

JC/GL/2017/16

---

16/01/2018

---

## Directrices finales

---

Directrices conjuntas con arreglo al artículo 25 del Reglamento (UE) 2015/847 sobre las medidas que deben aplicar los proveedores de servicios de pago para detectar la falta de información o información incompleta sobre el ordenante o el beneficiario y sobre los procedimientos que deben establecer para gestionar una transferencia de fondos que carezca de la información requerida

# Directrices conjuntas con arreglo al artículo 25 del Reglamento (UE) 2015/847 sobre las medidas que deben aplicar los proveedores de servicios de pago para detectar la falta de información o información incompleta sobre el ordenante o el beneficiario y sobre los procedimientos que deben establecer para gestionar una transferencia de fondos que carezca de la información requerida

---

## Rango jurídico de las presentes directrices conjuntas

El presente documento contiene directrices conjuntas emitidas de conformidad con el artículo 16 y el artículo 56, subapartado 1, del Reglamento (UE) nº 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 nº 716/2009/CE y se deroga la Decisión 2009/78/CE de la Comisión; el Reglamento (UE) nº 1094/2010 por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación); y el Reglamento (UE) nº 1095/2010 por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Europea de Valores y Mercados), denominados conjuntamente los «Reglamentos de las AES». Con arreglo al artículo 16, apartado 3, de los Reglamentos de las AES, las autoridades competentes y las entidades financieras harán todo lo posible para atenerse a estas directrices.

Las Directrices conjuntas exponen el punto de vista de las AES sobre las prácticas de supervisión más adecuadas en el marco del Sistema Europeo de Supervisión Financiera o sobre cómo debería aplicarse el Derecho de la Unión en un determinado ámbito. Las autoridades competentes a las que sean de aplicación las directrices conjuntas deberían cumplirlas incorporándolas a sus prácticas de supervisión de la forma más apropiada (es decir, modificando, por ejemplo, su marco legal o sus procesos de supervisión), incluso en aquellos casos en los que determinadas directrices conjuntas vayan dirigidas principalmente a entidades.

## Requisitos de notificación

De conformidad con el artículo 16, apartado 3, de los Reglamentos de las AES, las autoridades competentes deberán notificar a la AES respectiva, a más tardar el 16.03.2018 [dos meses después de su emisión], si cumplen o se proponen cumplir estas directrices conjuntas, indicando, en caso negativo, los motivos para no cumplirlas. A falta de notificación en dicho plazo, la AES respectiva considerará que las autoridades competentes no las cumplen. Las notificaciones se enviarán a [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu),

[JointQHGuidelines.compliance@eiopa.europa.eu](mailto:JointQHGuidelines.compliance@eiopa.europa.eu) y  
[compliance.qualifyingholdings@esma.europa.eu](mailto:compliance.qualifyingholdings@esma.europa.eu)] con la referencia «JC/GL/2017/16». En los sitios  
web de las AES se encuentra disponible un modelo para estas notificaciones. Las notificaciones  
serán presentadas por personas debidamente facultadas para comunicar el cumplimiento en  
nombre de sus respectivas autoridades competentes.

Las notificaciones se publicarán en los sitios web de las AES, de conformidad con lo previsto en el  
artículo 16, apartado 3, de los Reglamentos de las AES.

## Título I. Objeto, ámbito de aplicación y definiciones

### Objeto y ámbito de aplicación

1. Las presentes directrices van dirigidas a:
  - a) los proveedores de servicios de pago (PSP), tal como se definen en el artículo 3, apartado 5, del Reglamento (UE) 2015/847, cuando actúan como PSP del beneficiario, y los proveedores de servicios de pago intermediarios (PSPI) según se definen en el artículo 3, apartado 6, del Reglamento (UE) 2015/847; y
  - b) las autoridades competentes responsables de supervisar que los PSP y los PSPI cumplen las obligaciones que establece el Reglamento (UE) 2015/847.
2. Las presentes directrices:
  - a) exponen los factores que los PSP y los PSPI deben tener en cuenta al establecer y aplicar procedimientos para detectar y gestionar las transferencias de fondos que carecen de la información necesaria sobre el ordenante y/o el beneficiario para garantizar que estos procedimientos sean eficaces; y
  - b) especifican qué deben hacer los PSP y los PSPI para gestionar el riesgo de blanqueo de capitales (BC) o de financiación del terrorismo (FT) cuando la información requerida sobre el ordenante y/o el beneficiario falte o esté incompleta.
3. Las autoridades competentes deben utilizar estas directrices a la hora de evaluar la idoneidad de los procedimientos y medidas adoptados por los PSP y los PSPI para cumplir con los artículos 7, 8, 11 y 12 del Reglamento (UE) 2015/847.
4. Los PSP, los PSPI y las autoridades competentes también deben utilizar estas directrices para garantizar el cumplimiento de los artículos 9 y 13 del Reglamento (UE) 2015/847.
5. Los factores y medidas descritos en estas directrices no son exhaustivos. Los PSP y los PSPI deben considerar otros factores y medidas que estimen apropiados.
6. Estas directrices no se aplican a las medidas restrictivas impuestas por los reglamentos basados en el artículo 215 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, como los Reglamentos (CE) nº 2580/2001, (CE) nº 881/2002 y (UE) nº 356/2010 («régimen de sanciones de la Unión Europea»).

### Definiciones

7. A menos que se indique lo contrario, los términos utilizados y definidos en la Directiva (UE) 2015/849 y en el Reglamento (UE) 2015/847 de la Comisión tendrán el

mismo significado en estas directrices. Adicionalmente, a efectos de las presentes directrices se aplicarán las definiciones siguientes:

- a) «autoridades competentes»: las autoridades responsables de garantizar que los PSP y los PSPI cumplan las obligaciones establecidas por el Reglamento (UE) 2015/847;
- b) «riesgo»: el impacto y la probabilidad de que se produzca BC/FT.
- c) «factores de riesgo»: las variables que, por sí solas o combinadas, pueden aumentar o reducir el riesgo de BC/FT planteado por una relación de negocios, una transacción ocasional o una transferencia de fondos;
- d) «enfoque basado en el riesgo»: enfoque en virtud del cual las autoridades competentes, los PSP y los PSPI identifican, evalúan y comprenden los riesgos de BC/FT a los que están expuestos los PSP y los PSPI y adoptan medidas de PBC/FT proporcionales a dichos riesgos;
- e) «falta de información»: la información sobre el ordenante o el beneficiario que exige el Reglamento (UE) 2015/847 y que no se ha facilitado;
- f) «información incompleta»: la información sobre el ordenante o el beneficiario que exige el Reglamento (UE) 2015/847 y que se ha facilitado solo en parte;
- g) «control en tiempo real»: el control realizado:
  - i) antes de que los fondos se abonen en la cuenta de pago del beneficiario en el PSP del beneficiario,
  - ii) cuando el beneficiario no tenga una cuenta de pago con el PSP del beneficiario, antes de que el PSP que recibe los fondos los ponga a disposición del beneficiario, o
  - iii) cuando el PSP sea un PSPI, antes de que el PSPI transfiera los fondos en nombre del PSP del ordenante o de otro PSPI;
- h) «seguimiento ex post»: el control realizado:
  - i) después de que los fondos se hayan abonado en la cuenta de pago del beneficiario en el PSP del beneficiario,
  - ii) cuando el beneficiario no tenga una cuenta de pago en el PSP del beneficiario, después de que el PSP del beneficiario haya puesto los fondos a disposición del beneficiario, o después de que hayan sido transferidos por el PSPI, o
  - iii) cuando el PSP sea un PSPI, después de que el PSPI haya transferido los fondos en nombre del PSP del ordenante o de otro PSPI;

## Título II - Detección de falta de información y gestión de transferencias de fondos con falta de información

### CAPÍTULO I: Consideraciones generales

#### Establecimiento de obligaciones con arreglo al Reglamento (UE) 2015/847

8. Un PSP debe determinar, para cada transferencia de fondos, si actúa como PSP del ordenante, como PSP del beneficiario o como PSPI. Esto determinará qué información debe acompañar una transferencia de fondos y las medidas que debe aplicar el PSP o PSPI para cumplir con el Reglamento (UE) 2015/847.

#### Adeudos domiciliados

9. Cuando una transferencia de fondos sea un adeudo domiciliado, tal como se define en el artículo 3, apartado 9, letra b), del Reglamento (UE) 2015/847, el PSP del beneficiario debe enviar la información requerida sobre el ordenante y el beneficiario al PSP del ordenante como parte del cobro del adeudo domiciliado. En tal caso, el PSP del beneficiario y el PSPI pueden asumir que se cumplen las obligaciones de información establecidas en el artículo 4, puntos 2 y 4, y en el artículo 5, puntos 1 y 2, del Reglamento (UE) 2015/847.

#### Aplicación de excepciones y exenciones con arreglo al Reglamento (UE) 2015/847

10. Los PSP y los PSPI deben cumplir con el Reglamento (UE) 2015/847 con respecto a todas las transferencias de fondos que se realizan al menos parcialmente por medios electrónicos e independientemente del sistema de mensajería o pago y liquidación utilizado, a menos que el Reglamento (UE) 2015/847 establezca exenciones y excepciones.
11. Para aplicar estas exenciones y excepciones, los PSP y los PSPI deben disponer de sistemas y controles para garantizar las condiciones que permitan cumplir estas exenciones y excepciones. Los PSP y los PSPI que no puedan determinar que se satisfacen las condiciones para estas exenciones deben cumplir con el Reglamento (UE) 2015/847 con respecto a todas las transferencias de fondos.

#### *Artículo 5 del Reglamento (UE) nº 2015/847*

12. Para aplicar la excepción establecida en el artículo 5 del Reglamento (UE) 2015/847:
  - a) los PSP del beneficiario deben poder determinar si el PSP del ordenante está establecido en la Unión o en un Estado miembro del EEE; y
  - b) los PSPI deben poder determinar si el PSP del ordenante y el PSP del beneficiario están establecidos en la Unión o en un Estado miembro del EEE.
13. Los PSP y los PSPI deben tratar como terceros países a aquellos países que forman parte de la zona única de pagos en euros (SEPA), pero no son Estados miembros de la Unión o del EEE. Cuando un Estado miembro haya celebrado un acuerdo bilateral con un tercer país o territorio fuera de la Unión, de conformidad con el artículo 24 del Reglamento (UE)

2015/847, los PSP y los PSPI de ese Estado miembro podrán tratar las transferencias de fondos desde dicho tercer país o territorio como transferencias nacionales de fondos.

*Artículo 2, apartado 3, del Reglamento (UE) 2015/847*

14. Al aplicar la exención contemplada en el artículo 2, apartado 3, del Reglamento (UE) 2015/847, los PSP y los PSPI deben asegurarse de que la transferencia de fondos vaya acompañada del número de la tarjeta, instrumento o dispositivo digital, por ejemplo, el número de cuenta principal (PAN), y que ese número se proporcione de una manera que permita rastrear al ordenante de origen de la transferencia.
15. Cuando la tarjeta, el instrumento o el dispositivo puedan utilizarse para efectuar transferencias de fondos entre particulares y pagos de bienes o servicios, los PSP y los PSPI sólo podrán aplicar esta exención si pueden determinar que la transferencia de fondos no es una transferencia de fondos entre particulares, sino que constituye un pago de bienes o servicios.

*Artículos 5, 6 y 7 del Reglamento (UE) 2015/847*

16. Al objeto de aplicar las normas de los artículos 5, 6 y 7 del Reglamento (UE) 2015/847 en relación con las transferencias de fondos que no excedan de 1 000 euros, los PSP y los PSPI deben disponer de políticas y procedimientos para detectar las transferencias de fondos que parezcan estar vinculadas. Los PSP y los PSPI deben considerar que las transferencias de fondos están vinculadas si se envían:
  - a) desde la misma cuenta de pago a la misma cuenta de pago, o, cuando la transferencia no se efectúe desde o hacia una cuenta de pago, desde el mismo ordenante al mismo beneficiario; y
  - b) dentro de un plazo razonablemente corto, que debe ser fijado por el PSP de manera proporcional al riesgo de BC/FT al que está expuesto su negocio.
17. Los PSP y los PSPI deben determinar si habría otros escenarios que también podrían dar lugar a transacciones vinculadas y, de ser así, reflejarlos en sus políticas y procedimientos.

**Proporcionalidad y evaluación de riesgos a nivel de negocio**

18. Los PSP y los PSPI deben establecer y mantener políticas y procedimientos eficaces para cumplir con el Reglamento (UE) 2015/847. Estas políticas y procedimientos deben ser proporcionales a la naturaleza, el tamaño y la complejidad de sus negocios, y al riesgo de BC/FT al que están expuestos los PSP o los PSPI como resultado de:
  - a) el tipo de clientes a los que prestan servicios;
  - b) la naturaleza de los productos y servicios que prestan;
  - c) las jurisdicciones en las que prestan servicio;
  - d) los canales de distribución que utilizan;

- e) el número de PSP y PSPI que no suelen proporcionar la información requerida sobre el ordenante y el beneficiario;
  - f) la complejidad de las cadenas de pago en las que intervienen como resultado de su modelo de negocio; y
  - g) el volumen y el valor de las transacciones que procesan.
19. A la hora de evaluar el riesgo de BC/FT al que están expuestos, los PSP y los PSPI deben remitirse a las Directrices conjuntas en virtud del artículo 17 y el artículo 18, apartado 4, de la Directiva (UE) 2015/849 sobre aplicación de medidas simplificadas y reforzadas de diligencia debida con respecto al cliente y los factores que las entidades financieras y de crédito considerarán al evaluar el riesgo de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo asociado a relaciones de negocios o a transacciones ocasionales (las Directrices sobre factores de riesgo).<sup>1</sup>

#### Políticas y procedimientos

20. Los PSP y los PSPI deben asegurarse de que sus políticas y procedimientos:

- a) establezcan claramente:
  - i) qué criterios utilizan para determinar si sus servicios e instrumentos de pago están incluidos en el ámbito de aplicación del Reglamento (UE) 2015/847;
  - ii) cuáles de sus servicios e instrumentos de pago están incluidos en el ámbito de aplicación del Reglamento (UE) 2015/847 y cuáles no;
  - iii) qué transferencias de fondos deben controlarse en tiempo real y cuáles ex post y por qué;
  - iv) las obligaciones del personal cuando detectan que falta la información requerida por el Reglamento (UE) 2015/847 y los procesos que deben seguir; y
  - v) qué información relativa a las transferencias de fondos debe registrarse, cómo debe registrarse y dónde;
- b) sean aprobados por la dirección del PSP o del PSPI, tal como se define en el artículo 3, del punto 12, de la Directiva (UE) 2015/849;
- c) estén a disposición de todos los empleados pertinentes, incluidas las personas encargadas de tramitar las transferencias de fondos; los PSP y los PSPI deben

---

<sup>1</sup> <https://esas-joint-committee.europa.eu/Pages/Guidelines/Joint-Guidelines-on-Risk-Factors.aspx>

asegurarse de que el personal pertinente esté debidamente formado para aplicar estas políticas y procedimientos; y

- d) se revisan periódicamente, se mejoran cuando es necesario y se actualizan. Los PSP pueden aplicar políticas y procedimientos existentes para cumplir sus obligaciones en virtud del Reglamento (UE) 2015/847, siempre que sea posible.

## CAPÍTULO II: Obligaciones de los PSPI y los PSP del beneficiario

### Controles de caracteres o entradas admisibles

(Artículo 7, apartado 1, y artículo 11, apartado 1, del Reglamento (UE) 2015/847)

21. Los PSP y los PSPI deben controlar las transferencias de fondos para detectar si los caracteres o entradas utilizados para proporcionar información sobre el ordenante y el beneficiario cumplen con las convenciones del sistema de mensajería o de pago y liquidación utilizado para realizar la transferencia de fondos.<sup>2</sup> Estos controles deben realizarse en tiempo real.
22. Los PSP y los PSPI pueden suponer que cumplen lo dispuesto en el artículo 7, apartado 1, y en el artículo 11, apartado 1, del Reglamento (UE) 2015/847, respectivamente, si consideran y pueden demostrar a su autoridad competente que entienden las normas de validación del sistema de mensajería o de pago y liquidación y que las convenciones de dicho sistema significan que:
  - a) contiene todos los campos necesarios para obtener la información requerida por el Reglamento (UE) 2015/847. Por ejemplo, los PSP y los PSPI pueden utilizar el número de cuenta bancaria internacional (IBAN) o, cuando la transferencia de fondos se haga mediante una tarjeta de pago, el número de esa tarjeta (por ejemplo, el PAN) como número de cuenta de pago, con la condición de que el número utilizado permita rastrear la transferencia de fondos hasta su ordenante o su beneficiario;
  - b) impide automáticamente el envío o recepción de transferencias de fondos cuando se detectan caracteres o entradas inadmisibles; y
  - c) señala las transferencias de fondos rechazadas para su revisión y procesamiento manuales.
23. Cuando el sistema de mensajería o de pago y liquidación de un PSP o un PSPI no cumpla con todos los criterios estipulados en el punto 22 de las presentes directrices, el PSP o el PSPI deben establecer controles para mitigar las deficiencias.

### Control de falta de información

(Artículo 7, apartado 2, y artículo 11, apartado 2, del Reglamento (UE) 2015/847)

#### *Procedimientos eficaces*

24. Los PSP y los PSPI deben implantar procedimientos eficaces para detectar si falta información requerida sobre el ordenante o el beneficiario.<sup>3</sup>
25. Para ser eficaces, estos procedimientos deben
  - a) permitir al PSP o al PSPI detectar información sin sentido;

---

<sup>2</sup> Artículo 7, apartado 1 y artículo 11, apartado 1, del Reglamento (UE) 2015/847.

<sup>3</sup> Artículo 7, apartado 2 y artículo 11, apartado 2, del Reglamento (UE) 2015/847.

- b) emplear una combinación de control en tiempo real y seguimiento ex post; y
- c) alertar al PSP o al PSPI de la detección de indicadores de alto riesgo.

#### *Información sin sentido*

26. Los PSP y los PSPI deben tratar la información sin sentido como si fuera información que falta. Entre los ejemplos de información sin sentido se incluyen cadenas de caracteres aleatorios (por ejemplo, 'xxxxx' o 'ABCDEFGG') o designaciones que claramente no tengan sentido (por ejemplo, 'Otro' o 'Mi Cliente'), aunque se haya proporcionado esta información utilizando caracteres o entradas que cumplan las convenciones del sistema de mensajería o de pago y liquidación.
27. Cuando los PSP o PSPI usan una lista de términos sin sentido habituales deben revisar periódicamente esta lista para asegurarse de que se mantiene actualizada. En esos casos, no se espera que los PSP o PSPI revisen manualmente las transacciones para detectar información sin sentido.

#### *Control en tiempo real y seguimiento ex post*

28. Los PSP y los PSPI deben remitirse a los factores de riesgo especificados en el punto 18 para asegurarse de que su enfoque de control, incluyendo el nivel y la frecuencia del seguimiento en tiempo real y ex post, sea proporcional al riesgo de BC/FT al que están expuestos. Como parte de esto, los PSP y los PSPI deben determinar qué factores de alto riesgo, o qué combinación de factores de alto riesgo, darán lugar siempre a un control en tiempo real, y cuáles activarán una revisión ex post específica (ver también el punto 30). En casos de dudas específicas, las transferencias de fondos siempre deben ser monitorizadas en tiempo real.
29. Además del seguimiento en tiempo real y ex post específico que se indica en el punto 28, los PSP y los PSPI deben realizar revisiones ex post periódicas sobre una muestra aleatoria tomada de todas las transferencias de fondos procesadas.

#### *Indicadores de alto riesgo*

30. Los sistemas de los PSP y de los PSPI deben configurarse de tal forma que se activen alertas si se detecta un indicador de alto riesgo. Los indicadores de alto riesgo pueden incluir, entre otros:
- a) transferencias de fondos que exceden de un umbral específico. A la hora de tomar una decisión sobre el umbral, los PSP y los PSPI deben, al menos, considerar el valor medio de las transacciones que procesan habitualmente y qué constituye una transacción de importe inusualmente elevado, teniendo en cuenta su modelo de negocio particular;
  - b) transferencias de fondos en las que el PSP del ordenante o el PSP del beneficiario está establecido en un país asociado con alto riesgo de BC/FT, incluidos, entre otros, países identificados como de alto riesgo por la Comisión Europea de conformidad con el artículo 9 de la Directiva (UE) 2015/849. Cuando se identifican países asociados con alto riesgo de BC/FT, los PSP y los PSPI deben tener en cuenta las Directrices sobre factores de riesgo de las AES;

- c) un historial negativo de cumplimiento en materia de BC/FT del PSPI o del PSP del ordenante, quienquiera que sea el PSP anterior en la cadena de pagos;
- d) las transferencias de fondos desde un PSP o un PSPI que se ha identificado que reiteradamente no ha facilitado la información requerida sobre el ordenante sin una razón justificada (véanse los puntos 47-55), o desde un PSP o PSPI del que se sabe que previamente no ha proporcionado la información requerida sobre el ordenante o el beneficiario en varias ocasiones sin razón justificada, aunque no haya actuado así de manera reiterada;
- e) transferencias de fondos en las que falta el nombre del ordenante o del beneficiario.

#### Gestión de transferencias de fondos con información que falta, o con caracteres o entradas inadmisibles

(Artículo 8 y artículo 12 del Reglamento (UE) 2015/847)

- 31. Los PSP y los PSPI deben establecer procedimientos eficaces basados en el riesgo para determinar si se debe ejecutar, rechazar o suspender una transferencia de fondos cuando el control en tiempo real revela que falta información requerida sobre el ordenante o el beneficiario o que esta se ha proporcionado utilizando caracteres o datos inadmisibles.
- 32. A fin de determinar si se rechaza, se suspende o se ejecuta una transferencia de fondos de conformidad con los artículos 8 y 12 del Reglamento (UE) 2015/847, los PSP y los PSPI deben considerar el riesgo de BC/FT asociado con esa transferencia antes de decidir el curso de acción apropiado. Los PSP y los PSPI deben considerar en particular si:
  - a) el tipo de información que falta genera dudas de BC/FT; y
  - b) se han identificado uno o más indicadores de alto riesgo que pueden sugerir que la transacción presenta un alto riesgo de BC/FT o genera sospechas de BC/FT (véase el punto 30).

En los casos en que los PSP o PSPI han adoptado una decisión basada en el riesgo, de conformidad con el punto 28 de las presentes directrices, para realizar el seguimiento de las transferencias de fondos ex post deben seguir las orientaciones de los puntos 40-43.

#### *El PSP o PSPI rechaza la transferencia*

- 33. Cuando un PSP o un PSPI decide rechazar una transferencia de fondos, no tiene que solicitar la información que falta, sino comunicar la razón del rechazo al PSP anterior en la cadena de pagos.

#### *El PSP o el PSPI suspende la transferencia*

- 34. Cuando un PSP o un PSPI decida suspender la transferencia de fondos, debe notificar al PSP anterior en la cadena de pagos que la transferencia ha sido suspendida y pedirle que proporcione la información que falte sobre el ordenante o el beneficiario, o que proporcione dicha información utilizando caracteres o datos admisibles.

35. Al solicitar información que falta, el PSP o PSPI debe establecer un plazo razonable para que el PSP anterior en la cadena de pagos presente la información. Por lo general, este plazo no debe exceder de tres días hábiles para las transferencias de fondos dentro del EEE y de cinco días hábiles para las transferencias de fondos recibidos de fuera del EEE. Pueden ser necesarios plazos más largos cuando las cadenas de pagos sean más complejas.
36. Los PSP o PSPI deben considerar el envío de un recordatorio al PSP anterior en la cadena de pagos si no se recibe la información solicitada. Así, un PSP o PSPI puede decidir advertir al PSP anterior en la cadena de pagos que, si la información requerida no se recibe antes de un plazo adicional, el PSP anterior en la cadena de pagos puede estar sujeto a revisión interna por alto riesgo (véase el punto 30) y ser considerado PSP con incumplimiento reiterado, tal como se establece en el artículo 8, apartado 2, del Reglamento (UE) 2015/847.
37. Cuando la información solicitada no se facilite en el plazo establecido, el PSP o el PSPI deben, de conformidad con sus políticas y procedimientos basados en el riesgo:
  - a) decidir si rechazan o ejecutan la transferencia;
  - b) considerar si el hecho de que el PSP anterior en la cadena de pagos no haya proporcionado la información requerida da lugar a sospechas; y
  - c) considerar el futuro tratamiento del PSP anterior en la cadena de pagos a efectos del cumplimiento de obligaciones en materia de PBC/FT.
38. Los PSP y los PSPI deben documentar y registrar todas estas acciones y el motivo de su actuación u omisión para que, posteriormente, puedan responder a las posibles solicitudes de información de las autoridades competentes sobre el cumplimiento de actos jurídicamente vinculantes de la Unión, por ejemplo, cuando, como consecuencia de las medidas adoptadas en virtud del artículo 8 del Reglamento (UE) 2015/847, el PSP o PSPI no haya podido cumplir las obligaciones pertinentes que establecen los artículos 83 y 84 de la Directiva (UE) 2015/2366, incorporada al marco jurídico nacional aplicable.

*El PSP o PSPI ejecuta la transferencia*

39. Cuando un PSP o PSPI ejecuta la transferencia de fondos o detecta a posteriori que faltaba la información requerida o que esta se había proporcionado con caracteres inadmisibles, debe pedir al PSP anterior en la cadena de pagos que proporcione la información que falta sobre el ordenante o el beneficiario o que facilite la información utilizando caracteres o entradas admisibles después de que se haya ejecutado la transferencia.
40. Cuando, al llevar a cabo el control en tiempo real, un PSP o PSPI se dé cuenta de que falta la información requerida, pero decida ejecutar la transferencia de fondos habiendo considerado todos los riesgos relevantes, debe documentar el motivo que justifica la ejecución de dicha transferencia.
41. Al solicitar la información que falta, el PSP o PSPI debe proceder de acuerdo con el punto 36 de las presentes directrices.

42. Cuando la información solicitada no se reciba dentro del plazo fijado por el PSP o PSPI, el PSP o PSPI debe considerar, de acuerdo con sus políticas y procedimientos basados en el riesgo, el futuro tratamiento del PSP anterior en la cadena de pagos a efectos del cumplimiento en materia de PBC/FT.
43. El PSP o PSPI debe documentar y registrar todas estas acciones y la razón de su actuación u omisión para, con posterioridad, poder responder a las posibles solicitudes de las autoridades.

#### Identificación y comunicación de operaciones sospechosas (Artículo 9 y artículo 13 del Reglamento (UE) 2015/847)

44. Los PSP y los PSPI deben evaluar si una transferencia de fondos es sospechosa, teniendo en cuenta cualquier criterio establecido en el Derecho de la Unión, la legislación nacional y sus propias políticas y procedimientos internos en materia de PBC/FT.
45. Los PSP y los PSPI deben tomar nota de que el hecho de que falte información o esta sea inadmisibile no puede, por sí mismo, dar lugar a sospechas de BC/FT. A la hora de considerar si una transferencia de fondos suscita sospechas, el PSP o PSPI debe tener una visión holística de todos los factores de riesgo de BC/FT asociados con la transferencia, incluidos los enumerados en el punto 30, en la medida en que se conozcan, y prestar especial atención a las transferencias de fondos que probablemente presentan un mayor riesgo de BC/FT.
46. Los PSP y los PSPI deben poder demostrar que cumplen con el Derecho de la Unión directamente aplicable y con la legislación nacional en materia de PBC/FT. En algunos casos, la legislación nacional puede exigirles que adopten medidas adicionales, por ejemplo, la comunicación de operaciones inusuales que pueden no generar sospechas de BC/FT.

#### PSP o PSPI con incumplimiento reiterado y medidas que deben adoptarse (artículo 8, apartado 2, y artículo 12, apartado 2, del Reglamento (UE) 2015/847)

*¿Cuándo se considera que un PSP o PSPI no facilita de forma reiterada la información requerida?*

47. Los PSP y PSPI deben establecer políticas y procedimientos para identificar a los PSP y los PSPI que, de manera reiterada, no proporcionan la información requerida sobre el ordenante o el beneficiario.
48. Con este fin, los PSP y los PSPI deben mantener un registro de todas las transferencias de fondos con falta de información para poder determinar qué PSP o PSPI debe ser clasificado como PSP o un PSPI «con incumplimiento reiterado».
49. Un PSP o PSPI puede decidir tratar a un PSP o PSPI como «con incumplimiento reiterado» por varias razones, pero debe considerar una combinación de criterios cuantitativos y cualitativos para tomar esa decisión.

50. Los criterios cuantitativos para evaluar si un PSP o PSPI está incumpliendo de forma reiterada incluyen:

- a) el porcentaje de transferencias enviadas por un PSP o PSPI específico con falta de información dentro de un determinado plazo; y
- b) el porcentaje de solicitudes de seguimiento que quedaron sin respuesta o que no recibieron una respuesta adecuada en un plazo determinado.

51. Los criterios cualitativos para evaluar si un PSP o PSPI está incumpliendo de forma reiterada incluyen:

- a) el nivel de cooperación del PSP o PSPI en relación con las solicitudes anteriores de información que falta; y
- b) el tipo de información que falta (véase, por ejemplo, el punto 30 e).

#### *Comunicación a las autoridades*

52. Una vez que un PSP o PSPI ha identificado que otro PSP o PSPI no facilita de manera reiterada la información requerida, la comunicación a las autoridades especificadas en el artículo 8, apartado 2, del Reglamento (UE) 2015/847 debe incluir, de conformidad con el anexo a las presentes directrices:

- a) el nombre del PSP o PSPI que se ha identificado que no facilita de manera reiterada la información requerida;
- b) el país en el que se autorizó al PSP o PSPI;
- c) la naturaleza del incumplimiento, incluyendo:
  - i) la frecuencia de las transferencias de fondos con falta de información;
  - ii) el período durante el cual se identificaron los incumplimientos ; y
  - iii) las razones que ha podido aducir el PSP o PSPI para justificar su reiterado incumplimiento de facilitar la información requerida;
- d) los detalles de las medidas adoptadas por el PSP o PSPI que realiza la comunicación.

53. La obligación prevista en el artículo 8, apartado 2, segundo párrafo del Reglamento (UE) 2015/847 se aplica sin perjuicio de la obligación de comunicar las operaciones sospechosas con arreglo al artículo 33 de la Directiva (UE) 2015/849.

54. Los PSP y los PSPI deben comunicar a las autoridades pertinentes la identificación de un PSP o PSPI que incumple de manera reiterada, sin demoras injustificadas, y a más tardar tres meses después de identificar a dicho PSP o PSPI.

55. Estas autoridades, a su vez, lo notificarán a la ABE.

*Medidas que deben adoptarse*

56. Las medidas que debe tomar el PSP del beneficiario o el PSPI cuando otro PSP o PSPI no facilite de manera reiterada la información requerida por el Reglamento (UE) 2015/847 deben basarse en el riesgo y pueden incluir una de las siguientes medidas o una combinación de ellas (aunque hay otras medidas posibles):
- a) emitir una advertencia al PSP anterior en la cadena de pagos para informar al PSP o PSPI de las medidas que se aplicarán en caso de que el PSP siga sin proporcionar la información requerida por el Reglamento (UE) 2015/847;
  - b) considerar cómo la actitud reiterada del PSP anterior en la cadena de pagos de no facilitar la información y su respuesta a dichas solicitudes afecta al riesgo de BC/FT asociado con dicho PSP y, cuando proceda, realizar un control en tiempo real de todas las transacciones recibidas de dicho PSP;
  - c) emitir una nueva advertencia al PSP anterior en la cadena de pagos indicando que se rechazará cualquier futura transferencia de fondos;
  - d) restringir o poner fin a la relación de negocios con dicho PSP.
57. Antes de tomar la decisión de poner fin a una relación de negocios, en particular cuando el PSP anterior en la cadena de pagos sea una entidad cliente de un tercer país, el PSP o PSPI debe considerar si puede gestionar el riesgo de otras maneras, como, por ejemplo, mediante la aplicación de las medidas reforzadas de diligencia debida, de conformidad con el artículo 19 de la Directiva (UE) 2015/849.

### CAPÍTULO III: Obligaciones adicionales para el PSPI

58. Los PSPI deben asegurarse de que sus sistemas y controles les permitan cumplir con su deber de garantizar que toda la información sobre el ordenante y el beneficiario que acompaña a una transferencia de fondos se mantenga con esa transferencia. Como parte de esto, los PSPI deben asegurarse de la capacidad de su sistema para convertir la información a un formato diferente sin error u omisión.
59. Los PSPI deben utilizar únicamente sistemas de pago o de mensajería que permitan la transferencia posterior de toda la información sobre el ordenante o el beneficiario, independientemente de si el Reglamento (UE) 2015/847 exige esta información.<sup>4</sup> Cuando esto no sea posible, por ejemplo, porque un sistema de pago interno restrinja los datos que se pueden introducir en ese sistema, los PSPI deben establecer mecanismos alternativos para transmitir la información pertinente al PSP del beneficiario. Dichos mecanismos alternativos deben utilizarse únicamente durante un breve período de transición mientras se adaptan los sistemas nacionales para cumplir con el Reglamento (UE) 2015/847 y con las presentes directrices.

---

<sup>4</sup> Artículo 10 del Reglamento (UE) nº 2015/847.

## CAPÍTULO IV: Obligaciones adicionales para el PSP del beneficiario

### Información incompleta

60. Los PSP del beneficiario deben seguir las pautas del capítulo II de estas directrices también en relación con la información incompleta.

### Verificación de la información sobre el beneficiario

61. Al verificar la exactitud de la información sobre el beneficiario de conformidad con el artículo 7, puntos 3 y 4, del Reglamento (UE) 2015/847, los PSP deben considerar si su relación con el beneficiario es o no una relación de negocios, tal como se define en el artículo 3, apartado 13, de la Directiva (UE) 2015/849, y aplicar las medidas de diligencia debida con respecto al cliente en consonancia con el artículo 13, apartado 1, de la Directiva (UE) 2015/849.
62. Los PSP pueden considerar que han cumplido con los requisitos de verificación establecidos en el artículo 7 del Reglamento (UE) 2015/847 cuando previamente hayan verificado la identidad del beneficiario de acuerdo con la legislación nacional que transpone el artículo 13, apartado 1, letra a), y, cuando proceda, el artículo 13, apartado 1, letra b), de la Directiva (UE) 2015/849 o con una norma equivalente, en caso de que la identidad del beneficiario haya sido verificada antes de la entrada en vigor de la legislación de transposición de la Directiva (UE) 2015/849.

### Conservación de documentos

63. De conformidad con el artículo 16 del Reglamento (UE) 2015/847, los PSP deben conservar la información sobre el ordenante y el beneficiario que reciben de conformidad con los artículos 4 a 7 de dicho Reglamento.
64. No obstante, cuando el PSP haya establecido una relación de negocios con el beneficiario y la transferencia de fondos se produzca en el contexto de esa relación de negocios, los PSP deben cumplir las obligaciones de conservación de documentos contempladas en el artículo 40 de la Directiva (UE) 2015/849.

## Título III – Disposiciones finales y aplicación

65. Las autoridades competentes y los PSP deberían cumplir las presentes directrices seis meses después de su fecha de emisión.

## Anexo — Plantilla de comunicación

<b>Comunicación con arreglo al artículo 8, apartado 2, del Reglamento (UE) 2015/847*</b>	
Nombre del PSP/PSPI que realiza la comunicación	
Dirección del PSP/PSPI que realiza la comunicación	
Fecha	
Nombre del PSP/PSPI con incumplimiento reiterado	
Nombre del país en el que se autorizó al PSP/PSPI con incumplimiento reiterado	
Breve descripción de la naturaleza del incumplimiento y razones aportadas por el PSP/PSPI que no facilita de manera reiterada la información, si las hubiera, para justificar dicho incumplimiento	
Breve resumen de las medidas adoptadas por el PSP/PSPI que realiza la comunicación para obtener la información que falta.	

\*Para más información y orientación, consúltense las «Directrices conjuntas de las Autoridades Europeas de Supervisión con arreglo al artículo 25 del Reglamento (UE) 2015/847 sobre las medidas que deben aplicar los proveedores de servicios de pago para detectar la falta de información o información incompleta sobre el ordenante o el beneficiario y sobre los procedimientos que deben establecer para gestionar una transferencia de fondos que carezca de la información requerida».