sistemas y procedimientos que deban implementarse

en cumplimiento de las obligaciones establecidas en materia de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Estas medidas de control de la seguridad y mitigación de los riesgos deberán indicar de qué manera garantizan un elevado nivel de seguridad técnica y protección de datos, tanto en lo que respecta a los programas y los sistemas informáticos utilizados por la Entidad como a los utilizados por las empresas a las que externalice la totalidad o parte de sus operaciones, incluyendo, entre otros, proveedores de servicios del grupo y proveedores de servicios en la nube. Dichas medidas comprenderán, asimismo, las medidas de seguridad establecidas en el capítulo V «Riesgos operativos y de seguridad», del [RDL 19/2018](#).

En la elaboración de la política de seguridad, la Entidad deberá tener en cuenta lo establecido en las [Directrices EBA/GL/2019/04](#), sobre gestión de riesgos de TIC y de seguridad, de 28 de noviembre.

2.13 MECANISMOS DE CONTROL INTERNO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITAL Y LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Se debe aportar una descripción de los mecanismos, procedimientos y órganos de control interno que se prevea establecer por la Entidad a fin de prevenir e impedir la realización de operaciones de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo.

2.14 IDENTIDAD Y EVALUACIÓN DE IDONEIDAD DE LAS PERSONAS CON PARTICIPACIONES SIGNIFICATIVAS

Se debe identificar a las personas que tengan o vayan a tener una participación significativa en la Entidad, así como la cuantía de dicha participación y si la misma es directa o indirecta.

Se entiende por participación significativa aquella que alcance, de forma directa o indirecta, al menos el 10 por ciento del capital o los derechos de voto de la Entidad, y aquella que, sin llegar al porcentaje señalado, permita ejercer una influencia notable⁷ en la Entidad. Para el cálculo de la participación indirecta, se deberá atender a los criterios establecidos en la sección 6 de las Directrices conjuntas sobre la evaluación cautelar de las adquisiciones y de los incrementos de participaciones cualificadas en el sector financiero ([JC/GL/2016/01](#)), en particular los criterios de control y multiplicación deberán aplicarse, como se indica en la citada sección, a todo lo largo de cada ramo de la cadena corporativa.

⁷ Se entenderá por influencia notable la posibilidad de pueda nombrar o destituir un miembro del órgano de administración de la Entidad si bien las [JC/GL/2016/01](#) en la Sección 5 establece una lista no exhaustiva de factores para determinar si una propuesta de adquisición de una participación permitiría al adquirente propuesto ejercer una influencia significativa sobre la dirección de la empresa objeto de la operación.

Tanto si la persona con participación significativa, directa o indirecta, es una persona física como si es una persona jurídica⁸, se debe completar la documentación correspondiente, conforme al formulario disponible en la [Oficina Virtual](#) del Banco de España:

- [Formulario de idoneidad del socio o accionista con participación significativa](#)

El formulario deberá presentarse validado y debidamente firmado por el propio socio o accionista con participación significativa, o por una persona que acredite disponer de facultades representativas suficientes.

En el caso de que el socio o accionista con participación significativa directa o indirecta sea una persona jurídica, se deberán presentar asimismo un [Formulario de idoneidad de las personas que dirigen efectivamente el negocio del socio o accionista con participación significativa \(persona jurídica\)](#) para cada uno de dichos administradores o directivos.

Tanto si el socio o accionista con participación significativa es una persona física como si es una persona jurídica, se deben confirmar si existen o existirán cualquier acuerdo de concertación tales como pactos parasociales o mayorías reforzadas entre los socios o accionistas de la Entidad y, de ser así, se debe aportar una descripción de los mismos o una copia del acuerdo en caso de existir.

Además, salvo en los casos abajo mencionados, se deberán aportar las cuentas anuales del socio o accionista con participación significativa (auditadas en caso de estar obligados a ello).

Si el socio o accionista con participación significativa directa o indirecta es una entidad supervisada por el Banco de España, únicamente será necesario completar las secciones 5 a 7 del [Formulario de idoneidad del socio o accionista con participación significativa](#), y no será necesario aportar los estados financieros de dicha entidad ni aportar los Formularios de idoneidad de las personas que dirigen efectivamente su negocio, en la medida en que no hayan variado y sean los mismos previamente evaluados. Se deberá presentar, no obstante, una declaración firmada por la que se certifique que no se han producido cambios en la documentación que ya obra en poder del Banco de España o que pueda tener un impacto en la evaluación de idoneidad.

Por el contrario, si el socio o accionista con participación significativa directa o indirecta es una entidad sujeta a supervisión por la Comisión Nacional del Mercado de Valores, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o por otra autoridad supervisora europea distinta del Banco de España, únicamente será necesario completar las secciones 1 y 3 a 7 del [Formulario de idoneidad del socio o accionista con participación significativa](#), y se deberán aportar los estados financieros de dicha entidad así como los Formularios de idoneidad de las personas que dirigen efectivamente su negocio. Todo ello sin perjuicio de solicitud de mayor información en caso de considerarse necesario.

⁸ A estos efectos, en el caso de los fondos de inversión titulares de una participación significativa se realizará la evaluación tanto de la gestora como de los propios fondos de inversión, así como de los partícipes de los mismos que cumplan los requisitos para ser titular de una participación significativa.

2.15 IDENTIDAD Y EVALUACIÓN DE IDONEIDAD DE LOS ADMINISTRADORES Y PERSONAS RESPONSABLES DE LA GESTIÓN

Se deben identificar los administradores y directores generales responsables de la gestión y de la prestación de los servicios de pago y, en su caso, de la emisión de dinero electrónico.

Respecto a cada una de estas personas, se debe completar la documentación correspondiente, conforme al formulario disponible en la [Oficina Virtual](#) del Banco de España:

- [Cuestionario para la evaluación de la idoneidad de altos cargos \(entidades distintas de entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito\)](#)

2.16 IDENTIDAD DEL AUDITOR LEGAL EXTERNO

Se debe identificar el auditor que será responsable de la auditoría de cuentas de la Entidad.

2.17 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Se debe identificar al titular del servicio de atención al cliente (“**SAC**”) de la Entidad, así como los datos de contacto del SAC (dirección postal y correo electrónico).

Se debe aportar una memoria que describa las medidas que la Entidad adoptará para separar el SAC del resto de servicios comerciales y operativos de la organización, de modo que tome de manera autónoma sus decisiones y se eviten conflictos de interés.

Asimismo, se debe aportar un reglamento para la defensa del cliente, elaborado según lo dispuesto en la [Orden ECO/734/2004](#), de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y teniendo en cuenta además los plazos señalados el artículo 69 del [RDL 19/2018](#) para las reclamaciones sobre servicios de pago.

Si la Entidad fuera a realizar publicidad sobre productos y servicios bancarios incluida dentro del ámbito objetivo de la norma 3 de la [Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios](#) deberá comunicar esta circunstancia al Banco de España y, cuando esta le resulte exigible, remitir la política de comunicación comercial.

2.18 SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL O GARANTÍA COMPARABLE

Si la Entidad fuera a prestar el servicio de iniciación de pagos (artículo 1.2 g) del [RDL 19/2018](#)) y/o de información sobre cuentas (artículo 1.2 h) del [RDL 19/2018](#)) de forma exclusiva o con otros servicios de pago, deberá acreditar la existencia de un seguro de responsabilidad civil profesional, aval bancario u otra garantía equivalente a juicio del Banco de España que vaya a ser prestada por una entidad de crédito o aseguradora que esté

autorizada para prestar servicios en España y que no pertenezca al mismo grupo que la Entidad. Si la Entidad fuera a prestar únicamente el servicio de información sobre cuentas le será de aplicación el apartado 3.12 de la presente Guía.

Se debe aportar un borrador de dicho seguro de responsabilidad civil profesional o garantía equivalente, cuyo clausulado deberá dar cumplimiento a lo dispuesto a continuación, teniendo en cuenta si la Entidad prestará el servicio de iniciación de pagos, el servicio de información sobre cuentas, o ambos de forma conjunta:

- Debe especificar que da cobertura a la prestación con carácter profesional de los servicios de iniciación de pagos y/o de información sobre cuentas.
- Debe cubrir concretamente las responsabilidades que se pudieran derivar de la actividad de iniciación de pagos conforme a los artículos 45 (ejecución de operaciones de pago no autorizadas), 61 (no ejecución o ejecución defectuosa de operaciones de pago) y 63 (derecho de resarcimiento) del [RDL 19/2018](#) y/o de información sobre cuentas derivadas del acceso no autorizado o fraudulento a información de la cuenta de pago o de la utilización no autorizada o fraudulenta de dicha información.
- Debe cubrir, como mínimo, el importe monetario calculado de conformidad con las [Directrices EBA GL/2017/08](#) para lo que podrá utilizar la [herramienta de la EBA](#) (el “Importe Monetario Mínimo”). Se debe aportar explicación de las hipótesis utilizadas en el cálculo.
- En caso de que el importe de cobertura incluya cualquier franquicia, deducible o límite, ello no deberá afectar a los pagos que la Entidad deba realizar en relación con las solicitudes de reembolso efectuadas por los usuarios de los servicios de pago y/o por los proveedores de servicios de pago gestores de cuenta. Dicha franquicia, deducible o límite deberá estar cubierto por una salvaguarda. A estos efectos, el Banco de España tendrá en cuenta la aportación por el Solicitante de salvaguardas que cubran el importe de la franquicia, deducible o límite en todo momento a lo largo de la vida del seguro, tales como:
 - En el caso de que la póliza incluyera franquicia agregada, constituir un depósito indisponible por el importe franquiciado máximo agregado (importe de la franquicia por número de veces que sería aplicable) que contenga la póliza.
 - En el caso de que la Entidad tuviera dificultades acreditables para contratar una póliza con franquicia agregada, el depósito cubriría cuatro veces el importe de la franquicia que incluya la póliza.
 - En ambos casos, para acreditar la existencia de la salvaguarda, la Entidad podrá remitir una declaración responsable, en los términos recogidos en el artículo 69 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento

Administrativo Común de las Administraciones Públicas en el que conste específicamente que dicho depósito a nombre de la Entidad existe, incluyendo como anexo, el certificado emitido por el banco, confirmando número de cuenta e importe, y que la Entidad se compromete a disponer de él sólo para atender los pagos a los que eventualmente tenga que hacer frente como consecuencia de la franquicia del seguro de responsabilidad civil profesional.

- Si la póliza contempla la posibilidad de pago fraccionado de la prima, ello no deberá afectar a los pagos que la Entidad deba realizar en relación con las solicitudes de reembolso efectuadas por los usuarios de los servicios de pago y/o por los proveedores de servicios de pago gestores de cuenta durante todo el periodo de cobertura.
- No deben existir (i) coberturas sobre responsabilidades distintas a las indicadas anteriormente, o (ii) sublímites sobre las responsabilidades que se pudieran derivar de la actividad de iniciación de pagos y/o de información sobre cuentas, que pudieran reducir el importe de cobertura de la responsabilidad civil profesional derivada de los servicios de pago cubiertos por debajo del Importe Monetario Mínimo. En el caso de que la póliza incluyera adicionalmente responsabilidades distintas a las contenidas en el [RDL 19/2018](#), la misma deberá contar con una cláusula de reposición de límites para estos supuestos, de tal manera que éstos se encuentren cubiertos en todo momento.
- No debe incluir excepciones que sean aplicables al usuario del servicio de pago o al proveedor de servicios de pago gestor de cuenta.
- Debe prever que, para el supuesto de que no se renueve o sustituya la póliza o garantía equivalente, deberá dar cobertura durante al menos trece meses inmediatamente posteriores a la fecha de resolución.
- Debe prever que, a los efectos de aplicación del importe asegurado, se entenderán como un solo y único siniestro todas aquellas reclamaciones derivadas del mismo hecho generador de la responsabilidad civil.
- Deberá cubrir el ejercicio de la actividad profesional de la Entidad en los territorios en los que vaya a ofrecer servicios.
- Deberá estar sujeto a la ley y jurisdicción española, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 107.2 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

3 REGISTRO DE PERSONAS FÍSICAS O JURÍDICAS PRESTADORAS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN SOBRE CUENTAS

Este apartado es de aplicación a aquellas personas físicas o jurídicas que tengan su administración central, domicilio social o, en su caso, lugar de residencia en España para

las que se solicite registro para prestar, de entre los servicios de pago, exclusivamente el servicio de pago de información sobre cuentas con carácter profesional en territorio español.

El régimen de registro de las personas físicas o jurídicas prestadoras del servicio de información sobre cuentas está regulado en el artículo 15 del [RDL 19/2018](#). En cuanto a los requisitos de documentación se deberá tener en cuenta el artículo 3 del [RD 736/2019](#).

El Banco de España ha elaborado el siguiente formulario que identifica en sus apartados aquella información que debe acompañar a la solicitud:

- [Formulario de Registro de personas físicas o jurídicas prestadoras del servicio de información sobre cuentas](#)

A continuación, se entra a detallar los apartados específicos del formulario, concretando algunos aspectos que suscitan dudas con más frecuencia.

3.1 DATOS IDENTIFICATIVOS

En caso de que la solicitud de registro se realice para una persona física que vaya a prestar servicios de información sobre cuentas se deben aportar sus datos identificativos junto con una copia de (i) su documento nacional de identidad o documento equivalente, (ii) curriculum vitae actualizado, y (iii) certificado de antecedentes penales de no más de tres meses de antigüedad.

Tanto si la solicitud de registro se realiza para una persona jurídica o para una persona física se debe además aportar la información mencionada en el apartado [2.1](#) de la presente Guía.

3.2 PROGRAMA DE ACTIVIDADES

Se debe aportar una memoria que explique el servicio que se pretende prestar, incluyendo el tratamiento de datos, y como el mismo se ajusta a la definición de servicio de información sobre cuentas, es decir, *“servicio en línea cuya finalidad consiste en facilitar información agregada sobre una o varias cuentas de pago de las que es titular el usuario del servicio de pago bien en otro proveedor de servicios de pago, bien en varios proveedores de servicios de pago”*.

Asimismo, se debe aportar detalle de cómo se utilizarán los datos y credenciales de acceso de los clientes y cómo se obtendrá su consentimiento, así como las partes /entidades implicadas en estos flujos de datos o credenciales.

Asimismo, se debe aportar la información restante a la que se hace referencia en el apartado [2.2](#) de la presente Guía.

3.3 PLAN DE NEGOCIO

Se debe aportar la información mencionada en el apartado 2.3 de la presente Guía, si bien, al no ser de aplicación el artículo 19 del RDL 19/2018, no será necesario que se facilite información sobre los fondos propios necesarios.

3.4 ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL

Se debe aportar la información mencionada en el apartado 2.4 de la presente Guía, si bien no será necesario aportar una descripción de la organización estructural en los mismos términos que una persona jurídica si la persona para la que se solicita el registro es una persona física, ni información sobre los vínculos estrechos sea persona física o jurídica.

3.5 PROCEDIMIENTOS DE GOBIERNO CORPORATIVO Y MECANISMOS DE CONTROL INTERNO

Se debe aportar la información mencionada en el apartado 2.7 de la presente Guía.

3.6 PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN, LA TRAMITACIÓN Y EL SEGUIMIENTO DE LOS INCIDENTES DE SEGURIDAD Y DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES RELACIONADAS CON LA SEGURIDAD

Se debe aportar la información mencionada en el apartado 2.8 de la presente Guía.

3.7 PROCESO DE REGISTRO, SUPERVISIÓN, SEGUIMIENTO Y RESTRICCIÓN DEL ACCESO A DATOS DE PAGO SENSIBLES

Se debe aportar la información mencionada en el apartado 2.9 de la presente Guía.

3.8 MECANISMOS QUE GARANTIZAN LA CONTINUIDAD DE LA ACTIVIDAD

Se debe aportar la información mencionada en el apartado 2.10 de la presente Guía.

3.9 DOCUMENTO RELATIVO A LA POLÍTICA DE SEGURIDAD

Se debe aportar la información mencionada en el apartado 2.12 de la presente Guía.

3.10 IDENTIDAD Y EVALUACIÓN DE IDONEIDAD DE LOS ADMINISTRADORES Y PERSONAS RESPONSABLES DE LA GESTIÓN

Se debe aportar la información mencionada en el apartado 2.15 de la presente Guía.

3.11 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Se debe aportar la información mencionada en el apartado 2.17 de la presente Guía.

3.12 SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL O GARANTÍA COMPARABLE

Se debe aportar la información mencionada en el apartado 2.18 de la presente Guía debiendo cubrir concretamente las responsabilidades que se pudieran derivar de la actividad de información sobre cuentas derivadas del acceso no autorizado o fraudulento a información de la cuenta de pago o de la utilización no autorizada o fraudulenta de dicha información.

4 REGISTRO DE PERSONAS FÍSICAS O JURÍDICAS EXENTAS DEL RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE A LAS ENTIDADES DE PAGO A LAS QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 14 DEL REAL DECRETO-LEY 19/2018

Este apartado es de aplicación a aquellas personas físicas o jurídicas que tengan su administración central, domicilio social o, en su caso, lugar de residencia en España para las que se solicite registro para prestar servicios de pago (excepto el servicio de iniciación de pagos (artículo 1.2 g) del RDL 19/2018) y/o el servicio de información sobre cuentas (artículo 1.2 h) del RDL 19/2018) acogiéndose al régimen de exención previsto en el artículo 14 del RDL 19/2018.

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 del RDL 19/2018, corresponde al Banco de España verificar (i) el cumplimiento de lo establecido en los apartados 1 y 2 del artículo 14 del RDL 19/2018, así como (ii) la aportación de la documentación señalada en el artículo 4.1 del RD 736/2019, con carácter previo a la inscripción de la Entidad como entidad exenta del régimen jurídico aplicable a las entidades de pago en el Registro Especial del Banco de España.

Respecto a la aportación de la documentación señalada en el artículo 4.1 del RD 736/2019, el Banco de España hará una mera comprobación formal de la documentación presentada que en modo alguno la validará ni limitará el ejercicio de las actuaciones que tanto el Banco de España como el Servicio Ejecutivo de la Comisión Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias pudieran realizar. Por tanto, el registro de la Entidad se entenderá sin perjuicio de que, en el marco de la supervisión de la Entidad, se revisará el cumplimiento de las obligaciones que le corresponden como proveedor de servicios de pago, y la Entidad deberá subsanar aquellas deficiencias que se evidencien.

El Banco de España ha elaborado el siguiente formulario que identifica en sus apartados aquella información que debe acompañar a la solicitud:

- [Formulario de Registro de personas físicas o jurídicas con poco volumen de negocio](#)

A continuación, se entra a detallar los apartados específicos del formulario, concretando algunos aspectos que suscitan dudas con más frecuencia.

4.1 Datos identificativos

Se deben aportar los datos identificativos de la Entidad sea persona física o jurídica.

4.2 Condiciones de registro

Se debe confirmar que la Entidad da cumplimiento a lo establecido en los apartados 1 y 2 del artículo 14 del [RDL 19/2018](#) y 4.1 del [RD 736/2019](#), es decir:

- Que la Entidad no prestará los servicios de iniciación de pagos o de información sobre cuentas contemplados en el artículo 1.2, letras g) y h) del [RDL 19/2018](#).
- Que la administración central o lugar de residencia de la Entidad estará fijada en España.
- Que la Entidad no ejercerá los derechos de establecimiento o de libre prestación de servicios en el resto de la Unión Europea.
- Que el valor total medio previsto para los primeros doce meses de las operaciones de pago ejecutadas por la Entidad no excederá de tres millones de euros mensuales. Dicho requisito evaluará con respecto a la cuantía total de las operaciones de pago prevista en su plan de negocios, a menos que el Banco de España exija la modificación de dicho plan.
- Que ninguna de las personas físicas responsables de la gestión o el ejercicio de la actividad de la Entidad ha sido condenada por delitos de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo u otros delitos de carácter financiero.
- Que la Entidad ha aportado la documentación a la que hacen referencia los apartados 4.3 a 4.11 de la presente Guía, así como el certificado de antecedentes penales de las personas físicas responsables de la gestión o la prestación de la actividad de la Entidad.

4.3 Programa de actividades

Se debe aportar la información a la que se hace referencia en el apartado [2.2](#) de la presente Guía.

4.4 Plan de negocio

Se debe aportar la información mencionada en el apartado [2.3](#) de la presente Guía si bien, al no serle de aplicación el artículo 19 del [RDL 19/2018](#), no será necesario que se facilite información sobre los fondos propios necesarios, salvo que conceda créditos en relación con los servicios de pago contemplados en las letras d) o e) del artículo 1.2 del [RDL 19/2018](#).

4.5 Procedimiento para la supervisión, la tramitación y el seguimiento de los incidentes de seguridad y de las quejas y reclamaciones de los clientes relacionadas con la seguridad

Se debe aportar la información mencionada en el apartado 2.8 de la presente Guía.

4.6 Proceso de registro, supervisión, seguimiento y restricción del acceso a datos de pago sensibles

Se debe aportar la información mencionada en el apartado 2.9 de la presente Guía.

4.7 Los principios y definiciones aplicables a la recopilación de datos estadísticos sobre el rendimiento, las transacciones y el fraude

Se debe aportar la información mencionada en el apartado 2.11 de la presente Guía.

4.8 Documento relativo a la política de seguridad

Se debe aportar la información mencionada en el apartado 2.12 de la presente Guía.

4.9 Mecanismos de control interno para el cumplimiento de las obligaciones en materia de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo

Se debe aportar la información mencionada en el apartado 2.13 de la presente Guía.

4.10 Medidas para salvaguardar los fondos de los usuarios

Las personas físicas o jurídicas que se acojan al régimen del artículo 14 del **RDL 19/2018** están obligadas a dar cumplimiento a los requisitos de garantía previstos en el artículo 16 del **RDL 19/2018** siempre que presten servicios de pago distintos al de envío de dinero. En todo caso, el Banco de España podrá exigir en cualquier momento el cumplimiento de los citados requisitos de garantía cuando, a su juicio, sea necesario para garantizar la protección del usuario de servicios de pago y la confianza en los sistemas de pago.

En caso de salvaguardar los fondos, se deberá aportar la información mencionada en el apartado 2.6 de la presente Guía.

4.11 Servicio de atención al cliente

Se debe aportar la información mencionada en el apartado 2.17 de la presente Guía.
