

Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

---

Banco de España  
«BOE» núm. 161, de 06 de julio de 2012  
Referencia: BOE-A-2012-9058

---

### TEXTO CONSOLIDADO

Última modificación: 06 de abril de 2022

El artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, faculta al ministro de Economía y Hacienda para que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes de las entidades de crédito, establezca un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unas y otros y exija la comunicación de las condiciones de ciertas operaciones a las autoridades administrativas encargadas de su control.

Al amparo de esa habilitación, el ministro de Economía y Hacienda dictó, en su día, la Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito, que fue, a su vez, objeto de desarrollo mediante la Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, a entidades de crédito, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela, de forma que el conjunto de estas dos disposiciones, la Orden y la Circular, ha constituido hasta la fecha –con las diversas modificaciones y actualizaciones de las que han sido objeto– el marco regulador básico de la actuación de las entidades de crédito en su relación con la clientela. No obstante, la evolución legislativa ha puesto de manifiesto cómo la normativa común o general de transparencia bancaria española ha ido quedando paulatinamente obsoleta.

En tal situación, la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, no sólo ha supuesto un avance significativo en materia de transparencia bancaria, sino que, además, ha aportado un enfoque novedoso. Por un lado, ha plasmado normativamente el concepto de la responsabilidad en la concesión de préstamos a los consumidores por las entidades de crédito, estableciendo la obligación de estas de llevar a cabo una adecuada evaluación de la solvencia de los clientes, de acuerdo con un conjunto de criterios y prácticas que también se enumeran; y, por otro, ha facultado al ministro de Economía y Hacienda para que «apruebe las normas necesarias para garantizar el adecuado nivel de protección de los usuarios de servicios financieros en sus relaciones con las entidades de crédito».

En uso de la anterior habilitación, se ha promulgado la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. Como indica su exposición de motivos, esta Orden pretende cumplir una triple finalidad: i) concentrar y sistematizar en un único texto la normativa básica de transparencia, para mejorar su claridad y su accesibilidad para el ciudadano; ii) actualizar el conjunto de las previsiones relativas a la protección del cliente bancario, al objeto de racionalizar y aumentar las obligaciones de

transparencia y racionalizar la conducta de las entidades de crédito, y iii) desarrollar los principios generales previstos en la Ley de Economía Sostenible en lo que se refiere al préstamo responsable.

La nueva Orden EHA/2899/2011 faculta expresamente al Banco de España para dictar las normas precisas para su desarrollo y ejecución. Sin embargo, además de esta habilitación de carácter general, a lo largo de su articulado contiene varias habilitaciones particulares y, en otras ocasiones, impone determinadas obligaciones específicas al Banco de España.

En consecuencia, la presente Circular persigue, ante todo, sustituyendo a la Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, desarrollar, de una manera ordenada y consistente con las mejores prácticas del mercado, el conjunto de mandatos que contiene la Orden.

Al mismo tiempo, también se ha hecho uso de la específica habilitación normativa contenida en el artículo 3.3 de la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, para concretar la forma en que los proveedores de servicios de pago que ofrezcan los servicios de cambio de divisa deberán establecer y hacer públicos los tipos de cambio, las comisiones y los gastos, incluso mínimos, aplicables a las operaciones.

De esta manera, mediante el conjunto formado por ambas normas –la Orden y la Circular–, se pretende configurar un nuevo marco de conducta, que, dotado de una estructura sistemática, con vocación de permanencia y estabilidad, y claramente orientado a la protección de los clientes de los servicios bancarios, deberá regir en lo sucesivo las relaciones entre estos y las entidades de crédito.

A partir de los principios expuestos, las principales novedades con respecto a la regulación anterior se concretan, básicamente, en los siguientes aspectos.

En el capítulo I (objeto y ámbito de aplicación), en lo que se refiere a dicho ámbito, la Circular reproduce el principio establecido en la Orden, que sigue los enfoques más actuales en cuanto al ámbito de protección preferente: el de las personas físicas.

Así, cuando el cliente actúe en el ámbito de su actividad profesional o empresarial, las partes podrán acordar que no se aplique total o parcialmente lo previsto en la Circular, salvo en lo que se refiere al cálculo de la tasa anual equivalente (TAE), a los tipos de interés oficiales y a los índices o tipos de referencia aplicables para el cálculo del valor de mercado en la compensación por riesgo de tipo de interés en los préstamos hipotecarios.

El capítulo II recoge uno de los aspectos más novedosos de la nueva regulación: la información que las entidades deben poner a disposición del público sobre tipos de interés y comisiones, en sustitución de las actuales declaraciones del tipo preferencial y de los tipos orientativos para otras operaciones activas, y de los folletos de tarifas máximas de comisiones.

La nueva Orden establece la obligación de las entidades de poner a disposición de los clientes, en un formato que debía determinar el Banco de España, los tipos de interés habitualmente aplicados a los servicios que prestan con mayor frecuencia, así como las comisiones habitualmente percibidas, también en el caso de los servicios que prestan con mayor frecuencia. Con el fin de cumplir con ese mandato, se ha creado un documento que, bajo un formato homogéneo, pretende responder a dicha exigencia (anexo 1) y que selecciona diversas operaciones que se consideran como las más habituales de las entidades en sus relaciones con los consumidores.

Los datos facilitados servirán de indicación sobre la política de precios de las entidades, permitirán el seguimiento de la evolución de la política de precios de cada entidad y, publicados en las páginas del Banco de España en Internet, facilitarán las comparaciones entre entidades.

Asimismo, se incluye una norma dedicada a precisar el alcance del deber de diligencia que impone la Orden a las entidades, especialmente en lo que se refiere a las explicaciones que deberán facilitar a los clientes en el caso de operaciones bancarias más complejas de lo normal o con riesgos particulares.

En el capítulo III se desarrolla otra de las exigencias introducidas por la Orden (siguiendo los precedentes ya existentes en materia de crédito al consumo y de servicios de pago), cual es la obligación de las entidades de crédito de facilitar al cliente, de forma gratuita, determinada información precontractual para que pueda adoptar una decisión informada

sobre un servicio bancario y pueda comparar ofertas similares. Esta información mínima, que por primera vez alcanza a las operaciones de depósito, deberá ser clara, suficiente y objetiva, y habrá de entregarse con la debida antelación, y en todo caso antes de que el cliente quede vinculado por un contrato u oferta.

Se comienza estableciendo con carácter general que, antes de prestar cualquier servicio bancario, las entidades indicarán al cliente el importe de todas las comisiones y gastos que se le adeudarán y, después de ello, le ofrecerán la posibilidad de desistir de la operación. A continuación se detallan determinados servicios bancarios, en especial los de depósito, para los que se especifica en cada caso la información concreta que se debe proporcionar.

En uso de la habilitación al Banco de España para que resalte los elementos esenciales de esa información precontractual, también se han establecido reglas para que se destaquen, de un modo uniforme, ciertos elementos de las operaciones. Con ello se pretende llamar la atención de los clientes sobre los elementos esenciales del negocio que les ofrecen. Igualmente, se ha establecido un tamaño mínimo que deberá tener la letra que se utilice en cualquier documento de información precontractual o contractual, con el fin de garantizar que toda ella resulte fácilmente legible para cualquier cliente bancario.

En el capítulo IV se extiende a todos los servicios bancarios recibidos la obligación de las entidades de crédito de entregar al cliente, con independencia de que este lo solicite o no, el correspondiente ejemplar del documento contractual en que se formalicen dichos servicios, y, en cuanto al contenido de los documentos contractuales, se desarrollan y sistematizan algunos de sus contenidos financieros.

La Orden también determina que las entidades deberán entregar a sus clientes, en cada liquidación de intereses o comisiones que practiquen por sus servicios, un documento de liquidación con un contenido mínimo, y faculta al Banco de España para establecer unos modelos normalizados de liquidaciones. La obligación de entregar un documento de liquidación ya existe en la regulación vigente que ahora se viene a sustituir. En uso de esta habilitación, la norma undécima establece el contenido de dichas comunicaciones, y el anejo 4, los modelos para las más habituales, siguiendo los formatos ya vigentes, pero incluyendo algún contenido adicional en casos concretos.

Dentro de las comunicaciones a los clientes, la Orden ha introducido una novedad relevante, consistente en que las entidades de crédito deberán remitir a sus clientes anualmente, durante el mes de enero de cada año, una comunicación –cuyo modelo determinará el Banco de España– en la que, de manera completa y detallada, se recoja la información prevista en la propia Orden sobre comisiones y gastos devengados y tipos de interés efectivamente aplicados a cada servicio bancario prestado al cliente durante el año anterior. Este modelo de comunicación es el que se ha plasmado en el anejo 5 de la Circular.

El capítulo V y los principios generales contenidos en el anejo 6 a que aquel se remite tienen por objeto el desarrollo del concepto de «préstamo responsable», incorporado inicialmente en el artículo 29 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, y posteriormente, en el artículo 18 de la Orden.

Este capítulo de la Circular profundiza en las iniciativas con las que los poderes públicos pretenden promover la concesión responsable de préstamos, tanto mediante el aumento en la información que se debe poner, activamente, a disposición de los potenciales prestatarios, como –en especial– mediante la exigencia a los prestamistas de políticas y procedimientos que favorezcan la prudencia y la atención específica a las necesidades y posibilidades de los clientes.

Los contenidos y principios aludidos, que, como los del resto de la Circular, son reglas cuyo cumplimiento será susceptible de verificación por parte del Banco de España en el marco del proceso de supervisión prudencial de las entidades de crédito, han tenido fuentes de inspiración muy diversas, que, no obstante, comparten el objetivo de promover la prudencia y la profesionalidad de las entidades en su actividad de concesión de préstamos, requiriéndoles unas políticas, unos procedimientos y unas prácticas concretas encaminadas a una mejor evaluación y toma en consideración de la solvencia del deudor. Los principios, en directa aplicación de las enseñanzas obtenidas de las experiencias recientes, tratan de minimizar los riesgos que dicha actividad puede entrañar para las propias entidades y el sistema financiero en su conjunto, por un lado, y para la clientela, por otro.

El capítulo VI, siguiendo a la Orden, que establece un número significativo de supuestos en los que se encomienda al Banco de España establecer los elementos que deberán

incluirse en el cálculo de la TAE, aborda los métodos de cálculo para esos casos incorporando, además, las precisiones apropiadas para dicho cálculo. En este sentido, cabe mencionar la incorporación de las particularidades del cálculo de la TAE de los descubiertos tácitos en los supuestos de retribución en especie; y, por primera vez, se han establecido también los principios y elementos que deben tenerse en cuenta en el cálculo de la TAE de los instrumentos híbridos con garantía de devolución del principal.

En este mismo capítulo se establece la forma de cálculo de los tipos de interés oficiales, en particular de los dos nuevos introducidos por la Orden: el vinculado a los préstamos hipotecarios entre uno y cinco años, destinados a la adquisición de vivienda en la zona del euro, que se tomará directamente de los publicados por el Banco Central Europeo; y el de los Interest Rate Swap (IRS) a cinco años, que utilizará los publicados diariamente en las pantallas habitualmente empleadas por los operadores financieros.

También se definen en este capítulo los índices y tipos de referencia que deben utilizarse en la determinación del valor de mercado de los préstamos hipotecarios que se cancelan anticipadamente, a efectos de constatar si ha lugar a la compensación por riesgo de tipo de interés prevista en el artículo 9.2 de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de Regulación del Mercado Hipotecario.

Finalmente, la Circular establece las obligaciones formales de las entidades en relación con la información que deben remitir periódicamente al Banco de España. Entre ellas, se incluye la única disposición que afectará a todas las cajas de ahorros, aunque no ejerzan directamente su actividad financiera, las cuales, en razón de lo establecido en la disposición transitoria de la Orden, deben remitir al Banco de España determinada información sobre tipos de interés, a fin de mantener, temporalmente, la publicación de ciertos índices de referencia.

Con la finalidad de asegurar la calidad y el rigor en el cumplimiento de las nuevas obligaciones que se imponen a las entidades, y no gravarlas innecesariamente con tareas no urgentes, la Circular prevé una entrada en vigor escalonada de dichas obligaciones.

En consecuencia, en uso de las facultades que tiene concedidas, el Consejo de Gobierno del Banco de España, a propuesta de la Comisión Ejecutiva, ha aprobado la presente Circular, que contiene las siguientes normas:

## CAPÍTULO I

### Objeto y ámbito de aplicación

#### **Norma primera.** *Objeto.*

La presente circular tiene por objeto dictar las normas precisas para el desarrollo y ejecución de las disposiciones de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (en adelante, la Orden) en los términos que esta atribuye al Banco de España, así como las obligaciones de información de los proveedores de servicios de pago que ofrezcan los servicios de cambio de divisa, de conformidad con lo dictado por el artículo 4 de la Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica 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 la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (en adelante, la Orden 1263/2019).

#### **Norma segunda.** *Ámbito de aplicación.*

El ámbito de aplicación de las disposiciones de la presente Circular se circunscribe a los servicios bancarios dirigidos o prestados en España por las entidades de crédito españolas y las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras (en adelante, las «entidades») a los clientes, o clientes potenciales, personas físicas (en adelante, los «clientes» o la «clientela») a los que se refiere el artículo 2 de la Orden; todo ello sin perjuicio de las particularidades que, para los servicios bancarios de crédito al consumo y para los servicios de pago, se determinan, respectivamente, en sus artículos 33 y 34, y sin perjuicio de lo

dispuesto en la norma primera respecto de los proveedores de servicios de pago que ofrezcan los servicios de cambio de divisa.

Se entenderán incluidas dentro de la clientela las comunidades de bienes, como es el caso de las comunidades de propietarios, comunidades de herederos, herencias yacentes y similares, siempre que estén mayoritariamente constituidas por personas físicas. No obstante, cuando las personas físicas que integren la comunidad de bienes actúen en el ámbito de su actividad profesional o empresarial, se aplicará lo previsto en el párrafo siguiente.

Cuando el cliente actúe en el ámbito de su actividad profesional o empresarial, las partes podrán acordar que no se aplique total o parcialmente lo previsto en esta Circular, con la excepción de lo establecido en sus normas decimotercera a decimoquinta.

## CAPÍTULO II

### Información general al público

**Norma tercera.** *Información pública sobre tipos de interés y comisiones.*

1. Las entidades publicarán, en la forma que se indica en el apartado 3 de esta Norma, los tipos de interés y las comisiones habitualmente aplicados a los servicios bancarios prestados con mayor frecuencia a su clientela, en el formato establecido en el anejo 1 de la presente Circular, sobre las operaciones realizadas en cada trimestre natural para los diferentes perfiles de productos y clientes reflejados en dicho anejo. Dicha información se actualizará trimestralmente al tiempo de enviarla al Banco de España conforme a lo previsto en la norma decimosexta. Cuando la entidad no preste a su clientela alguno de los servicios reflejados en el anejo 1, hará constar expresamente, en ese apartado del formato establecido en el anejo, la expresión "NO PRACTICADO".

No se incluirán en esta información las comisiones, los gastos y los intereses aplicados a los servicios asociados a cuentas de pago. Esta información deberá suministrarse al cliente, de la forma que se establece en la norma 7 de la Circular 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España, sobre los requisitos del Documento Informativo de las Comisiones y del Estado de Comisiones, y los sitios web de comparación de cuentas de pago, y que modifica parcialmente la presente circular.

De igual modo, no se incluirán en esta información los tipos de interés o las comisiones practicados en otros servicios bancarios prestados por la entidad, sin perjuicio de su reflejo en los correspondientes contratos y de lo dispuesto legalmente sobre explicaciones adecuadas e información precontractual.

No obstante, la entidad que ofrezca habitualmente otro tipo de productos bancarios de activo (por ejemplo, préstamos con garantía de valores), pasivo (por ejemplo, certificados de depósito) o servicios (por ejemplo, órdenes de pago mediante entrega de efectivo) distintos de los mencionados en el anejo 1 podrá elaborar un documento complementario del establecido en el mencionado anejo 1, como adenda al mismo, bajo el título "Otras operaciones y servicios bancarios habituales", siempre que lo haya comunicado previamente al Banco de España, al menos un mes antes de su primera publicación, con información acreditativa de que esos productos se prestan, al menos, a un 10% de la clientela correspondiente al tipo de producto; esta última información deberá acreditarse anualmente ante el Banco de España.

2. Las entidades que permitan descubiertos tácitos en sus cuentas de depósito o excedidos tácitos en las de crédito deberán publicar, en el formato establecido en el anejo 2, los tipos de interés –o los recargos en el caso de los excedidos– aplicables a estos supuestos. En dicha información, se incluirán también las comisiones que, a causa de su concesión, aplicarán a estas operaciones.

La información mencionada en el párrafo precedente habrá de remitirse también al Banco de España, conforme a lo previsto en la norma decimosexta.

3. La publicación de los anejos 1 y 2 a que se refieren los apartados 1 y 2 anteriores se llevará a cabo:

– En los establecimientos comerciales de las entidades, al menos, mediante la información concreta y exclusiva (en un lugar destacado que llame la atención del público)

de que esos anejos, con sus denominaciones íntegras, están a disposición del público debidamente actualizados a la fecha a que se refieran.

– En las páginas de Internet de las entidades, mediante vínculos que, de forma destacada y legible, se localicen en la pantalla inicial de la primera página, desde la que se podrá acceder directamente a las condiciones de cualquiera de los servicios bancarios a los que se refieran.

El formato que se aplicará en la publicación de las informaciones anteriores (y en su remisión al Banco de España, conforme a lo dispuesto en la norma decimosexta) respetará, en cada una de las operaciones recogidas en los anejos, las especificaciones técnicas que se comuniquen al efecto.

**Norma cuarta.** *Información al público sobre tipos de cambio.*

1. Las entidades que realicen con su clientela operaciones de compraventa de divisas contra euros, o de billetes extranjeros contra euros, deberán publicar los tipos mínimos de compra y los máximos de venta, o, en su caso, los tipos únicos que aplicarán, en operaciones de contado, cuando el importe de la compraventa no exceda de 3.000 euros.

2. La publicación de los tipos de cambio, que se llevará a cabo en la forma a que se refiere el apartado 3 de la norma tercera, se acompañará, cuando proceda, de la de las comisiones y gastos que apliquen en las operaciones citadas en el apartado anterior, explicando el concepto al que respondan cuando este no se derive de la propia denominación adoptada para la comisión.

3. Lo dispuesto en esta norma será de aplicación a cualquier proveedor de servicios de pago que ofrezca servicios de cambio de divisa, incluido el cambio de billetes extranjeros.

**Norma quinta.** *Explicaciones adecuadas y deber de diligencia.*

1. Antes de iniciar cualquier relación contractual con un cliente, las entidades facilitarán a este las explicaciones a que se refiere el artículo 9 de la Orden, incluso en el caso de operaciones y servicios en los que no se haya establecido legalmente una información precontractual específica. En particular, cuando la relación contractual vaya a girar sobre operaciones de activo, de pasivo o de servicios incluidas en el anejo 1, dichas explicaciones incluirán una mención a la existencia de dicho anejo, a su contenido y al lugar en que el cliente pueda consultarlo. Asimismo, cuando la relación contractual contemple la prestación de los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, se deberá informar de la existencia del Documento Informativo de las Comisiones previsto en el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones (en adelante, el Real Decreto-ley 19/2017), y de la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago.

En particular, cuando se trate de préstamos o de créditos, dichas explicaciones deberán incluir datos que permitan al cliente entender el modo de cálculo de las cuotas y de otros posibles costes o penalizaciones, así como una clara descripción de las obligaciones asumidas por el cliente y de las consecuencias derivadas de su incumplimiento.

En los supuestos en que, en dichas operaciones de préstamo o de crédito, se contemple la existencia de avalistas, estos deberán ser informados detalladamente del contenido de sus obligaciones y de las responsabilidades que asumen.

2. En el caso de productos o servicios bancarios:

a) que impliquen riesgos especiales, como, por ejemplo, el de una remuneración nula en los depósitos estructurados o híbridos con garantía del principal, o el de un potencial aumento significativo del coste del préstamo como consecuencia de sus características específicas;

b) o que, para su correcta apreciación por parte del cliente, requieran la evaluación de múltiples aspectos, tales como la evolución (pasada o futura) de índices de referencia o del precio de productos vinculados cuya contratación resulte necesaria;

c) o que, como resultado de su cuantía y duración, entrañen obligaciones para el cliente que puedan resultar especialmente onerosas;

d) o cuya comercialización se acompañe de una recomendación personalizada, especialmente en el caso de campañas de distribución masiva de productos o servicios mencionados en las letras precedentes,

las entidades deberán extremar la diligencia en las explicaciones que se han de facilitar al cliente al que se ofrezcan, con el fin de que este pueda comprender las características del producto y de que sea capaz de adoptar una decisión informada y evaluar, de acuerdo con sus conocimientos y experiencia, la adecuación del producto ofrecido a sus intereses. A tal fin, recabarán del cliente la información adecuada sobre sus necesidades y su situación financiera, y ajustarán la información que le suministren a los datos así recabados.

3. Cuando las entidades hubieran hecho entrega al cliente de una oferta vinculante y, por cualquier circunstancia legalmente admisible, se produjera una discrepancia entre las condiciones financieras o de cualquier otra naturaleza que figuren en dicha oferta y las que finalmente se incluyan en el documento contractual definitivo, las entidades vendrán obligadas a advertir clara y expresamente al cliente de dicha discrepancia y a reflejar en el contrato el conocimiento de la misma por el cliente.

4. El deber de diligencia a que se refiere el artículo 13 de la Orden comprenderá, igualmente:

a) Facilitar sin dilación injustificada la información que permita a los herederos de un cliente –ante su petición y una vez acreditada tal condición– conocer la situación patrimonial del causante en la entidad al tiempo de su fallecimiento y con posterioridad al mismo.

b) Sin perjuicio de la normativa especial que regule los saldos en presunción de abandono, facilitar a los titulares información sobre la existencia de depósitos a la vista u otros aparentemente en desuso, advirtiéndoles de que dicha situación podría generarles gastos o perjuicios.

c) En el caso de que, antes de iniciar una relación de negocio, las entidades hayan recibido del cliente una provisión de fondos, deberán proceder a su devolución en el plazo máximo de un mes desde su recepción, en caso de que no se formalice el servicio solicitado por el cliente, sin perjuicio de que, cuando la entidad deniegue de forma expresa el producto o servicio solicitado, la devolución del importe de la provisión se efectúe en el plazo máximo de dos días hábiles, a contar desde el momento en que se hubiese producido tal denegación.

5. Asimismo, las entidades desempeñarán con la máxima diligencia el deber de colaboración activa exigido en el artículo 15.2 de la Orden, al objeto de facilitar el traslado eficaz y ágil a otra entidad de crédito de las operaciones financieras que empleen como soporte un depósito a la vista.

### CAPÍTULO III

#### Información precontractual

**Norma sexta.** *Informaciones exigibles.*

1. Las entidades deberán facilitar de forma gratuita al cliente toda la información precontractual que sea precisa para que pueda comparar ofertas similares y pueda adoptar una decisión informada sobre un servicio bancario. Esta información deberá ser clara, oportuna y suficiente, objetiva y no engañosa, y habrá de entregarse, en papel o en cualquier otro soporte duradero, con la debida antelación en función del tipo de contrato u oferta y, en todo caso, antes de que el cliente asuma cualquier obligación en virtud de dicho contrato u oferta. Cuando dicha información tenga el carácter de oferta vinculante, se indicará esta circunstancia, así como su plazo de validez.

En todo caso, y sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado siguiente y en la normativa reguladora de los servicios de pago, antes de prestar un servicio bancario, cualquiera que sea su naturaleza, las entidades deberán indicar al cliente, de forma clara y gratuita, el importe de las comisiones que se le adeudarán por cualquier concepto y de todos los gastos que se le repercutirán. Una vez proporcionada dicha información, se ofrecerá al cliente, de forma igualmente gratuita, la posibilidad de desistir de la operación. En el caso particular de los préstamos, cuando las comisiones o los gastos de estudio, tramitación u otros similares,

ocasionados por la concesión de los mismos, no se integren en una única comisión de apertura, deberán detallarse con precisión los diferentes servicios a los que respondan y sus importes.

2. En particular, para los productos y servicios bancarios que se enumeran en este apartado, se deberá facilitar la información que se indica en cada uno de los subapartados siguientes:

2.1 Depósitos a la vista y de ahorro, cualquiera que sea la forma en que se instrumenten, tales como cuentas corrientes, libretas de ahorros o semejantes. Se indicarán, al menos:

a) Las circunstancias en que su titular podrá disponer del saldo, así como la forma o formas en que podrá realizar los ingresos, las disposiciones y, en general, las operaciones de pago que se puedan llevar a cabo en la cuenta. Si, conjuntamente con el depósito a la vista, se ofrecen determinados servicios asociados al mismo, tales como tarjetas de débito, talonarios de cheques u otros instrumentos de pago, se informará de dicha circunstancia y, en su caso, de las condiciones para su uso y conservación, y del coste que cada uno de estos servicios suponga para el cliente.

b) La duración del contrato.

c) Todas las comisiones o gastos, de cualquier naturaleza, que la entidad podrá adeudar al cliente a causa del depósito, con indicación de los supuestos, de las condiciones y, en su caso, de la periodicidad con que unas y otros serán aplicables.

d) La retribución que devengue el depósito para su titular, con indicación de los supuestos y condiciones que determinen su cuantía, su potencial variación y la periodicidad y forma en que aquella se liquidará y se abonará al depositante. Cuando la retribución ofrecida se condicione a la contratación o uso de uno o varios servicios accesorios, deberá indicarse expresamente esta circunstancia y detallarse la naturaleza, las características y el coste de los servicios cuya contratación se requiera del cliente, salvo que no se conozca dicho coste, en cuyo caso se facilitará una estimación razonable del mismo.

e) Si la retribución ofrecida consiste en un interés periódico, se deberá indicar el tipo acreedor y, en su caso, los índices o tipos de referencia aplicables al tipo acreedor inicial y la forma en que lo afectarán.

Cuando el tipo acreedor sea superior al 1%, se indicará la tasa anual equivalente, ilustrada mediante un ejemplo representativo que incluya todas las hipótesis utilizadas para calcular dicha tasa.

f) Si la retribución ofrecida consiste, total o parcialmente, en la entrega de un bien, se identificará con claridad dicho bien, y se indicará el valor monetario que se le atribuye. En el caso de que el cliente deba abonar a la entidad cualquier importe, o hacerse cargo de su pago, en relación con la entrega de dicho bien (IVA, IGIC o equivalente, importe total o parcial del ingreso a cuenta que deba realizar la entidad, gastos de entrega y/o transporte, etc.), se harán constar dichos importes, y se indicará, en todo caso, que la retribución en especie está sujeta a tributación.

Si la entrega del bien es solo una parte de la retribución, se deberán incluir también las informaciones previstas en el primer párrafo del apartado e) anterior.

Se indicará la tasa anual equivalente de la remuneración en especie que, cuando además exista remuneración en efectivo, tendrá en cuenta ambos tipos de remuneración.

g) En los contratos de duración indefinida, los derechos que correspondan a las partes en orden a la resolución del contrato y a la modificación de la retribución pactada o de las comisiones o gastos aplicados, así como el procedimiento a que deban ajustarse tales novaciones contractuales, de acuerdo con la normativa vigente en cada caso.

h) El fondo de garantía de depósitos al que se encuentre adherida la entidad, indicando, cuando este sea diferente del previsto en el Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre, por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, su denominación debidamente traducida, su domicilio y, en su caso, su página de Internet. Asimismo, se indicará el importe máximo garantizado tanto en uno como en otro caso.

i) En su caso, la adhesión de la entidad a los «Principios comunes para el traslado de cuentas bancarias», diseñados para su aplicación a nivel comunitario por el Comité Europeo de Industria Bancaria (EBIC, en sus siglas en inglés). Cuando la entidad no se haya adherido a estos principios, tal circunstancia se hará constar de forma destacada.



2.2 Depósitos a plazo con garantía del principal. Se indicarán, al menos:

a) La circunstancia de que, transcurrido el plazo por el que se constituye el depósito, se reembolsará a su titular el principal depositado, además de la retribución pactada.

b) La duración del contrato. Si, al vencimiento de este, el depósito se renueva tácitamente, deberá indicarse de forma expresa, junto con el plazo y demás condiciones a que el mismo quedará sujeto tras la renovación.

c) Todas las comisiones o gastos, de cualquier naturaleza, que la entidad adeudará al cliente a causa del depósito, con indicación de los supuestos, de las condiciones y, en su caso, de la periodicidad con que unas y otros serán aplicables. En particular, se especificará si se permite o no al cliente cancelar anticipadamente el depósito antes de su vencimiento y se le informará de la comisión o penalización que dicha cancelación suponga, la cual no podrá, ser en ningún caso, superior a la retribución que el depósito hubiese devengado hasta esa fecha.

d) La retribución que devengue el depósito para su titular, con indicación de los supuestos y condiciones que determinen su cuantía, su potencial variación, y la periodicidad y forma en que la misma se liquidará y abonará al depositante. Cuando la retribución ofrecida se condicione a la contratación o uso de uno o varios servicios accesorios, tales como la exigencia de apertura de una cuenta vinculada al depósito, deberá indicarse expresamente esta circunstancia y detallarse la naturaleza, las características y el coste de los servicios cuya contratación se requiera del cliente, salvo que no se conozca dicho coste, en cuyo caso se facilitará una estimación razonable del mismo.

e) Si la retribución ofrecida consiste en un interés periódico, se deberá indicar el tipo acreedor y, en su caso, los índices o tipos de referencia aplicables al tipo acreedor inicial y la forma en que lo afectarán. Cuando, por la forma en que se referencie el tipo de interés, este pueda resultar nulo en algún período durante la vigencia del contrato, se indicará expresamente la posibilidad de que la rentabilidad del producto sea cero.

f) Si la retribución ofrecida consiste, total o parcialmente, en la entrega de un bien, se identificará con claridad dicho bien, y se indicará el valor monetario que se le atribuye. En el caso de que el cliente deba abonar a la entidad cualquier importe, o hacerse cargo de su pago, en relación con la entrega de dicho bien (IVA, IGIC o equivalente, importe total o parcial del ingreso a cuenta que deba realizar la entidad, gastos de entrega y/o transporte, etc.), se harán constar dichos importes, y se indicará, en todo caso, que la retribución en especie está sujeta a tributación.

Si la entrega del bien es solo una parte de la retribución, se deberán incluir también las informaciones previstas en el apartado e) anterior.

g) La tasa anual equivalente, ilustrada mediante un ejemplo representativo que incluya todas las hipótesis utilizadas para calcular dicha tasa.

h) El fondo de garantía de depósitos al que se encuentre adherida la entidad, indicando, cuando este sea diferente del previsto en el Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre, por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, su denominación debidamente traducida, su domicilio y, en su caso, la dirección de su página electrónica. Asimismo, se indicará el importe máximo garantizado tanto en uno como en otro caso.

i) Sin perjuicio de la aplicación, cuando proceda, de lo dispuesto en las letras anteriores, en el caso de depósitos estructurados o híbridos con garantía del principal, se informará al cliente de:

– las circunstancias de las que dependerá su remuneración, especificando, cuando existan, los diferentes supuestos y los elementos que puedan influir en su percepción, e incluyendo una estimación de su TAE, calculada de acuerdo con las indicaciones contenidas en el primer párrafo del apartado 8.5 de la norma decimotercera;

– los riesgos de que tal remuneración no se produzca o de que sea inferior a la equivalente ofrecida por la entidad, en términos de TAE, para un depósito con interés periódico;

– la forma en que se calculará el coste de cancelación del depósito, si lo hubiese.

Se facilitarán al cliente varios ejemplos representativos de la remuneración del depósito estructurado y varios ejemplos representativos del coste de su cancelación, contruidos unos

y otros en función de distintos escenarios posibles de evolución del derivado implícito, que sean razonables y estén respaldados por datos objetivos.

2.3 Créditos al consumo sujetos, en todo o en parte, a la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

La información precontractual de los créditos al consumo sujetos, en todo o en parte, al ámbito de aplicación de la Ley 16/2011, de 24 de junio, se ajustará a lo dispuesto en esa norma y, en lo no previsto, a lo establecido al respecto en la Orden, en los términos de su artículo 33, y en el apartado 1 de esta norma sexta, con las especialidades que se señalan a continuación.

En los créditos al consumo a que se refiere el párrafo anterior, en los que se requiera la utilización de un instrumento de pago específico para efectuar las operaciones de pago o de disposición del crédito (por ejemplo, una tarjeta de crédito), además de la información precontractual referida en el párrafo anterior, se facilitará al cliente, cuando resulte de aplicación, la información prevista en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (en adelante, el Real Decreto-ley 19/2018), y en la Orden 1263/2019, en la medida en que dicha información exceda o complemente la exigida en la Ley 16/2011, de 24 de junio.

Igualmente, cuando una de las posibilidades de financiación previstas en el contrato sea la del crédito al consumo de duración indefinida o de duración definida prorrogable de forma automática, previsto en el artículo 33 bis de la Orden, además de la información precontractual exigible, señalada en los párrafos anteriores de este apartado 2.3, se proporcionará al cliente, de conformidad con el artículo 33 *ter* de la Orden, la siguiente información:

a) Una descripción, en lenguaje claro y sencillo, de las distintas modalidades de pago previstas en el contrato, sean o no las definidas en el artículo 33 bis de la Orden, y de sus principales características, en la que se incluirá expresamente el término «revolving» junto a aquellas alternativas de pago que respondan a la modalidad de crédito de duración indefinida o de duración definida prorrogable de forma automática, y, en su caso, se especificará la modalidad de pago establecida por defecto por la entidad.

b) Se especificará si el contrato prevé la capitalización de cantidades vencidas, exigibles y no satisfechas.

c) Se especificará si el cliente o la entidad tienen la facultad de modificar unilateralmente la modalidad de pago establecida durante la vigencia del contrato, detallándose en ese caso las condiciones para ello.

d) Un ejemplo representativo del crédito, que incluya la siguiente información básica, de conformidad con la Ley 16/2011, de 24 de junio: i) el límite del crédito; ii) el importe total adeudado; iii) el tipo deudor y la tasa anual equivalente; iv) el plazo de amortización, y v) la cuota a pagar. Dicho ejemplo reflejará las distintas alternativas de financiación de las que, en su caso, disponga el cliente conforme al contrato, determinadas con arreglo a los siguientes criterios y elementos:

1.º Se incluirá un ejemplo de financiación para cada modalidad de pago mediante pago aplazado con interés de las previstas, en su caso, en el contrato (por ejemplo, pago fraccionado mediante cuotas fijas de capital e intereses o pago aplazado mediante cuotas periódicas flexibles).

2.º El ejemplo se determinará en función de la cuota mínima establecida en el contrato para esa modalidad de pago:

(i) En la modalidad de pago aplazado flexible, mediante cuotas periódicas cuyo importe puede elegir y modificar el cliente durante la vigencia del contrato, dentro de unos mínimos establecidos por la entidad, el ejemplo tendrá en cuenta la cuota resultante de aplicar las distintas opciones mínimas de pago previstas en el contrato (por ejemplo, el pago de una cantidad fija y el pago de un porcentaje del saldo dispuesto), y se incluirá expresamente el término “revolving”.

(ii) En la modalidad de pago fraccionado mediante cuotas fijas de capital e intereses, cuando dicha posibilidad esté prevista en el contrato, se partirá de la cuota mínima necesaria

para asegurar que el crédito se devolverá dentro del plazo máximo de amortización permitido.

3.º La información facilitada por el cliente se utilizará por la entidad para determinar el límite del crédito. En caso de que el cliente no haya manifestado sus necesidades de financiación, se considerará que el límite del crédito es de 1.500 euros, o se tomará el máximo disponible, con arreglo a lo previsto en las condiciones ofrecidas por la entidad, si este fuera inferior.

4.º Se considerará que el cliente ha dispuesto del importe total del crédito de una sola vez y que no se realizarán nuevas disposiciones hasta su total amortización.

5.º Si el contrato de crédito prevé diferentes formas de disposición de los fondos (por ejemplo, retiradas de efectivo, operaciones de pago en el punto de venta o transferencias) sujetas a comisiones o tipos deudores distintos, se considerará que el importe total del crédito se ha dispuesto con el tipo deudor y comisiones más altos aplicados a la forma de disposición más comúnmente utilizada, de entre las previstas en el contrato. En esos casos, se indicará expresamente que la tasa anual equivalente podría ser más elevada para el resto de las opciones de disposición de fondos.

6.º Si la obtención del crédito, o su obtención en las condiciones ofrecidas, estuviera condicionada a la suscripción de uno o varios servicios accesorios, se considerará que se contratan todos los servicios. En esos casos, de conformidad con lo previsto en el artículo 12 de la Orden, se indicará expresamente si existe o no la posibilidad de contratar cada servicio de manera independiente y en qué condiciones, se desglosará la parte del coste total del crédito que corresponde a cada uno de los servicios accesorios, en la medida en que pueda determinarse de antemano y sea conocido por la entidad, y se señalarán los efectos que su cancelación anticipada produciría sobre ese coste total.

La información adicional a la prevista en la Ley 16/2011, de 24 de junio, a la que se refieren los anteriores párrafos segundo y tercero de este subapartado 2.3, se entregará al cliente en un documento aparte, que podrá adjuntarse a la información normalizada europea sobre el crédito al consumo, de conformidad con lo indicado en el artículo 10.4 de esa ley.

2.4 Créditos y préstamos hipotecarios en los que la hipoteca recaiga sobre una vivienda o en los que la finalidad de la persona física prestataria sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o edificios construidos o por construir.

La información precontractual de los créditos y préstamos hipotecarios en los que la hipoteca recaiga sobre una vivienda o cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o edificios construidos o por construir se ajustará a lo dispuesto en la Orden.

Adicionalmente, se deberá informar acerca de si la entidad se ha adherido o no a un código de buenas prácticas y, en particular, a las implicaciones que dicha sujeción pudiera tener en cuanto al procedimiento de ejecución hipotecaria y a las posibilidades de negociación y de acuerdo previos a la ejecución.

2.5 Créditos enteramente excluidos del ámbito de aplicación de la Ley 16/2011 y distintos de los contemplados en el apartado 2.4 precedente.

En la información precontractual de los créditos a clientes excluidos del ámbito de aplicación de la Ley 16/2011 en razón de lo previsto en las letras a), b) y k) de su artículo 3, siempre que sean distintos de los contemplados en el artículo 19 de la Orden, se indicará, al menos:

- a) El tipo de crédito.
- b) La identidad y el domicilio social de la entidad prestamista.
- c) El importe total del crédito y las condiciones que rigen la disposición de fondos.
- d) La moneda en que esté denominado el crédito. Si el crédito estuviese denominado en una moneda distinta del euro, se advertirá claramente de que las cuotas periódicas y el saldo pendiente en cada momento están sujetos a las oscilaciones del tipo de cambio.
- e) La duración del contrato de crédito.
- f) En caso de créditos en forma de pago diferido por un bien o servicio y de contratos de crédito vinculados, el producto o servicio y su precio al contado.

g) El tipo deudor y las condiciones de aplicación de dicho tipo, y, si se dispone de ellos, los índices o tipos de referencia aplicables al tipo deudor inicial, así como los períodos, condiciones y procedimientos de variación del tipo deudor. Si se aplican diferentes tipos deudores en diferentes circunstancias, la información arriba mencionada respecto de todos los tipos aplicables.

h) La tasa anual equivalente y el importe total adeudado por el cliente, ilustrado mediante un ejemplo representativo que incluya todas las hipótesis utilizadas para calcular dicha tasa. Cuando el cliente haya informado a la entidad sobre uno o más componentes de su crédito preferido, como, por ejemplo, la duración del contrato de crédito y su importe total, la entidad deberá tener en cuenta dichos componentes.

i) El importe, el número y la periodicidad de los pagos que deberá efectuar el cliente, y, en su caso, el orden en que deben asignarse los pagos a distintos saldos pendientes sometidos a distintos tipos deudores a efectos de reembolso.

j) En su caso, los gastos de mantenimiento de una o varias cuentas, si estas fueran necesarias para registrar a la vez las operaciones de pago y de disposición del crédito (salvo que la apertura de la cuenta o cuentas sea facultativa), los gastos relativos a la utilización de un instrumento de pago que permita efectuar a la vez las operaciones de pago y de disposición del crédito, así como cualquier gasto derivado del contrato de crédito y las condiciones en que dichos gastos podrán modificarse. Cuando la apertura de una o varias cuentas sea obligatoria para el cliente, los gastos de mantenimiento de ellas no podrán ser modificados unilateralmente por la entidad, siempre que la cuenta o cuentas se utilicen exclusivamente para las operaciones de pago o de disposición del crédito.

k) En su caso, la existencia de costes adeudados al notario por el cliente al suscribir el contrato de crédito.

l) Los servicios accesorios al contrato de crédito -en particular, de seguro- cuando la obtención del crédito o su obtención en las condiciones ofrecidas estén condicionadas a la suscripción del servicio accesorio. Deberán, también, facilitarse las condiciones que alternativamente se aplicarían al contrato de crédito si no se contrataran los servicios accesorios (en particular, pólizas de seguros).

m) El tipo de interés de demora, así como las modalidades para su adaptación y, cuando procedan, los gastos por impago.

n) Una advertencia sobre las consecuencias en caso de impago.

o) Cuando proceda, las garantías exigidas.

p) La existencia o ausencia de derecho de desistimiento.

q) El derecho de reembolso anticipado y, en su caso, información sobre el derecho de la entidad a una compensación y sobre la manera en que se determinará esa compensación.

r) El derecho del cliente a recibir gratuitamente, previa solicitud, una copia del proyecto del contrato de crédito, salvo que en el momento de la solicitud la entidad no esté dispuesta a celebrar el contrato de crédito con el cliente.

s) En su caso, el período de tiempo durante el cual la entidad queda vinculada por la información precontractual.

Además de la información anterior, se facilitará gratuitamente al cliente, previa petición, una copia del proyecto del contrato de crédito, salvo cuando la entidad no esté dispuesta, en el momento de la solicitud, a celebrar el contrato de crédito con el cliente.

2.6 Negociación de cheques. Antes de la cesión en gestión de cobro de un cheque a la entidad, esta facilitará al cliente, al menos, la siguiente información:

a) La descripción de la gestión que realizará con el cheque. Cuando, además de encargarse de gestionar el cobro del cheque, la entidad vaya a abonar el importe de este al cliente y a permitirle disponer de él, deberá advertirle claramente i) de que dicho abono será condicional, esto es, «salvo buen fin», no adquiriendo firmeza hasta el momento en que el cheque sea efectivamente cobrado, y ii) de que, en caso de producirse el impago o devolución del cheque, el cliente quedará obligado a devolver lo recibido, pudiendo, en su caso, resarcirse la entidad por medio del correspondiente adeudo en la cuenta de aquel. Cuando la entidad vaya a abonar el importe del cheque al cliente, pero limitando su disponibilidad, deberá advertirle expresamente de esta indisponibilidad temporal del importe del cheque hasta la fecha del cobro efectivo de este.

b) El plazo máximo que transcurrirá desde que el cliente cede el cheque a la entidad hasta su cobro efectivo y, en su caso, la subsiguiente firmeza del abono de su importe. Cuando, por tratarse de cheques librados sobre el extranjero o por otras circunstancias, no sea posible determinar la fecha a partir de la que los fondos abonados adquirirán firmeza, se hará saber al cliente la indeterminación de la firmeza del abono, con independencia de la disponibilidad o indisponibilidad del mismo, y el plazo estimado que transcurrirá hasta su cobro efectivo.

c) Todas las comisiones o gastos, de cualquier naturaleza, que la entidad adeudará al cliente por razón de las gestiones realizadas, con indicación de los supuestos y condiciones en que unas y otros serán aplicables. En particular, la entidad informará también de la comisión que adeudará en caso de que el cheque resulte impagado o devuelto.

d) La forma en que, en caso de ser devuelto el cheque por impago total o parcial, la entidad ofrezca al cliente la posibilidad de una nueva presentación al cobro.

2.7 Avales, fianzas y garantías prestados por la entidad. Se indicará, al menos:

a) La delimitación clara y detallada de la obligación cuyo cumplimiento se comprometa a garantizar la entidad, así como la identificación del afianzado o titular de esa obligación y del beneficiario de la garantía otorgada.

b) El contenido y extensión de la garantía otorgada por la entidad, explicitándose de manera precisa los supuestos y requisitos necesarios para poder instar la ejecución de la misma. En particular, se informará expresamente sobre si se reconocen o no a la entidad garante los beneficios de división, excusión, orden o, en su caso, plazo, y se explicarán de forma comprensible las consecuencias derivadas de cada una de esas circunstancias. También se informará, en su caso, sobre la exigencia y las formas de acreditar el incumplimiento del afianzado cuando ello constituya un requisito para la ejecución de la garantía.

c) La duración de la garantía. Cuando se prevea una duración determinada, deberá indicarse expresamente si el plazo de duración se configura como plazo de vigencia de la garantía, de forma que, nacidas las obligaciones garantizadas durante ese plazo, la reclamación correspondiente a su cumplimiento por la entidad garante podría llevarse a cabo una vez finalizado el mismo, durante el plazo general de prescripción que establezca la normativa aplicable, o si se configura como plazo de exigibilidad o caducidad de la garantía, de manera que, automáticamente, al transcurrir el mismo, quedarían extinguidos los efectos de esta.

d) Todas las comisiones o gastos, de cualquier naturaleza, que la entidad adeudará al cliente por razón de la garantía, con indicación de los supuestos, de las condiciones y, en su caso, de la periodicidad con que unas y otros serán aplicables. En particular, cuando se permita que el cliente pueda cancelar anticipadamente la garantía, se informará, si procede, de los costes que dicha cancelación suponga, sin perjuicio del derecho del cliente a que se le retroceda la parte no devengada de la comisión que, en su caso, se le hubiera cobrado por anticipado.

e) Las causas de extinción de la garantía. En las garantías de duración indefinida, o de duración determinada pero sin plazo de exigibilidad o caducidad, la entidad deberá indicar expresamente si, para la cancelación de la garantía y la subsiguiente cesación del devengo de la comisión por riesgo, es requisito obligatorio la devolución del original del documento de garantía.

f) Los requisitos necesarios para cancelar la garantía en caso de haberse extraviado o destruido el original del documento en que aquella se hubiese constituido.

2.8 Servicios bancarios comercializados a distancia.

La información precontractual de los productos y servicios bancarios que se comercialicen a distancia deberá respetar también lo dispuesto en la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

3. Las obligaciones impuestas en los apartados 2.1, 2.2 y 2.7 anteriores podrán, asimismo, cumplirse proporcionando al cliente una copia del borrador del contrato

correspondiente que incluya la información y las condiciones enumeradas en dichos apartados.

**Norma séptima.** *Informaciones que se deben resaltar.*

1. En la información sobre los productos y servicios bancarios a que se refiere la precedente norma sexta, se deberán resaltar todos los conceptos y datos que se detallan en el anejo 3, sin que puedan resaltarse otros conceptos o datos distintos de ellos.

2. Las entidades decidirán, según las características físicas o virtuales de cada información, la mejor forma de resaltar los datos señalados anteriormente para asegurar que llamen la atención del cliente respecto al resto de los incluidos en cada documento; en todo caso, se ajustarán a los siguientes criterios:

– Toda la información que deba destacarse en una determinada información precontractual, de conformidad con lo indicado en esta norma séptima, se hará del mismo modo.

– El medio que se utilice para destacar esta información, como, por ejemplo, negritas o mayúsculas, no podrá utilizarse para ninguna otra información, incluidos los títulos, del documento.

– En todo caso, en la cabecera de los documentos de información precontractual deberá incluirse un mensaje que advierta al cliente de que las informaciones resaltadas son especialmente relevantes.

– Sin perjuicio de lo anterior, la letra a utilizar en los documentos de información que se regulan en esta Circular tendrá un tamaño apropiado para facilitar su lectura; en todo caso, la letra minúscula que se emplee no podrá tener una altura inferior a un milímetro y medio.

## CAPÍTULO IV

### Información contractual e información posterior al contrato

**Norma octava.** *Información contractual. Casos especiales.*

La entrega y el contenido de los contratos correspondientes a la prestación de servicios bancarios de crédito al consumo, según se definen en la Ley 16/2011, se regirán por lo dispuesto en dicha ley. Asimismo, en lo no previsto en ese texto legal, serán de aplicación las previsiones contenidas al respecto en la Orden y en esta Circular, y en particular lo dispuesto en la letra a) del apartado 2 de la norma décima.

La entrega y el contenido de los contratos relativos a la prestación de servicios de pago se determinarán conforme a lo previsto en la Orden 1263/2019.

La entrega y el contenido de los contratos relativos a la prestación de servicios bancarios de crédito y préstamo hipotecario a los que se refiere el capítulo II del título III de la Orden se determinarán conforme a lo previsto en dicha norma.

**Norma novena.** *Entrega de documentos contractuales.*

1. Sin perjuicio de lo indicado en la norma precedente, será obligatoria la entrega al cliente del documento contractual en el que se formalice la prestación de los servicios bancarios comprendidos en el ámbito de aplicación de la Orden, incluidos los documentos contractuales en los que se acuerde con el cliente la posibilidad de acceder a los sistemas telefónicos o electrónicos que permitan la contratación o utilización de los servicios bancarios ofrecidos por la entidad.

2. Las entidades entregarán a los clientes de manera gratuita el documento contractual en la forma convenida por las partes. Dicha entrega podrá realizarse, bien en soporte electrónico duradero que permita su lectura, impresión, conservación y reproducción sin cambios, bien mediante copia en papel entregada al cliente en el acto de la contratación o mediante envío postal posterior.

En el supuesto de contratos formalizados electrónicamente mediante firmas manuscritas digitalizadas, la entidad entregará a las partes intervinientes el contrato en soporte papel y/o en soporte electrónico duradero, en el que se reflejarán las firmas digitalizadas y en el que, si alguna de las partes hubiera firmado mediante firma electrónica avanzada, se hará constar la

fecha de la misma, la referencia y la autoridad certificadora. En todo caso, si alguna de las partes intervinientes lo solicitara, la entidad remitirá el contrato, por correo electrónico, a la dirección que esta le hubiese facilitado.

En los contratos que se formalicen a distancia deberá respetarse lo dispuesto en la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores.

3. La entidad retendrá y conservará una copia del documento contractual firmada por el cliente, así como el recibí del cliente a la copia del documento, que podrá constar en el propio documento contractual.

Cuando la contratación se haya efectuado por medios electrónicos, la entidad deberá conservar constancia documental de lo contratado en soporte duradero. Conservará, asimismo, el recibí del cliente en igual soporte que aquel en el que se haya producido la entrega del contrato.

Cuando los contratos sean intervenidos por fedatario público, la entidad podrá, en todo caso, enviar por correo el contrato intervenido; en estos casos, el recibí del cliente lo constituirá el correspondiente acuse de recibo del envío.

**Norma décima.** *Contenido de los contratos.*

1. En los documentos contractuales relativos a servicios bancarios distintos de los indicados en la norma octava, deberán hacerse constar, de manera clara y explícita, al menos los extremos previstos en el artículo 7.3 de la Orden, con las siguientes precisiones:

a) En lo que a la remuneración de los productos se refiere, si la retribución ofrecida consiste, total o parcialmente, en la entrega de un bien, se identificará con claridad dicho bien, y se indicará el valor monetario que se le atribuye. En el caso de que el cliente deba abonar a la entidad cualquier importe, o hacerse cargo de su pago, en relación con la entrega de dicho bien (IVA, IGIC o equivalente, importe total o parcial del ingreso a cuenta que debe realizar la entidad, gastos de entrega y/o transporte, etc.), se harán constar dichos importes, y se indicará, en todo caso, que la retribución en especie está sujeta a tributación.

En el caso de depósitos a plazo con garantía del principal a que se refiere el artículo 16 de la Orden, se mencionará de forma explícita y clara la obligación de la entidad de reembolsar el principal. Adicionalmente, y, en su caso, junto al tipo de interés nominal que proceda por aquella parte del depósito que pueda contar con un tipo explícito, se incluirán el rendimiento efectivo del contrato principal y el valor, en el momento del contrato, del derivado implícito, así como, en su caso, el rendimiento efectivo de la operación de depósito en su conjunto. Dicha mención deberá unirse necesariamente a la advertencia de que esos elementos de información no tienen por qué ser representativos del rendimiento final de la operación, que, en los términos previstos en el contrato, podrá ser mayor o menor. A estos efectos, el importe imputado al derivado implícito se estimará conforme a lo dispuesto en el apartado 17 de la norma vigésima primera de la Circular 4/2004, de 22 de diciembre, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros. Además de estos datos, se especificará, de forma clara y evitando en lo posible el uso de tecnicismos, la manera en que se determinará el rendimiento final del depósito.

b) En lo relativo a la duración del contrato, se indicarán los gastos que el cliente deba soportar o las compensaciones que haya de recibir, por cualquier concepto, como consecuencia de la finalización de la relación contractual o de su cancelación anticipada, incluidos los reembolsos o compensaciones que puedan corresponderle por los importes ya satisfechos en relación con los servicios o productos que deje de consumir, incluso los correspondientes a productos vinculados que sobrevengan innecesarios como consecuencia de la cancelación; en particular, en el caso de seguros vinculados, se incluirá el derecho del cliente a percibir los extornos de la parte de la prima no consumida.

c) En la comunicación previa e individual al cliente de cualquier modificación de condiciones que no resulte más beneficiosa para él y, en particular, para el adeudo de nuevas comisiones o gastos, o para el incremento de las que ya se viniesen devengando, el plazo de preaviso se computará respecto al momento en el que se prevea la aplicación efectiva de las nuevas condiciones contractuales.

En el caso particular de la modificación del límite de disposición cuando previamente se hubiera producido un incumplimiento por el cliente de sus obligaciones, bastará con que la

citada comunicación previa se realice con una antelación no inferior a diez días; ello sin perjuicio, en su caso, del derecho de la entidad a resolver el contrato por razón de ese incumplimiento, de acuerdo con lo que se hubiese pactado en el contrato y la normativa en vigor.

d) Cuando se prevea la prórroga del contrato, se especificará la forma y condiciones en que el cliente podrá expresar su consentimiento a la misma. Cuando se conozcan, se detallarán las nuevas condiciones que resultarán de aplicación al producto o servicio una vez prorrogado, o los mecanismos que se utilizarán para su determinación. En cualquier caso, se recogerá la obligación de la entidad de comunicar al cliente los términos exactos de la prórroga conforme a lo indicado en el apartado 7 de la norma undécima. Cuando, en relación con dicha prórroga, se prevea la existencia de algún coste que deba soportar el cliente, el mismo se especificará en el contrato.

e) Se detallarán los derechos que, en caso de incumplimiento por el cliente de sus obligaciones, puedan corresponder a la entidad en relación con las garantías que, en su caso, se hubieran aportado, con indicación clara y precisa de los mecanismos y plazos mediante los que podrán hacerse efectivos tales derechos.

2. Asimismo, en su caso, se harán constar los siguientes extremos:

a) Cuando el contrato se denomine en una moneda distinta del euro, se deberá indicar la forma de conversión a euros de la misma, así como la comisión que, en su caso, se percibirá por esta conversión.

b) Cuando el perfeccionamiento del contrato se hubiera condicionado a la contratación, simultánea o futura, de otros productos o servicios, sean estos bancarios o de otra naturaleza, los mismos se identificarán de forma precisa junto con las condiciones de contratación y, en su caso, de renovación. También se indicará si deben contratarse con algún proveedor concreto o si su contratación es libre, así como su coste, cuando este sea conocido.

c) En caso de que se haya exigido al cliente la aportación de garantías reales o personales, se indicarán los términos en los que quedarán extinguidas.

d) Los mecanismos y sistemas de resolución de reclamaciones y quejas a los que, en relación con la interpretación, aplicación, cumplimiento y ejecución del contrato, pueda acceder el cliente. En particular, y sin perjuicio del sometimiento de las partes a los juzgados y tribunales que corresponda, se mencionará la posibilidad de acudir al departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, al defensor del cliente de la entidad.

e) Cuando corresponda, el derecho de la entidad a ceder total o parcialmente los derechos u obligaciones dimanantes del contrato, con indicación de las condiciones en que deba realizarse tal cesión, así como de las notificaciones que, en su caso, deban efectuarse al cliente.

f) En los servicios bancarios de depósito, se incluirá una referencia al fondo de garantía de depósitos al que se encuentre adherida la entidad, y se indicará el importe máximo por él garantizado.

3. En todo caso, los documentos contractuales se redactarán de forma clara y comprensible para el cliente. En particular, el tamaño de la letra minúscula no podrá tener una altura inferior a 1,5 milímetros. El contrato deberá reflejar fielmente todas las estipulaciones necesarias para una correcta regulación de la relación entre el cliente y la entidad, evitará el uso de tecnicismos y, cuando ello no sea posible, explicará adecuadamente el significado de los mismos. No se incluirá en el contrato ningún concepto que resulte innecesario o irrelevante para su correcta aplicación e interpretación.

#### **Norma undécima.** *Comunicaciones al cliente.*

1. Las entidades facilitarán a sus clientes, en cada liquidación de intereses o comisiones que practiquen por sus servicios, un documento de liquidación en el que se expresarán con claridad y exactitud los aspectos que se mencionan en el artículo 8.3 de la Orden.

En el anejo 4 se incluyen modelos normalizados de comunicaciones a los clientes para determinados servicios, a los que deberán ajustarse los utilizados por las entidades en las citadas comunicaciones. Para los servicios no mencionados en dicho anejo, las comunicaciones se ajustarán, en todo caso, a lo dispuesto en el párrafo precedente.



En los casos en que la operación dé lugar únicamente a pagos periódicos prefijados, la entrega de los sucesivos documentos de liquidación podrá sustituirse por la inclusión en el contrato de una tabla con todos los pagos o amortizaciones, con sus respectivas fechas, así como con los demás datos previstos en el anejo citado, sin perjuicio de la entrega de los justificantes de cada pago. En caso de modificación de cualquiera de los datos de la tabla, deberá entregarse un nuevo documento íntegro que incorpore los nuevos datos.

2. Las entidades remitirán a sus clientes anualmente, durante el mes de enero de cada año, una comunicación en la que, de manera completa y detallada, se recoja la información sobre los intereses cobrados y pagados y las comisiones y gastos devengados por cada servicio bancario prestado al cliente (excepto las comisiones, los intereses y los gastos cobrados o pagados por servicios asociados a cuentas de pago) durante el año anterior. Dicha comunicación habrá de ajustarse al modelo incluido en el anejo 5 de esta Circular.

En los casos de información relacionada con cuentas de pago, la entidad remitirá a los clientes, anualmente y durante el mes de enero de cada año, el Estado de Comisiones previsto en el artículo 17 del Real Decreto-ley 19/2017, por cada una de las cuentas de pago que el cliente tenga contratadas con la entidad.

3. Asimismo, las entidades deberán comunicar gratuitamente al cliente, como mínimo mensualmente, el extracto de todos los movimientos producidos en sus cuentas corrientes, incluyendo, al menos, la información que se menciona en el anejo 4. No será obligatorio realizar esta comunicación si en el mes de referencia no se hubiesen producido movimientos en la cuenta corriente.

4. Se deberá proporcionar al cliente una copia de la información relativa a cualquier operación realizada a través de cualquier depósito a la vista, poniendo a su disposición los datos necesarios para que pueda apreciar las características básicas de la operación asentada en su cuenta.

5. Las entidades facilitarán la información a que se refieren los apartados anteriores de manera gratuita en la forma convenida por las partes, siempre que permita al cliente almacenar la información y reproducirla sin cambios. En el caso del Estado de Comisiones, se deberán tener en cuenta los requisitos contenidos en el artículo 17 del Real Decreto-ley 19/2017 y las previsiones de la Circular 2/2019, y se deberá utilizar el formulario normalizado incluido en el Reglamento de Ejecución (UE) 2018/33 de la Comisión, de 28 de septiembre de 2017, por el que se establecen normas técnicas de ejecución respecto del formato de presentación normalizado del Estado de Comisiones y su símbolo común, de conformidad con la Directiva 2014/92/UE del Parlamento y del Consejo.

6. Los documentos de liquidación de operaciones no podrán contener información ajena a la liquidación, por lo que no podrán utilizarse con el fin de comunicar a los clientes modificaciones contractuales u otras. No obstante lo anterior, en el documento que contenga la liquidación de un instrumento de pago se podrá incluir el resumen de movimientos realizados en el período correspondiente.

7. Las comunicaciones que, en el caso de prórroga de la relación contractual, dirija la entidad al cliente al objeto de obtener su consentimiento, tácito o expreso, a las nuevas condiciones, habrán de realizarse con antelación razonable, o, si así se hubiera pactado, como máximo en el momento de la propia prórroga, siempre que se otorgue al cliente la posibilidad de retrotraer la operación a sus condiciones previas, en el plazo máximo de un mes desde el momento en que se le comuniquen las nuevas condiciones.

8. En los créditos al consumo de duración indefinida o de duración definida prorrogable de forma automática previstos en el artículo 33 bis de la Orden, cuando resulte exigible la remisión al cliente de comunicaciones periódicas que incluyan ejemplos de escenarios sobre el posible ahorro que representaría aumentar el importe de la cuota de pago aplazado flexible por encima de la establecida en ese momento, de conformidad con lo previsto en el artículo 33. *quinquies*, apartado 3.a), de la Orden, esta información se ajustará a las siguientes instrucciones:

8.1 Los ejemplos se determinarán partiendo de la cuota vigente del crédito en la fecha en que se elabore la comunicación periódica a que se refiere el artículo 33 *quinquies*.1 de la Orden, a la que se añadirían los escenarios de ahorro.

8.2 Se elaborarán tres posibles escenarios de ahorro, consistentes en aumentar la cuota actual en un 20 %, un 50 % y un 100 %.

8.3 Para cada escenario se incluirá: i) la fecha estimada en la que se terminaría de amortizar el crédito, si no se realizasen más disposiciones ni se modificase la cuota, teniendo en cuenta el tipo deudor establecido en ese momento, y ii) la cuantía total, desglosando principal e intereses, que acabaría pagando el cliente y el concreto ahorro de intereses que supondría el aumento de la cuota en los términos planteados, debiendo resaltarse esta información.

## CAPÍTULO V

### Préstamo responsable

**Norma duodécima.** *Políticas y procedimientos de préstamo responsable.*

1. A efectos de asegurar la adecuada aplicación práctica del concepto de préstamo responsable a que se refiere el capítulo I del título III de la Orden, las entidades, cuando ofrezcan y concedan préstamos o créditos a la clientela y, en su caso, presten servicios accesorios a los mismos, deberán actuar honesta, imparcial y profesionalmente, atendiendo a la situación personal y financiera y a las preferencias y objetivos de sus clientes, debiendo resaltar toda condición o característica de los contratos que no responda a dicho objetivo.

2. Sin perjuicio de los criterios establecidos con carácter general en relación con las operaciones que entrañen riesgo de crédito en el anejo IX de la Circular 4/2004, las entidades que concedan préstamos o créditos a los clientes a quienes se refiere la norma segunda de esta Circular deberán contar, de un modo adecuado al volumen de sus operaciones, características y complejidad de las mismas, con concretas políticas, métodos y procedimientos de estudio y concesión de préstamos o créditos a dicha clientela (incluyendo una política de oferta y comercialización de operaciones que, asimismo, comprenda criterios de remuneración de las personas encargadas de su comercialización), adecuadamente documentados y justificados, aprobados por el Consejo de Administración de la entidad u órgano equivalente, que, en el marco de los extremos contemplados en el artículo 18 de la Orden, integren los principios generales que se mencionan en el anejo 6 de esta Circular. Las referidas políticas, métodos y procedimientos, debidamente actualizados, así como los documentos en que se justifiquen y la acreditación de su aprobación por el Consejo de Administración de la entidad u órgano equivalente, deberán mantenerse en todo momento a disposición del Banco de España.

Las entidades podrán dar cumplimiento a esta disposición incorporando dicha información en las políticas, métodos y procedimientos de estudio y concesión de préstamos o créditos, de acuerdo a lo previsto en el anejo IX de la Circular 4/2004.

3. Los principios generales a que se refiere el apartado anterior habrán de ser aplicados por las entidades y entendidos por sus clientes de una manera responsable, de modo que incumbe a estos el facilitar a aquellas una información completa y veraz sobre su situación financiera y sobre sus deseos y necesidades en relación con la finalidad, importe y demás condiciones del préstamo o crédito, atañendo a las entidades el informar apropiadamente a sus clientes sobre las características de aquellos de sus productos que se adecuen a lo solicitado, de tal modo que permita a estos la necesaria reflexión, comparación y adopción de una decisión fundada, racional y prudente.

Lo indicado en el párrafo anterior deberá entenderse sin menoscabo de la libertad de contratación a que se refiere el apartado 6 del artículo 18 de la Orden, de la plena validez y eficacia de los contratos, y de la plena responsabilidad de los clientes por el incumplimiento de las obligaciones que contractualmente hubieran asumido.

## CAPÍTULO VI

### Tipos de interés

**Norma decimotercera.** *Tasa anual equivalente y coste o rendimiento efectivo remanente.*

1. En los documentos e informaciones previstos en esta Circular y en otras disposiciones que se remitan a esta, para el cálculo de la tasa anual equivalente y del coste o rendimiento efectivo remanente deberán tenerse en cuenta las indicaciones de la presente Norma.

2. La tasa anual equivalente (TAE), que es aquella que iguala en cualquier fecha el valor actual de los efectivos entregados y recibidos a lo largo de la operación, se calculará de acuerdo con la formulación matemática que figura en el anejo 7.

3. El coste efectivo remanente (CER) y el rendimiento efectivo remanente (RER) se calcularán de acuerdo con la formulación matemática que se menciona en el apartado anterior, si bien teniendo en cuenta exclusivamente el plazo pendiente hasta el vencimiento o amortización y los conceptos de coste o rendimiento que resten por pagar o por cobrar si la operación sigue su curso normal.

4. El cálculo de la tasa anual equivalente y del coste o rendimiento efectivo remanente se realizará partiendo del supuesto de que el contrato estará vigente durante el período de tiempo acordado y que la entidad y el cliente cumplirán sus obligaciones con exactitud en las condiciones y en los plazos que se hayan acordado en el contrato.

5. En los contratos que contengan cláusulas que permitan modificaciones del tipo de interés y/o de las comisiones o gastos incluidos en la tasa anual equivalente, que no sean cuantificables en el momento del cálculo, la tasa anual equivalente se calculará partiendo del supuesto de que el tipo de interés y las comisiones y gastos se computarán al nivel fijado en el momento de la firma del contrato. En estos casos, la expresión TAE se sustituirá por la TAEVariable, y se deberá indicar expresamente que se ha utilizado la simplificación anterior.

En particular, en las operaciones a tipo de interés variable, la TAEVariable se calculará bajo el supuesto teórico de que el tipo de referencia inicial permanece constante, durante toda la vida de la operación, en el último nivel conocido en el momento de celebración del contrato, y, si se pactara un tipo de interés fijo para cierto período inicial, este se tendrá en cuenta en el cálculo, pero únicamente durante dicho período inicial. En estos casos, la tasa anual equivalente solo tendrá efectos informativos, y se hará seguir de la expresión «esta TAEVariable se ha calculado bajo la hipótesis de que los índices de referencia no varían; por tanto, esta TAEVariable variará con las revisiones del tipo de interés».

Cuando se trate de una operación a tipo de interés variable en la que se establezcan límites a su variación, dichos límites deberán tenerse en cuenta para el cálculo de la tasa anual equivalente.

En las operaciones a tipo de interés variable, las modificaciones que experimenten los índices de referencia no se reflejarán en el coste o rendimiento efectivo remanente hasta tanto no afecten al tipo nominal de la operación. La indicación del coste o rendimiento efectivo, en estos casos, también se acompañará de la expresión «variará con las revisiones del tipo de interés».

6. En la información que deben publicar las entidades sobre tipos y comisiones que se regula en el apartado 1 de la norma tercera de esta Circular, la tasa anual equivalente se calculará teniendo en cuenta los conceptos que se mencionan expresamente en el anejo 1.

7. En el cálculo de la tasa anual equivalente de las operaciones de activo, se tendrán en cuenta los siguientes criterios específicos:

a) El cálculo de la tasa anual equivalente de los préstamos y créditos al consumo sujetos a lo dispuesto en la Ley 16/2011 se ajustará a lo dispuesto al efecto en el artículo 32 y en el anexo I de la citada Ley.

b) El cálculo de la tasa anual equivalente de los préstamos y créditos hipotecarios a que se refiere el artículo 19 de la Orden se ajustará a lo dispuesto en su artículo 31 y en su anexo V.

c) En las ofertas vinculantes a que se refiere el artículo 2 de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, entre los conceptos que se han de tener en cuenta en el cálculo de la tasa anual equivalente, además de los que se derivan de lo dispuesto en la letra b) precedente, se incluirá el importe de la comisión de cancelación o de la compensación por desistimiento del préstamo objeto de subrogación.

Con la oferta vinculante, también se informará al cliente del coste efectivo remanente del préstamo cuya subrogación se pretenda realizar.

d) A excepción de los descubiertos tácitos, que quedan sujetos a lo dispuesto en la letra e) que sigue, en el cálculo de la tasa anual equivalente del resto de operaciones de activo se incluirán los intereses, comisiones y demás gastos que el cliente esté obligado a pagar a la entidad como contraprestación por el crédito o préstamo recibido o los servicios inherentes al mismo. También se incluirán las primas de los seguros que tengan por objeto garantizar a la

entidad el reembolso del crédito en caso de fallecimiento, invalidez o desempleo de la persona física que haya recibido el crédito, siempre y cuando la entidad imponga la contratación de dicho seguro como condición para conceder el préstamo o crédito.

En aquellos aspectos no regulados específicamente en esta norma, y siempre que no resulten redundantes con lo dispuesto en la misma, se aplicarán los siguientes criterios:

– Para los préstamos y créditos con garantía personal, los mismos criterios que se establecen para los créditos al consumo en el artículo 32 y en el anexo I de la Ley 16/2011.

– Para los préstamos y créditos con garantías diferentes de las personales, los mismos criterios que se establecen para los préstamos y créditos hipotecarios en el artículo 31 y en el anexo V de la Orden.

Adicionalmente:

– En aquellos casos en que la entidad reciba ayudas, subsidios o subvenciones de carácter público, solo se tendrán en cuenta para el cálculo de la tasa anual equivalente los importes efectivamente reintegrados por el beneficiario, de forma que aquellas subvenciones resulten excluidas de sus costes.

– En las cuentas corrientes de crédito, no se incluirá en el cálculo la comisión que pueda cobrarse por disponibilidad, aun cuando tal circunstancia debe quedar expresamente señalada.

– En las operaciones de arrendamiento financiero se considerará como efectivo recibido el importe del principal del crédito más el valor residual del bien. El importe, en su caso, de las fianzas recibidas se tendrá en cuenta como sustraendo, a fin de establecer el efectivo puesto a disposición del cliente.

– En las operaciones de factoring, en las que, además de financiación, se preste el servicio de administración, la tasa anual equivalente correspondiente a la financiación no incluirá las comisiones de factoraje.

e) En los descubiertos tácitos en cuentas a la vista, la tasa anual equivalente se calculará teniendo en cuenta los intereses devengados y las comisiones adeudadas a causa de la concesión del descubierto, y el saldo medio deudor del período de liquidación.

Como excepción a lo anterior, cuando las comisiones giren sobre el mayor descubierto, la tasa anual equivalente se obtendrá como sumatorio de:

i) la tasa anual equivalente de los intereses devengados por el descubierto durante el período de liquidación de este, y

ii) la tasa anual equivalente de las comisiones que, a causa de la concesión del descubierto, se adeuden durante el período de liquidación de este.

Para la obtención de los dos sumandos anteriores, se observará lo siguiente:

– la tasa anual equivalente de los intereses se calculará teniendo en cuenta el saldo medio deudor del período de liquidación;

– la tasa anual equivalente de las comisiones se calculará teniendo en cuenta el mayor saldo deudor que se hubiese producido durante el período de liquidación y considerando que dicho saldo se ha mantenido en ese nivel durante todo ese período.

De acuerdo con lo establecido en el segundo párrafo del apartado 1 del artículo 3 de la Orden, en los descubiertos no podrá reiterarse la aplicación de comisiones a causa de la concesión del descubierto en otros descubiertos tácitos que se produzcan antes de la siguiente liquidación de la cuenta, ni podrán tampoco exigirse dichas comisiones en los descubiertos por valoración.

8. En el cálculo de la tasa anual equivalente de las operaciones pasivas, se incluirán tanto los intereses pagados por la entidad como las comisiones y demás gastos que el cliente esté obligado a pagar a la entidad como contraprestación por los servicios inherentes a la operación contratada, teniendo en cuenta las particularidades que se mencionan en los siguientes subapartados:

8.1 Para el cálculo de la tasa anual equivalente, se tomará el importe bruto de los intereses liquidados, sin tener en cuenta las retenciones de impuestos a cargo del perceptor

ni las ventajas fiscales por desgravaciones que puedan beneficiarle. Tanto la retribución en efectivo, si la hubiera, como la retribución en especie deberán tenerse en cuenta para el cálculo de la tasa anual equivalente.

8.2 No se considerarán las comisiones o gastos que el cliente tendría que pagar por el incumplimiento de alguna de sus obligaciones con arreglo a lo dispuesto en el contrato. Cuando se trate de una remuneración en especie, se incluirán todos los importes que el cliente haya entregado a la entidad, o de cuyo pago se haya hecho cargo, para disponer efectivamente del bien o servicio en que consista dicha remuneración.

8.3 En las cuentas a la vista, cuando se prevea un tipo fijo para un período determinado y uno diferente una vez transcurrido el mismo, la tasa anual equivalente tendrá en cuenta ambos tipos para el supuesto de permanencia del saldo durante un año completo.

8.4 En los depósitos a plazo con garantía de devolución del principal y plazo inferior a un año, cuando se contemple la renovación automática del depósito a un tipo de interés diferente, la tasa anual equivalente tendrá en cuenta ambos tipos para el supuesto de permanencia del saldo durante un año completo.

8.5 En los instrumentos financieros híbridos con garantía de devolución de principal a que se refiere el artículo 16 de la Orden, la tasa anual equivalente que se ha de incluir en el contrato reflejará el tipo de interés efectivo que le corresponda al contrato principal una vez segregado el derivado implícito, así como el valor, en el momento del contrato, de dicho derivado. A estos efectos, el importe imputado al derivado implícito se estimará conforme a lo dispuesto en el apartado 17 de la norma vigésima primera de la Circular 4/2004, de 22 de diciembre.

En dichos instrumentos, la tasa anual equivalente de la remuneración final obtenida por el depósito en la liquidación se calculará conforme a las reglas comunes de los depósitos a plazo.

**Norma decimocuarta.** *Tipos de interés oficiales.*

1. A efectos de lo previsto en el artículo 27 de la orden, se consideran oficiales los siguientes tipos de referencia, cuya definición y proceso de determinación se recogen en el anejo 8:

- a) Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por las entidades de crédito en España.
- b) Tipo medio de los préstamos a la vivienda entre uno y cinco años concedidos por las entidades de crédito en la zona euro.
- c) Tipo de rendimiento interno en el mercado secundario de la deuda pública de plazo entre dos y seis años.
- d) Euríbor a una semana, a un mes, a tres meses, a seis meses y a un año.
- e) Permuta de intereses/*interest rate swap* (IRS) al plazo de cinco años.
- f) Tipo de interés de referencia basado en el *Euro short-term rate* (€STR).

También tendrá la consideración de tipo de interés oficial cualquier otro índice establecido al efecto expresamente mediante resolución de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional.

2. El Banco de España dará una difusión adecuada a estos índices, que, en todo caso, se publicarán mensualmente en su sitio web y en el BOE.

**Norma decimoquinta.** *Índices o tipos de referencia aplicables para el cálculo del valor de mercado en la compensación por riesgo de tipo de interés de los préstamos hipotecarios.*

1. De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Orden, para el cálculo del valor de mercado de los préstamos hipotecarios y, en su caso, de la consiguiente compensación por riesgo de tipo de interés a la que se refiere el artículo 9 de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria, se considerarán índices o tipos de referencia válidos los tipos Interest Rate Swap (IRS) a los plazos de dos, tres, cuatro, cinco, siete, diez, quince, veinte y treinta años.

Se utilizará, en cada caso, como índice o tipo de referencia el tipo Interest Rate Swap (IRS) al plazo que más se aproxime al que reste desde el momento en que se produzca la cancelación anticipada del préstamo hasta la próxima fecha de revisión del tipo de interés que hubiera debido efectuarse, según lo establecido en el contrato que se cancela anticipadamente, de no producirse su cancelación, o hasta la fecha de su vencimiento en caso de que no estuviera prevista tal revisión.

A estos efectos, cada uno de los índices o tipos de referencia antes mencionados se definirá en iguales términos que los previstos en el apartado 5 del anejo 8 de la presente Circular para los Interest Rate Swap (IRS) al plazo de cinco años, donde dicho plazo y su identificador se sustituirán por los correspondientes a cada índice o tipo.

2. Para el cálculo del valor de mercado del préstamo o crédito que se cancela anticipadamente, el tipo de interés de actualización vendrá dado por el valor del índice o tipo de referencia que corresponda aplicar de conformidad con lo indicado anteriormente, incrementado en un diferencial.

La cuantía de este diferencial será la que resulte de sustraer al tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por las entidades de crédito en España, según se define este en el apartado 1 del anejo 8, el valor del tipo Interest Rate Swap (IRS) al plazo de un año. A estos efectos, este último tipo se definirá en iguales términos que los previstos en el apartado 5 del anejo 8 para los Interest Rate Swap (IRS) al plazo de cinco años, donde dicho plazo se sustituirá por el de un año.

3. Para la realización de los cálculos contemplados en esta Norma, se utilizarán los últimos valores publicados de cada uno de los índices o tipos de referencia, a condición de que todos ellos vengán referidos al mismo mes. Consecuentemente, se utilizarán los valores correspondientes al mes más cercano al de la cancelación anticipada para el que se hayan publicado valores para todos los índices o tipos de referencia que hubieran de tomarse en consideración.

## CAPÍTULO VII

### Información al Banco de España

**Norma decimosexta.** *Información al Banco de España sobre las comisiones y los tipos de interés.*

1. Las entidades deberán presentar trimestralmente al Banco de España, dentro de los veinte primeros días de cada trimestre (o en el primer día hábil posterior a dicho plazo, si el último día del mismo fuese inhábil), las informaciones que se precisan en el anejo 1 sobre las operaciones más frecuentes realizadas en el trimestre anterior que, para los diferentes perfiles de productos y clientes, se reflejan en el mismo anejo.

Dichas informaciones tendrán en cuenta los tipos de interés y las comisiones más habitualmente percibidos en esas operaciones, conforme a las especificaciones que se indican en el anejo 1. En el caso de que el tipo de interés modal o el coste modal (según lo que proceda para cada operación reflejada en el anejo 1) se apliquen a un número de clientes que suponga un porcentaje inferior al 10% del colectivo al que se aplica, en el anejo 1 se reflejará el tipo de interés máximo o coste máximo percibido de esos clientes en esas operaciones.

2. Junto a las informaciones citadas en el párrafo anterior sobre cada operación, las entidades podrán incorporar, siguiendo las instrucciones operativas que se establezcan, un enlace a una oferta vigente en su página en Internet de un producto de análoga naturaleza al sometido a la información armonizada anterior.

3. Los bancos, las cajas de ahorros, la Confederación Española de Cajas de Ahorros, las cooperativas de crédito y las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras deberán presentar al Banco de España las informaciones referidas a los tipos de interés, comisiones y recargos aplicables a los descubiertos tácitos en cuentas de depósito y a los excedidos tácitos en cuentas de crédito, en el formato establecido en el anejo 2.

Las entidades de crédito citadas en el párrafo anterior que no admitan descubiertos tácitos, excedidos tácitos o ninguno de los dos también presentarán al Banco de España el

formato establecido en el citado anejo, indicando «NO PRACTICADO» en el apartado que corresponda.

Las entidades de crédito, distintas de las citadas en el primer párrafo, entre cuyas actividades se encuentre la concesión de créditos y que prevean la posibilidad de admitir excedidos remitirán la parte del formato establecido en el anejo 2 correspondiente a la información sobre excedidos.

Dicho anejo deberá ser recibido por el Banco de España con antelación a la fecha de su entrada en vigor. El Banco de España pondrá el anejo a disposición del público en sus páginas en Internet, en la fecha indicada por la entidad para su entrada en vigor o el primer día hábil siguiente a dicha fecha, en caso de ser esta inhábil.

4. Los bancos, las cajas de ahorros, la Confederación Española de Cajas de Ahorros y las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras deberán presentar mensualmente al Banco de España, dentro de los quince primeros días de cada mes (o en el primer día hábil posterior a dicha quincena, si el último día de la misma fuese inhábil), información de los tipos de interés medios ponderados de determinadas operaciones, realizadas en España, con el sector privado residente en España, denominadas en euros, que hayan sido iniciadas o renovadas en el mes anterior, al objeto de que el Banco de España confeccione y publique ciertos índices o tipos de referencia del mercado hipotecario. Esta información se declarará en el formato del estado «Tipos de interés de operaciones de préstamo en España con el sector privado residente» incluido en el anejo 9, con arreglo a las indicaciones contenidas en él.

Los tipos medios se calcularán a partir de los tipos de las operaciones efectivamente realizadas en el período de referencia, ponderados por sus principales (importe nominal en el caso de los efectos financieros), y calculados de acuerdo con los procedimientos señalados en el citado anejo 9.

#### 5. (Suprimido).

6. La presentación al Banco de España de los estados a que se refiere la presente norma deberá hacerse mediante transmisión telemática, de conformidad con las especificaciones técnicas que se comuniquen al efecto.

#### **Disposición transitoria primera.**

Hasta la entrada en vigor del apartado 1 de la norma undécima, las comunicaciones a clientes sobre liquidaciones de intereses y comisiones se ajustarán a lo dispuesto en la Circular 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela.

#### **Disposición transitoria segunda.**

1. Con la finalidad de que pueda seguirse realizando la revisión del tipo de interés de los contratos celebrados antes de la entrada en vigor de la Orden, hasta que se produzca la desaparición completa de los índices o tipos que se mencionan a continuación, se utilizarán las siguientes definiciones para ellos:

a) Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por los bancos.

Se define como la media simple de los tipos de interés medios ponderados por los principales de las operaciones de préstamo con garantía hipotecaria de plazo igual o superior a tres años, para adquisición de vivienda libre, que hayan sido iniciadas o renovadas por el conjunto de bancos en el mes al que se refiere el índice.

Dichos tipos de interés medios ponderados serán los tipos anuales equivalentes declarados al Banco de España para esos plazos por el colectivo de bancos, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 4 de la norma decimosexta.

La fórmula de cálculo de dicho tipo será:

$$I_b = \frac{\sum i_b}{n_b}$$

Siendo:

$I_b$  = La media de los tipos de interés medios ponderados del conjunto de bancos.

$i_b$  = El tipo medio ponderado de los préstamos de cada banco.

$n_b$  = El número de bancos declarantes.

b) Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por las cajas de ahorros.

Se define como la media simple de los tipos de interés medios ponderados por los principales de las operaciones de préstamo con garantía hipotecaria de plazo igual o superior a tres años, para adquisición de vivienda libre, que hayan sido iniciadas o renovadas por el conjunto de cajas de ahorros en el mes al que se refiere el índice.

Dichos tipos de interés medios ponderados serán los tipos anuales equivalentes declarados al Banco de España para esos plazos por el colectivo de cajas, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 4 de la norma decimosexta.

La fórmula de cálculo de dicho tipo será:

$$I_{ca} = \frac{\sum i_{ca}}{n_{ca}}$$

Siendo:

$I_{ca}$  = La media de los tipos de interés medios ponderados del conjunto de cajas de ahorros.

$i_{ca}$  = El tipo medio ponderado de los préstamos de cada caja.

$n_{ca}$  = El número de cajas declarantes.

c) Tipo activo de referencia de las cajas de ahorros (también conocido como «Indicador CECA, tipo activo»).

Se define como el 90%, redondeado a octavos de punto, de la media simple correspondiente a la media aritmética eliminando los valores extremos de los préstamos personales formalizados mensualmente por plazos de un año a menos de tres años, y a la media aritmética eliminando los valores extremos de los préstamos con garantía hipotecaria para adquisición de vivienda libre formalizados mensualmente por plazos de tres años o más.

Los tipos utilizados en el cálculo de las medias serán los tipos anuales equivalentes, ponderados por sus respectivos principales, comunicados por las cajas de ahorros confederadas al Banco de España, para cada una de las modalidades de préstamo y plazos señaladas en el párrafo anterior, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 4 de la norma decimosexta.

De no recibirse las comunicaciones de alguna caja confederada antes del día 20 de cada mes, respecto de las operaciones efectuadas en el mes anterior, se tomarán los datos del mes precedente de los que se disponga, en relación con la misma; pero, si no se contara con información dos meses consecutivos, dicha caja se eliminará a efectos de los cálculos que deban realizarse, si bien será necesario, para determinar el índice, que exista información de un número de cajas que suponga, al menos, el 50% del sector, en función del volumen de la rúbrica de débitos a clientes. En el caso de las cajas de ahorros que ejerzan indirectamente su negocio financiero, el volumen de depósitos a la clientela que habrá que considerar será el de la entidad bancaria a la que hayan aportado su negocio financiero, aunque computando solo una vez dicho importe cuando varias cajas ejerzan su actividad a través de la misma entidad bancaria.

Las series de datos obtenidas se depurarán eliminando los valores extremos que se aparten de la media aritmética de la serie completa dos o más veces su desviación estándar (SD).

La fórmula de cálculo será:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^{i=n} X_i}{n}$$



Siendo:

$\bar{X}$  = La media aritmética.

$X_i$  = El dato correspondiente a cada entidad.

$n$  = El número de cajas de la muestra.

$$SD = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^{i=n} (X_i - \bar{X})^2}{n}}$$

Para el cálculo de la media aritmética depurada, se excluirán aquellos datos para los que se verifique cualquiera de las dos condiciones siguientes:

$$X_i > \bar{X} + 2SD$$

$$X_i < \bar{X} - 2SD$$

2. Para la publicación de los índices a los que se refiere el apartado anterior, se tendrán en cuenta las siguientes particularidades:

a) Las cajas de ahorros que ejerzan indirectamente su negocio financiero conforme a lo previsto en el artículo 5 del Real Decreto-ley 11/2010, de 9 de julio, de órganos de gobierno y otros aspectos del régimen jurídico de las cajas de ahorros, declararán al Banco de España, de acuerdo con lo establecido en las especificaciones técnicas correspondientes, como tipos de interés a efectos de la elaboración de los citados índices, los que practique la entidad bancaria a la que hayan aportado su negocio financiero.

b) Las declaraciones que a tal fin hagan las entidades bancarias a través de las que se ejerza indirectamente la actividad financiera no se tomarán en consideración para la elaboración de los índices.

En consecuencia, mientras continúe siendo obligatorio publicar estos índices, todas las cajas de ahorros que ejerzan de forma indirecta su negocio financiero declararán en el estado «Tipos de interés de operaciones de préstamo en España con el sector privado residente», incluido en el anejo 9 de esta Circular, los datos que correspondan a la entidad bancaria a la que hayan aportado su negocio, aunque varias cajas ejerzan su actividad a través de la misma entidad.

**Disposición transitoria tercera.** *Régimen transitorio para la publicación del tipo de rendimiento interno en el mercado secundario de la deuda pública de plazo entre dos y seis años.*

Hasta la publicación del índice calculado por Sociedad de Bolsas, SA al que se refiere el punto 3 del anejo 8 de esta circular, el Banco de España continuará elaborando el tipo de rendimiento interno en el mercado secundario de la deuda pública de plazo entre dos y seis años conforme a la definición del punto 3 del anejo 8 de esta circular, aplicando las fórmulas siguientes:

a) Para calcular el rendimiento interno efectivo de cada operación realizada:

$$P_i = (1 + R_i)^{-T} \left[ C \cdot \frac{1 - (1 + R_i)^{-N/M}}{1 - (1 + R_i)^{-1/M}} + A(1 + R_i)^{-(N-1)/M} \right]$$

b) El rendimiento interno medio ponderado diario se obtiene ponderando los rendimientos internos de cada operación por sus respectivos volúmenes nominales de negociación:

$$R = \frac{\sum_{i=1}^{i=M} R_i \cdot P_i}{\sum_{i=1}^{i=M} P_i}$$

c) El índice efectivo se define como la media simple de los rendimientos internos medios ponderados diarios registrados en los seis meses precedentes al de la publicación:

$$I_e = \frac{\sum R}{t}$$

Siendo:

$I_e$  = Índice efectivo.

$R$  = La media ponderada diaria, en tanto por ciento, de las tasas de rendimiento interno de las operaciones realizadas con todos aquellos valores que reúnan los siguientes requisitos:

- i. Que sean valores emitidos por el Estado y materializados en anotaciones en cuenta, negociados en operaciones simples al contado en el mercado entre titulares de cuentas en Iberclear.
- ii. Que sean valores con tipo de interés fijo.
- iii. Que sean valores contratados a tipos de mercado, eliminando aquellos que, por cualquier motivo, se cruzan a tipos muy diferentes.
- iv. Que el plazo residual del valor negociado esté comprendido entre dos y seis años. Si existe cláusula de amortización anticipada, se tomará la primera fecha de vencimiento.

$P_i$  = Precio total de la operación.

$R_i$  = Tipo de rendimiento interno de cada operación.

$C$  = Importe bruto de un cupón.

$T$  = Tiempo en años (365 días) entre la fecha de liquidación y el primer cupón.

$N$  = Número de cupones que se han de pagar hasta la amortización.

$M$  = Número de pagos de cupón por año.

$A$  = Valor de amortización.

$t$  = Número de días con negociación en el período considerado.

**Disposición transitoria cuarta.** *Régimen transitorio para la publicación del mÍbor.*

1. De acuerdo con lo establecido en la disposición transitoria única de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, el mÍbor continuará siendo considerado tipo de interés oficial exclusivamente a los efectos de su aplicación en los préstamos hipotecarios formalizados con anterioridad al 1 de enero de 2000, conforme a lo previsto en el artículo 32 de la Ley 46/1998, de 17 de diciembre, sobre introducción del euro.

2. El Banco de España publicará el mÍbor mensualmente en su sede electrónica y en el BOE.

3. Para la publicación del mÍbor se utilizará la definición establecida para el eurÍbor al plazo de un año en el punto 4 del anejo 8 de esta circular.

**Disposición derogatoria.**

Queda derogada la Circular 8/1990, de 7 de septiembre, a las entidades de crédito, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela, con la excepción de su norma octava, que mantendrá su vigencia a los solos efectos del cálculo de los tipos de interés medios ponderados de las operaciones realizadas en España con el sector privado residente contempladas en el apartado 4 de la norma decimosexta y en el Anejo 9 de esta Circular, y sin perjuicio de lo dispuesto en sus disposiciones transitorias primera y segunda.

**Disposición final. Entrada en vigor.**

1. La presente Circular entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado», sin perjuicio de las salvedades contempladas en los apartados siguientes.

2. Lo previsto en el apartado 1 de la norma tercera y en los apartados 1 y 2 de la norma decimosexta comenzará a aplicarse el 1 de enero de 2013 sobre los servicios prestados el trimestre anterior.

3. Lo previsto en las normas quinta, sexta, séptima y duodécima comenzará a aplicarse el 1 de enero de 2013.

4. Lo previsto en la norma décima comenzará a aplicarse el 1 de julio de 2013.

5. Lo previsto en el apartado 1 de la norma undécima comenzará a aplicarse el 1 de julio de 2013, debiéndose tener presente hasta entonces lo dispuesto en la disposición transitoria primera.

6. La previsión a que se refiere el apartado 2 de la norma undécima comenzará a aplicarse en 2014 sobre los servicios prestados el año anterior.

Madrid, 27 de junio de 2012.

El Gobernador del Banco de España,  
Luis María Linde de Castro

**ANEJO 1**

**Información trimestral sobre comisiones y tipos practicados u ofertados de manera más habitual en las operaciones más frecuentes con los perfiles de clientes más comunes que sean personas físicas**

La información que se ha de consignar en el formato que se establece a continuación respetará el orden en él establecido para las diferentes operaciones y deberá ir precedida de una «ADVERTENCIA» con el siguiente texto:

«LA INFORMACIÓN QUE SE PRESENTA A CONTINUACIÓN TIENE POR OBJETO FAVORECER LA COMPARACIÓN ENTRE CIERTOS PRODUCTOS BANCARIOS FRECUENTEMENTE OFRECIDOS A LOS CONSUMIDORES EN ESPAÑA.

LAS INFORMACIONES QUE SE REFLEJAN A CONTINUACIÓN, Y EN LAS QUE SE RECOGEN DATOS ESTADÍSTICOS DE CIERTAS OPERACIONES ESTANDARIZADAS CON PERSONAS FÍSICAS, NO TIENEN CARÁCTER DE OFERTA NI COMPROMETEN EN MODO ALGUNO A LA ENTIDAD QUE LAS HACE PÚBLICAS.»

**A) OPERACIONES DE ACTIVO**

**1. Préstamos hipotecarios.**

1.1 Préstamos en euros a tipo de interés fijo (es decir, predeterminado para toda la vida del préstamo), dirigidos a la adquisición de vivienda habitual por personas físicas, con LTV (relación entre el valor del préstamo y el de tasación de la vivienda) que no exceda del 80%, y que reúnan las restantes condiciones exigibles para la movilización del préstamo mediante bonos o cédulas hipotecarias (entre las que se encuentra la de contar con un seguro de daños). El préstamo deberá tener un plazo igual o superior a diez años, su cuota de amortización por capital e intereses deberá ser constante, y se entenderá que el cliente debe contar con una cuenta abierta en la entidad (referencia cruzada al apartado dedicado a cuentas a la vista) en la que domiciliar los pagos.

Informaciones que se han de facilitar: Tipo de interés anual modal de las operaciones del trimestre anterior; comisión de apertura más frecuente en las operaciones con tipo modal (expresada como porcentaje del importe del préstamo); TAE incluyendo ambos conceptos para el plazo más frecuente en el que se aplique el tipo de interés modal; coste de la gestión de registrar la hipoteca cuando la entidad asuma, por sí misma o a través de un tercero, dicha tarea (para un préstamo de 100.000 euros); las compensaciones por desistimiento más frecuentes para plazos residuales superiores a cinco años; compensación por riesgo de tipo de interés en la amortización anticipada: si se percibe o no en las amortizaciones

parciales o totales de la mayoría de los préstamos y, de ser así, cuál de las dos modalidades previstas en el apartado 4 del artículo 9 de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria, ha practicado la entidad como más frecuente y, en caso de tratarse del porcentaje fijo, el modal de esas operaciones.

Si en la mayoría de esas operaciones se ha dispuesto de la domiciliación en la entidad de nómina o de un tipo análogo de ingresos recurrentes, se ha contado con un seguro por el que se garantice a la entidad el pago total o parcial de la deuda pendiente ante determinadas contingencias personales, o se restringe la edad del solicitante de alguna manera, se hará constar en observaciones.

1.2 Préstamos en euros con tipo de interés variable vinculado al índice de referencia oficial euríbor mediante un diferencial predeterminado, dirigidos a la adquisición de vivienda habitual por personas físicas, con LTV (relación entre el valor del préstamo y el de tasación de la vivienda) que no exceda del 80%, y que reúnan las restantes condiciones exigibles para la movilización del préstamo mediante bonos o cédulas hipotecarias (entre las que se encuentra la de contar con un seguro de daños). El préstamo deberá tener un plazo igual o superior a veinte años, la revisión del tipo deberá realizarse anualmente o en períodos más frecuentes, su cuota de amortización por capital e intereses deberá ser constante a lo largo de la vida del préstamo (en el caso de que el tipo no variase), y se entenderá que el cliente debe contar con una cuenta abierta en la entidad en la que domiciliar los pagos.

Informaciones que se han de facilitar: Diferencial modal de las operaciones del trimestre anterior; comisión de apertura más frecuente en las operaciones con tipo modal (expresada como porcentaje del importe del préstamo); TAE incluyendo ambos conceptos por referencia al índice de referencia medio del trimestre para el plazo más frecuente en el que se aplique el tipo de interés modal; coste de la gestión de registrar la hipoteca cuando la entidad asuma, por sí misma o a través de un tercero, dicha tarea (para un préstamo de 100.000 euros), y las compensaciones por desistimiento más frecuentes para plazos residuales superiores a cinco años.

Si en la mayoría de esas operaciones se ha dispuesto de la domiciliación en la entidad de nómina o de un tipo análogo de ingresos recurrentes, se ha contado con un seguro por el que se garantice a la entidad el pago total o parcial de la deuda pendiente ante determinadas contingencias personales, o se restringe la edad del solicitante de alguna manera, se hará constar en observaciones.

2. Préstamos personales sujetos a la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

2.1 Préstamos en euros a tipo fijo (es decir, predeterminado para toda la vida del préstamo), no destinados a la adquisición de vehículos u otros bienes de consumo, cuyo plazo sea igual o superior a tres años e inferior o igual a cinco años.

Informaciones que se han de facilitar: Tipo de interés anual modal de las operaciones del trimestre anterior; comisión de apertura más frecuente en las operaciones con tipo modal (expresada como porcentaje del importe del préstamo); TAE incluyendo ambos conceptos. Si en la mayoría de esas operaciones se ha contado con uno o más avales, o con algún tipo de seguro por el que se garantice a la entidad el pago total o parcial de la deuda pendiente ante determinadas contingencias personales, se indicará en observaciones, al igual que si, en la mayoría de esas operaciones, se ha dispuesto de la domiciliación en la entidad de nómina o de un tipo análogo de ingresos recurrentes.

2.2 Préstamos en euros a tipo fijo (es decir, predeterminado para toda la vida del préstamo), no destinados a la adquisición de vehículos u otros bienes de consumo, cuyo plazo sea superior a cinco años.

Informaciones que se han de facilitar: Tipo de interés anual modal de las operaciones del trimestre anterior; comisión de apertura más frecuente en las operaciones con tipo modal (expresada como porcentaje del importe del préstamo); TAE incluyendo ambos conceptos. Si en la mayoría de esas operaciones se ha contado con uno o más avales, o con algún tipo de seguro por el que se garantice a la entidad el pago total o parcial de la deuda pendiente ante

determinadas contingencias, se indicará en observaciones, al igual que si, en la mayoría de esas operaciones, se ha dispuesto de la domiciliación en la entidad de nómina o de un tipo análogo de ingresos recurrentes.

2.3 Préstamos en euros a tipo fijo (es decir, predeterminado para toda la vida del préstamo), destinados a la adquisición de vehículos, de importe no inferior a 3.000 euros y cuyo plazo sea igual o superior a dos años.

Informaciones que se han de facilitar: Tipo de interés anual modal de las operaciones del trimestre anterior; comisión de apertura más frecuente en las operaciones con tipo modal (expresada como porcentaje del importe del préstamo); TAE incluyendo ambos conceptos. Si en la mayoría de esas operaciones se ha contado con uno o más avales, o con algún tipo de seguro por el que se garantice a la entidad el pago total o parcial de la deuda pendiente ante determinadas contingencias personales, se indicará en observaciones, al igual que si, en la mayoría de esas operaciones, se ha dispuesto de la domiciliación en la entidad de nómina o de un tipo análogo de ingresos recurrentes.

2.4 Préstamos en euros a tipo fijo (es decir, predeterminado para toda la vida del préstamo), destinados a la adquisición de bienes de consumo distintos de vehículos, de importe igual o inferior a 3.000 euros y cuyo plazo sea inferior a cuatro años.

Informaciones que se han de facilitar: Tipo de interés anual modal de las operaciones del trimestre anterior; comisión de apertura más frecuente en las operaciones con tipo modal (expresada como porcentaje del importe del préstamo); TAE incluyendo ambos conceptos. Si, en la mayoría de esas operaciones, se ha contado con uno o más avales, o con algún tipo de seguro por el que se garantice a la entidad el pago total o parcial de la deuda pendiente ante determinadas contingencias personales, se indicará en observaciones, al igual que si, en la mayoría de esas operaciones, se ha dispuesto de la domiciliación en la entidad de nómina o de un tipo análogo de ingresos recurrentes.

2.5 Facilidad de crédito de hasta 6.000 euros en tarjeta de crédito, con tipo de interés fijo o variable aplicable a las disposiciones, abierta con motivo de la adquisición de bienes de consumo.

Informaciones que se han de facilitar: Tipo de interés anual modal inicial de las operaciones abiertas el trimestre anterior; comisión de apertura más frecuente en las operaciones con tipo modal (expresada como porcentaje del importe máximo del crédito); TAE incluyendo ambos conceptos. Comisión anual en euros más frecuente en las operaciones con tipo modal a causa de la renovación de la tarjeta. Recargo aplicable a excedidos (en porcentaje).

Si, en la mayoría de esas operaciones, se ha contado con uno o más avales, o con algún tipo de seguro por el que se garantice a la entidad el pago total o parcial de la deuda pendiente ante determinadas contingencias personales, se indicará en observaciones, al igual que si, en la mayoría de esas operaciones, se ha dispuesto de la domiciliación en la entidad de una nómina o de un tipo análogo de ingresos recurrentes.

2.6 Facilidad de crédito de hasta 4.000 euros en tarjeta de crédito, con tipo de interés fijo o variable aplicable a las disposiciones, cuya apertura no esté vinculada a la adquisición de bienes de consumo; y se entenderá que el cliente debe contar con una cuenta abierta en la entidad (referencia cruzada al apartado dedicado a cuentas a la vista) en la que domiciliar los pagos, salvo que la entidad no preste el servicio de apertura de cuentas de pago.

Informaciones que se han de facilitar: Tipo de interés anual modal inicial de las operaciones abiertas el trimestre anterior; comisión de apertura, emisión o mantenimiento más frecuente en las operaciones con tipo modal (en cuantía fija en euros y como porcentaje del importe máximo del crédito); TAE incluyendo ambos conceptos sobre la base de una disposición media de 1.000 euros. Comisión anual en euros más frecuente en las operaciones con tipo modal a causa de la renovación o mantenimiento de la tarjeta. Comisión más frecuente en las operaciones con tipo modal por disposición de la facilidad crediticia en cajeros de la propia entidad (en porcentaje de una disposición de 300 euros). Recargo aplicable a excedidos (en porcentaje).

Si, en la mayoría de esas operaciones, se ha contado con uno o más avales, o con algún tipo de seguro por el que se garantice a la entidad el pago total o parcial de la deuda pendiente ante determinadas contingencias personales, se indicará en observaciones, al igual que si, en la mayoría de esas operaciones, se ha dispuesto de la domiciliación en la entidad de una nómina o de un tipo análogo de ingresos recurrentes.

**B) OPERACIONES DE PASIVO OFRECIDAS AL PÚBLICO, QUE NO REÚNAN LAS CARACTERÍSTICAS DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS HÍBRIDOS**

1. Depósitos a plazo en euros por importe superior a 1.000 euros distintos de los mencionados en el punto 2

1.1 Con tipo de interés fijo o variable y con vencimiento entre uno y tres meses

Informaciones que se han de facilitar: Tipo de interés anual modal (para los tipos variables, se considerará que el índice de referencia no varía en todo el período) de las operaciones realizadas en el trimestre anterior, TAE y comisión y/o penalización por cancelación anticipada (expresada como porcentaje del importe contratado) más frecuente aplicada en los depósitos con ese tipo.

1.2 Con tipo de interés fijo o variable y con vencimiento superior a tres meses e igual o inferior a un año.

Informaciones que se han de facilitar: Tipo de interés anual modal (para los tipos variables, se considerará que el índice de referencia no varía en todo el período) de las operaciones realizadas en el trimestre anterior, TAE y comisión y/o penalización por cancelación anticipada (expresada como porcentaje del importe contratado) más frecuente aplicada en los depósitos con ese tipo.

1.3 Con tipo de interés fijo y con vencimiento a plazo superior a un año e igual o inferior a tres años.

Informaciones que se han de facilitar: Plazo y tipo de interés anual modales de las operaciones realizadas en el trimestre anterior, TAE y comisión y/o penalización por cancelación anticipada (expresada como porcentaje del importe contratado) más frecuente aplicada en los depósitos con ese tipo.

1.4 Con tipo de interés variable (se considerará que el índice de referencia no varía en todo el período) y con vencimiento a plazo superior a un año e igual o inferior a tres años.

Informaciones que se han de facilitar: Plazo y tipo de interés anual modales de las operaciones realizadas en el trimestre anterior, TAE y comisión y/o penalización por cancelación anticipada (expresada como porcentaje del importe contratado) más frecuente aplicada en los depósitos con ese tipo.

2. Depósitos a plazo en euros, por importe superior a 1.000 euros y plazos no menores de 30 días, para clientes nuevos o dinero nuevo (incrementos de saldo en la forma que la entidad promueva) de clientes existentes.

Informaciones que se han de facilitar: Plazo y tipo de interés anual modales de las operaciones realizadas en el trimestre anterior, TAE y comisión y/o penalización por cancelación anticipada (expresada como porcentaje del importe contratado) más frecuente aplicada en los depósitos con ese tipo.

3. y 4 **(Suprimidos)**.

**C) OPERACIONES DE SERVICIO**

1. Protección contra la subida del tipo de interés de un préstamo hipotecario que reúna las condiciones indicadas en el punto A.1.2. El contrato, cualquiera que sea su naturaleza jurídica, debe tener una duración mínima de tres años y máxima de cinco, y contemplar exclusivamente como cobertura la limitación de la subida del tipo de interés.

Informaciones que se han de facilitar: Las características básicas (al menos la prima que se ha de percibir en términos anuales y el límite previsto) de la oferta más representativa realizada en el trimestre anterior.

2. a 4. **(Suprimidos).**

5. Aavales para garantizar pagos de alquiler, de importe hasta 20.000 euros.

Informaciones que se han de facilitar: Importe devengado durante el trimestre anterior en porcentaje del importe máximo garantizado.

PROMEMORIA

El formato que se aplicará en la publicación de las informaciones anteriores y en su remisión al Banco de España respetará, en cada una de las operaciones recogidas en el anejo, las especificaciones técnicas que se comuniquen al efecto.

A título de ejemplo, y para cuatro operaciones específicas, se incluye a continuación un ejemplo de las tablas en que podrían reflejarse las informaciones anteriores:

Operación	Tipo de interés anual modal	Comisión de apertura	TAE	Coste de registrar la hipoteca	Compensaciones por desistimiento	Compensación por riesgo de tipo de interés	Observaciones
A.1.1							

Operación	Tipo de interés anual modal	TAE	Comisión y/o penalización por cancelación anticipada	Observaciones
B.1.1				

**ANEJO 2**

**Tipos de interés y comisiones publicados para descubiertos tácitos en cuentas de depósito y excedidos tácitos en cuentas de crédito a que se refiere el apartado 2 de la norma tercera de la presente Circular**

1. Coste de los descubiertos tácitos en cuentas a la vista con consumidores, desglosado en:

- Tipo de interés anual.
- Comisiones previstas a causa de la concesión del descubierto.

2. Coste de los restantes descubiertos tácitos en cuentas de depósito con personas físicas, desglosado en:

- Tipo de interés anual.
- Comisiones previstas a causa de la concesión del descubierto.

3. Recargos por excedidos tácitos en cuentas de crédito:

- Recargo sobre el tipo de interés contractual del crédito, o, en su caso, tipo de interés anual aplicable al excedido.
- Comisiones previstas a causa de la concesión del excedido.

**ANEJO 3**

**Información precontractual que se debe resaltar ante los clientes**

En la información sobre los productos y servicios bancarios a que se refiere la norma sexta, se deberán resaltar, de acuerdo con lo establecido en la norma séptima, todos los conceptos y datos que se indican a continuación.

1.1 Depósitos a la vista y de ahorro, cualquiera que sea la forma en que se instrumenten, tales como cuentas corrientes, libretas de ahorros o semejantes. Se resaltarán:

- a) La duración del contrato.
- b) La circunstancia de que la retribución ofrecida por el depósito se condiciona a la contratación o uso de uno o varios servicios accesorios, así como cada uno de estos servicios accesorios.
- c) En su caso, la tasa anual equivalente.
- d) Cuando el fondo de garantía de depósitos al que se encuentre adherida la entidad sea diferente del previsto en el Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre, por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, se resaltarán esta circunstancia, así como su denominación debidamente traducida, su domicilio y, en su caso, la dirección de su página electrónica.

1.2 Depósitos a plazo con garantía del principal. Se resaltarán:

- a) La duración del contrato. Si al vencimiento de este el depósito se renueva tácitamente, deberán resaltarse, junto con el plazo, las demás condiciones a que el mismo quedará sujeto.
- b) La existencia o no del derecho a cancelar anticipadamente el depósito y, en su caso, la comisión o penalización que dicha cancelación suponga.
- c) La circunstancia de que la retribución ofrecida por el depósito se condiciona a la contratación o uso de uno o varios servicios accesorios, así como cada uno de estos servicios accesorios.
- d) La tasa anual equivalente.
- e) Cuando el fondo de garantía de depósitos al que se encuentre adherida la entidad sea diferente del previsto en el Real Decreto-ley 16/2011 antes citado, se resaltarán esta circunstancia, así como su denominación debidamente traducida, su domicilio y, en su caso, la dirección de su página electrónica.
- f) En el caso de depósitos estructurados o híbridos con garantía del principal, los riesgos de que su remuneración no se produzca o de que sea inferior a la equivalente ofrecida por la entidad, en términos de TAE, para un depósito con interés periódico.

1.3 Créditos al consumo no excluidos, ni en todo ni en parte, del ámbito de aplicación de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo

1.3.1 De la información a que se refiere el artículo 10 de la Ley 16/2011, que se debe facilitar al consumidor mediante la «Información normalizada europea» contemplada en el anexo II de esa Ley, se resaltarán los siguientes conceptos (en la columna izquierda) y datos correlativos (en la columna derecha):

- a) El importe total del crédito.
- b) La duración del contrato de crédito.
- c) El importe total que deberá pagar el prestatario, entendido como la suma del importe total del crédito y de los gastos totales del crédito.
- d) Las garantías requeridas, en su caso.
- e) El tipo deudor o, si ha lugar, los diferentes tipos deudores que se aplican al contrato de crédito.
- f) La tasa anual equivalente (TAE).
- g) La circunstancia de si la obtención del crédito, o su obtención en las condiciones ofrecidas, está o no condicionada a la suscripción de uno o varios servicios accesorios, así como, en su caso, cada uno de esos servicios accesorios cuya contratación se requiera.
- h) En su caso, el importe de los costes por utilizar un medio de pago específico (por ejemplo, una tarjeta de crédito).
- i) Los costes en caso de pagos atrasados.
- j) El derecho del prestatario a reembolsar anticipadamente el crédito y, en su caso, la información sobre el derecho del prestamista a una compensación y sobre la manera en que se determinará esa compensación.
- k) El derecho del consumidor a recibir gratuitamente, previa solicitud, una copia del proyecto del contrato de crédito.
- l) En su caso, el período de tiempo durante el cual el prestamista queda vinculado por la información precontractual.
- m) La existencia o ausencia de derecho de desistimiento por parte del consumidor.



n) En su caso, el régimen lingüístico.

o) Si la entidad prestamista se hubiese adherido a algún sistema arbitral de consumo o a otro sistema de resolución extrajudicial de reclamaciones, distinto en este caso de los órganos previstos en el apartado 2 del artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, podrá destacar dicha adhesión.

1.3.2 En el caso de los créditos al consumo no excluidos, ni en todo ni en parte, del ámbito de aplicación de la Ley 16/2011, y en los que para efectuar las operaciones de pago o de disposición del crédito se requiera la utilización de un instrumento de pago específico, como, por ejemplo, una tarjeta de crédito, se resaltarán, además de los conceptos y los datos contemplados en el apartado 1.3.1 precedente:

a) Las principales características del instrumento de pago y las formas de su utilización.

b) Los límites que, en su caso, se establezcan a las operaciones que se ejecuten a través de ese instrumento de pago.

c) Las medidas que el consumidor deberá adoptar para preservar la seguridad del instrumento de pago, así como la forma en que deba realizarse la notificación a la entidad a efectos de lo dispuesto en la letra b) del artículo 41 del Real Decreto-ley 19/2018.

d) En su caso, las condiciones en las que la entidad se reserva el derecho de bloquear el instrumento de pago de conformidad con el artículo 40 del Real Decreto-ley 19/2018.

e) La responsabilidad del consumidor de conformidad con el artículo 46 del Real Decreto-ley 19/2018, junto con el importe correspondiente.

f) La forma y el plazo dentro del cual el consumidor deberá notificar a la entidad cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada de forma incorrecta de conformidad con el artículo 43 del Real Decreto-ley 19/2018, así como la responsabilidad de la entidad en caso de operaciones de pago no autorizadas de conformidad con el artículo 45 de ese real decreto-ley.

1.3.3 En el caso de los créditos al consumo de duración indefinida o de duración definida prorrogable de forma automática previstos en el artículo 33 bis de la Orden, no excluidos, en todo o en parte, del ámbito de aplicación de la Ley 16/2011, de 24 de junio, además de lo señalado en el apartado 1.3.1 anterior respecto de la información normalizada europea, en la información adicional a la que se refiere el apartado 2.3 de la norma sexta se resaltarán:

a) En la descripción de las modalidades de pago previstas en el contrato, la denominación de cada modalidad (por ejemplo, pago a fin de mes, pago fraccionado mediante cuotas fijas de capital e intereses o pago aplazado mediante cuotas periódicas flexibles), el término “revolving” y, en su caso, la mención a la modalidad de pago predeterminada por la entidad.

b) En su caso, la mención a que el contrato prevé la capitalización de cantidades vencidas, exigibles y no satisfechas.

c) En su caso, las condiciones para el ejercicio, por parte del cliente o de la entidad, de la facultad de modificar unilateralmente la modalidad de pago establecida.

d) En el ejemplo representativo del crédito, se resaltarán los siguientes conceptos y datos correlativos:

1.º La modalidad de pago y, cuando proceda, el término “revolving”.

2.º El límite del crédito.

3.º El importe total adeudado.

4.º El tipo deudor y la tasa anual equivalente.

5.º La mención a que la tasa anual equivalente podría ser más elevada para el resto de las opciones de disposición de fondos.

6.º Si la obtención del crédito, o su obtención en las condiciones ofrecidas, estuviera condicionada a la suscripción de uno o varios servicios accesorios, la mención a si existe o no la posibilidad de contratar cada servicio de manera independiente y, en su caso, la parte del coste total del crédito que corresponde a cada uno de los servicios accesorios.

1.4 Créditos y préstamos hipotecarios en los que la hipoteca recaiga sobre una vivienda o cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o edificios construidos o por construir. En la información sobre préstamos hipotecarios a que se refiere

el artículo 19 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, se resaltarán los siguientes conceptos o datos:

1.4.1 En la Ficha de Información Precontractual (FIPRE) contemplada en el artículo 21 de la Orden citada, y sin perjuicio de las instrucciones para su cumplimentación que detalla su anexo I:

a) En el texto introductorio, las palabras «El presente documento no conlleva para [nombre de la entidad] la obligación de concederle un préstamo» y «La oferta personalizada posterior puede diferir».

b) En el apartado 2. CARACTERÍSTICAS DEL PRÉSTAMO, el importe máximo del préstamo disponible en relación con el valor del bien inmueble, el tipo de préstamo y, en su caso, la circunstancia de tratarse de un préstamo en divisa.

c) En el apartado 3. TIPO DE INTERÉS, la clase y nivel del tipo de interés aplicable. Cuando existan límites a la baja (suelos) o al alza (techos) del tipo de interés variable, o cualquier otro tipo de instrumento que limite la variabilidad del tipo de interés, se resaltarán esta circunstancia, así como:

- la duración de esa cobertura frente a la variabilidad del tipo de interés, la prima que se ha de pagar y, en su caso, la forma de cálculo del coste de su cancelación anticipada;
- siempre que la cobertura, cualquiera que sea su modalidad, no se limite exclusivamente a proteger al prestatario frente al alza de los tipos de interés, se resaltarán tal circunstancia.

d) En el apartado 4. VINCULACIONES Y GASTOS PREPARATORIOS, tanto el listado de productos o servicios vinculados para obtener el préstamo en las condiciones ofrecidas como los gastos preparatorios.

e) En el apartado 5. TASA ANUAL EQUIVALENTE Y COSTE TOTAL DEL PRÉSTAMO, la frase «La TAE aplicable a su préstamo es [TAE]».

f) En el apartado 6. AMORTIZACIÓN ANTICIPADA, la compensación por riesgo de tipo de interés, si ha lugar.

1.4.2 En la Ficha de Información Personalizada (FIPER) contemplada en el artículo 22 de la Orden citada, y sin perjuicio de las instrucciones para su cumplimentación que detalla su anexo II:

a) En el texto introductorio, las palabras «El presente documento no conlleva para [nombre de la entidad] la obligación de concederle un préstamo hipotecario» y «La información que sigue será válida hasta el [fecha de validez]».

b) En el apartado 2. CARACTERÍSTICAS DEL PRÉSTAMO, si ha lugar, las palabras «El presente préstamo no se expresa en [moneda nacional]», así como el tipo de préstamo, la clase de tipo de interés aplicable y, en su caso, la garantía.

c) En el apartado 3. TIPO DE INTERÉS, la frase «La TAE aplicable a su préstamo es [TAE]». Cuando existan límites a la baja (suelos) o al alza (techos) del tipo de interés variable, o cualquier otro tipo de instrumento que limite la variabilidad del tipo de interés, se resaltarán esta circunstancia, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 1.4.3 de este anejo.

d) En el apartado 5. IMPORTE DE CADA CUOTA HIPOTECARIA, la moneda, así como, en su caso, las cuotas hipotecarias calculadas en diferentes escenarios de evolución del tipo de interés cuando el préstamo aplica un tipo de interés variable o variable limitado, y el tipo de cambio que se utilizará para la conversión del reembolso en la moneda del préstamo a moneda nacional.

e) En el apartado 6. TABLA DE AMORTIZACIONES, la advertencia sobre la variabilidad de las cuotas, en su caso.

f) En el apartado 7. VINCULACIONES Y OTROS COSTES, las obligaciones que, en su caso, deberá cumplir el cliente para beneficiarse de las condiciones del préstamo descritas en la ficha, así como las palabras «las condiciones de préstamo descritas, incluido el tipo de interés aplicable, pueden variar en caso de incumplimiento de las citadas obligaciones». También se resaltarán, si los hubiese, todos los costes no incluidos en las cuotas periódicas, tanto los que deban abonarse una sola vez como los que deban abonarse periódicamente, y

la advertencia «Asegúrese de que tiene conocimiento de todos los demás tributos y costes (p. ej., gastos notariales) conexos al préstamo».

g) En el apartado 8. AMORTIZACIÓN ANTICIPADA, la frase «Este préstamo puede amortizarse anticipadamente, total o parcialmente», así como las condiciones exigidas para tal amortización anticipada.

h) En el apartado 12. INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS VINCULADOS AL PRÉSTAMO: CONSECUENCIAS PARA EL CLIENTE, las consecuencias financieras y/o jurídicas derivadas del incumplimiento.

i) En el apartado 14. RIESGOS Y ADVERTENCIAS, se resaltarán todos los que la entidad haga constar como tales.

1.4.3 En el anejo a la Ficha de Información Personalizada (FIPER) contemplado en el apartado 2 del artículo 24 de la Orden, o en el previsto en el artículo 25 de la Orden, según proceda, por existir límites a la baja (suelos) o al alza (techos) del tipo de interés variable, o cualquier otro tipo de instrumento que limite la variabilidad del tipo de interés:

- si dicho instrumento está vinculado o no al préstamo;
- en su caso, la obligatoriedad del pago de una prima por razón de la cobertura frente a las variaciones del tipo de interés, y su importe;
- la duración de la cobertura frente a la variabilidad del tipo de interés y, en su caso, el coste que su cancelación anticipada supondría para el prestatario;
- si la cobertura, cualquiera que sea su modalidad, no se limita exclusivamente a proteger al prestatario frente al alza de los tipos de interés.

#### **ANEJO 4**

##### **Comunicaciones a clientes de las liquidaciones de intereses y comisiones**

El contenido de los documentos que las entidades vienen obligadas a facilitar a sus clientes en las liquidaciones de intereses o comisiones a que se refiere la norma undécima de esta circular, se ajustará a lo dispuesto en las siguientes instrucciones:

##### 1. Depósitos.

###### 1.1 Depósitos a la vista.

###### 1.1.1 Liquidación periódica de la cuenta.

La comunicación de la liquidación de intereses, comisiones y gastos contendrá, al menos, los siguientes datos:

- a) Período a que se refiere la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
- b) Tipo de interés contractual aplicado.
- c) Suma de los números comerciales, o saldo medio por valoración del período.
- d) Importe de los intereses que resultan.

En caso de que se modifique el tipo de interés en el período de liquidación, se indicarán por separado los números comerciales y/o intereses que correspondan a cada uno de los tipos aplicados.

e) Impuestos retenidos, con expresión del tipo y la base de cálculo.

f) Comisiones percibidas por los servicios de mantenimiento y administración del depósito a la vista, sea cual sea la denominación que utilice la entidad para las mismas, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, separando claramente cada concepto que haya dado lugar al devengo de comisión.

g) Gastos que la entidad pueda haber aplicado en el período de liquidación, con indicación concreta de su concepto, separando claramente cada concepto de gasto, si hubiera varios.

h) Cuando el tipo de interés nominal contractual sea superior al 1% anual, se incluirá la tasa anual equivalente (TAE).

En el caso de que la cuenta no sea remunerada, la información del adeudo de comisiones y gastos se hará con la misma periodicidad con que se practiquen las liquidaciones de comisiones.

Cuando se produzcan descubiertos tácitos, se liquidarán separadamente, bien sea en este documento o en documento independiente, y la información que se ha de facilitar al cliente será la que específicamente se establece en el punto 1.1.3 de este anejo.

#### 1.1.2 Extractos de cuenta.

Las entidades entregarán a sus clientes gratuitamente extractos de las cuentas corrientes, al menos mensualmente, que incluirán todos los movimientos producidos en las mismas, con al menos los siguientes datos:

- a) Fecha del movimiento.
- b) Concepto de la operación.
- c) Importe con su signo.
- d) Tipo de cambio aplicado al adeudo o abono, cuando no se hubiera informado al cliente de dicho tipo de cambio en la justificación del propio movimiento.
- e) Fecha valor.
- f) Saldo extracto anterior.
- g) Saldo resultante del nuevo.

#### 1.1.3 Descubiertos tácitos.

La justificación de los intereses deudores, y en su caso de las comisiones liquidadas, se hará indicando los datos siguientes:

- a) Período a que corresponde la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
- b) Importe del descubierto, o de los descubiertos, si hubiera habido varios en el período de liquidación.
- c) Duración del descubierto, o de cada uno de los descubiertos, si hubiera habido varios.
- d) Saldo medio deudor del período.
- e) Tipo de interés contractual aplicado.
- f) Importe de los intereses que resulten.
- g) Comisiones aplicadas, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, separando claramente cada concepto que haya dado lugar al devengo de comisión.
- h) Gastos que la entidad pueda haber aplicado con indicación concreta de su concepto, separando claramente cada concepto de gasto, si hubiera varios.
- i) Tasa anual equivalente (TAE).

#### 1.2 Depósitos a plazo (distintos de los instrumentos financieros híbridos) y certificados de depósito con remuneración dineraria.

En cada liquidación de intereses, incluso en los casos en que estos se paguen en el origen de la operación, deberá consignarse:

- a) Fecha de constitución.
- b) Plazo.
- c) Importe.
- d) Período a que corresponde la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
- e) Tipo de interés contractual aplicado.
- f) Importe de los intereses que resultan, tanto en la moneda en la que se han devengado como en la que vaya a efectuarse el abono, si fueran diferentes.
- g) Tipo de cambio aplicado.
- h) Impuestos retenidos, con expresión del tipo y la base de cálculo.
- i) Si se hubiera percibido alguna comisión o repercutido algún gasto, importe de estos, detallando por conceptos.
- j) Cuando se trate de liquidaciones correspondientes a depósitos con pago de intereses periódicos, se indicará el rendimiento efectivo remanente (RER). En el caso de liquidaciones correspondientes a depósitos con pago total de intereses en origen, se indicará la tasa anual equivalente (TAE).

#### 1.3 Depósitos con remuneración en especie.

En los casos en los que la remuneración del depósito, a la vista o a plazo, se satisfaga, total o parcialmente, en forma de remuneración en especie, el documento de liquidación correspondiente a la remuneración en especie contendrá los datos que se indican en este apartado. En el caso de que la remuneración incluya tanto remuneración dineraria como en especie, la información correspondiente a esta última podrá constar en un documento independiente del referido en los apartados 1.1 y 2.1. Los datos mencionados con anterioridad son los siguientes:

- a) Fecha de constitución para los depósitos a plazo o de inicio de la retención si se trata de un depósito a la vista en los que se vincule la remuneración en especie a la retención de un determinado saldo durante cierto período.
- b) Plazo del depósito. En los depósitos a la vista a los que se refiere la letra a) anterior, plazo de la retención del saldo.
- c) Importe.
- d) Identificación del bien o servicio que se entrega como contraprestación por el depósito.
- e) Valor atribuido al bien o servicio entregado.
- f) Ingreso a cuenta en la Hacienda Pública, con indicación del tipo y la base de cálculo, y, si dicho importe se ha adeudado al cliente por ser a su cargo, deberá indicarse esta circunstancia.
- g) Rendimiento fiscal atribuido al cliente.
- h) Si fuera el caso, gastos abonados por el cliente para la entrega del bien o servicio, detallando los conceptos (impuestos, gastos de entrega, gastos de envío, etc.).
- i) Tasa anual equivalente (TAE) del depósito, teniendo en cuenta tanto la retribución en efectivo, si la hubiera, como la retribución en especie. En el caso de depósitos a la vista, únicamente se incluirá la tasa anual equivalente (TAE) si la remuneración en especie (unida a la retribución dineraria, si la hubiera) supera el 1%.

#### 1.4 Depósitos estructurados o híbridos con garantía del principal.

En los depósitos estructurados o híbridos con garantía del principal a que se refiere el artículo 16 de la Orden, cuando existan liquidaciones periódicas de intereses (y, si no los hubiera, en la liquidación final), se informará de lo siguiente:

- a) Clase de depósito.
- b) Fecha de constitución.
- c) Plazo.
- d) Importe.
- e) Período a que corresponde la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
- f) Tipo de interés contractual, cuando el depósito tenga un interés explícito.
- g) Importe al que se aplica dicho tipo de interés, si fuera diferente del importe del depósito.
- h) Importe de los intereses que resultan.
- i) Si se hubiera percibido alguna comisión o repercutido algún gasto, importe de estos, detallando por conceptos.
- j) Impuestos retenidos, con expresión del tipo y la base de cálculo.

En el documento correspondiente a la liquidación al vencimiento del depósito, además de los datos anteriores, se informará, separadamente, de los intereses correspondientes al tipo de interés explícito –si los hubiera– y del importe de los rendimientos finales obtenidos por el depósito, incluso si son nulos, indicando el valor alcanzado por la variable o variables a las que se condicionaba la rentabilidad del depósito, junto al resto de informaciones que sean precisas para que el cliente pueda verificar la corrección de la liquidación efectuada.

Adicionalmente, se incluirá:

- la tasa anual equivalente (TAE) final del depósito;
- a efectos comparativos, la tasa anual equivalente (TAE) de la que se informó al cliente en el momento de la formalización del contrato.

#### 2. Efectos de propia financiación y otros recursos tomados a descuento

En el momento de la cesión de estos documentos, se comunicará al cliente:

- a) Fecha de formalización.
- b) Vencimiento de la operación.
- c) Importe entregado por el cliente.
- d) Tipo de descuento contractual aplicado.
- e) Tipo de interés nominal (anual) equivalente.
- f) Importe nominal que se ha de pagar.
- g) En los casos en que exista retención en origen, se indicarán también los impuestos retenidos, con expresión del tipo y la base de cálculo.
- h) Si se hubiera percibido alguna comisión o repercutido algún gasto, importe de estos, detallando por conceptos.
- i) Tasa anual equivalente (TAE).

### 3. Préstamos con cuotas periódicas y operaciones de arrendamiento financiero.

3.1 En la comunicación de amortización y liquidación de intereses o cargas financieras (cobro periódico de la cuota), se hará constar, al menos:

- a) Saldo deudor sobre el que se aplique la liquidación.
  - b) Período a que corresponda la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
  - c) Tipo de interés contractual aplicado (con detalle, en el caso de créditos a interés variable, tanto del valor del tipo de referencia como del diferencial aplicado).
  - d) Importe de la cuota en la moneda original y en la que vaya a efectuarse el cargo, si fueran diferentes.
  - e) Tipo de cambio aplicado.
  - f) Importe de los intereses o cargas financieras que resulten.
- Si durante el período de liquidación experimentara variación el tipo de interés, se consignarán por separado los períodos de liquidación de cada uno de los tipos aplicados y el importe de los intereses resultantes.
- g) Importe de la amortización.
  - h) Impuestos liquidados, en su caso, con expresión del tipo y la base de cálculo.
  - i) Comisiones aplicadas, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, separando claramente cada concepto que haya dado lugar al devengo de comisión.
  - j) Gastos que la entidad pueda haber aplicado en el período de liquidación con indicación concreta de su concepto, separando claramente cada concepto de gasto, si hubiera varios.
  - k) Coste efectivo remanente (CER).
  - l) Nuevo saldo pendiente.

3.2 La liquidación de cualquier clase de morosidad se hará separadamente, y en ella deberán figurar los siguientes datos:

- a) Saldo deudor sobre el que se aplique la liquidación.
- b) Período a que corresponda la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
- c) Tipo de interés contractual de demora aplicado.
- d) Importe de los intereses de demora.
- e) Comisiones aplicadas, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, separando claramente cada concepto que haya dado lugar al devengo de comisión.
- f) Gastos que la entidad pueda haber aplicado en el período de liquidación, con indicación concreta de su concepto, separando claramente cada concepto de gasto, si hubiera varios.
- g) Importe total correspondiente a la morosidad en la moneda original y en la que vaya a efectuarse el cargo, si fueran diferentes.
- h) Tipo de cambio aplicado.

### 4. Cuentas corrientes de crédito.

4.1 En cada comunicación de liquidación, se hará constar, al menos:

- a) Principal/es o límite/s de la cuenta en el período de liquidación.

- b) Período a que corresponde la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
- c) Tipo de interés contractual aplicado.
- d) Suma de los números comerciales, si el cálculo se hace por este procedimiento, o saldo medio por valoración del período.
- e) Importe de los intereses que resultan.

En caso de que se modifique el tipo de interés en el período de liquidación o se produzcan excedidos en el débito sobre el principal o límite de la cuenta, se indicarán por separado los intereses y, en su caso, los números comerciales que correspondan a cada uno de los tipos de interés aplicados.

Si se producen intereses acreedores por existencia de saldos disponibles superiores al principal o límite de la cuenta, estos se justificarán, en forma semejante a la prevista para los depósitos a la vista.

f) Comisiones aplicadas, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, separando claramente cada concepto que haya dado lugar al devengo de comisión.

g) Gastos que la entidad pueda haber aplicado en el período de liquidación, con indicación concreta de su concepto, separando claramente cada concepto de gasto, si hubiera varios.

h) Importe liquidado en la moneda original y en la que vaya a efectuarse el cargo, si fueran diferentes.

i) Tipo de cambio aplicado.

j) Coste efectivo remanente.

k) Si para el nuevo período que se inicia existe un principal o límite diferente, se indicará el nuevo principal o límite.

4.2 Las entidades entregarán a sus clientes gratuitamente extractos de las cuentas, con la periodicidad que convenga según el movimiento de las cuentas, y al menos mensualmente, que incluirán todos los movimientos producidos en las mismas, que comprenderán, como mínimo, los siguientes datos:

- Fecha de movimiento.
- Concepto de la operación.
- Importe con su signo.
- Fecha valor.
- Saldo del extracto anterior.
- Saldo resultante del nuevo.

#### 5. Instrumentos de cobertura.

Cuando se produzcan liquidaciones periódicas de instrumentos de cobertura de tipo de interés de préstamos y créditos, se informará al cliente de:

a) El importe que corresponda a la liquidación que se efectúa con el tipo de interés resultante de los términos del contrato del instrumento de cobertura.

b) El importe que haya pagado el cliente correspondiente a la liquidación de su préstamo o crédito al tipo de interés pactado en el contrato de crédito o préstamo.

c) El importe neto que corresponda pagar o recibir al cliente como consecuencia de la liquidación efectuada.

Si la periodicidad de la liquidación del instrumento de cobertura coincide con la de la liquidación del préstamo o crédito, podrá integrarse en el mismo documento de liquidación periódica del préstamo o crédito.

#### 6. Descuentos (incluyendo pólizas liquidadas al descuento).

En la liquidación deberán figurar, al menos:

- a) Nominal.
- b) Vencimiento.
- c) Días de descuento.
- d) Tipo de descuento contractual aplicado.
- e) Tipo de interés nominal (anual) equivalente.

- f) Importe de los intereses que resultan.
- g) Impuestos liquidados, en su caso, con expresión del tipo y la base de cálculo.
- h) Comisiones aplicadas, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, separando claramente cada concepto que haya dado lugar al devengo de comisión.
- i) Gastos que la entidad pueda haber aplicado con indicación concreta de su concepto, separando claramente cada concepto de gasto, si hubiera varios.
- j) Los importes anteriores se detallarán en la moneda original del instrumento y en la que vaya a efectuarse la liquidación, si fueran diferentes, añadiendo entonces el tipo de cambio aplicado.
- k) Tasa anual equivalente (TAE).

#### 7. Financiaciones en operaciones de *factoring*.

Para su liquidación, se aplicarán las reglas que correspondan con arreglo al presente anejo, según la instrumentación y forma de pago de la financiación concedida.

#### 8. Avales, fianzas y garantías.

Se expresará el concepto y el tipo de comisión aplicado, período, base sobre la que se calcula el importe resultante, así como, en su caso, los impuestos liquidados, con expresión del tipo y la base de cálculo. Cuando se repercuta algún tipo de gasto, se indicará el mismo, concretando su concepto y separando claramente cada concepto de gasto, si hubiera varios.

#### 9. Servicios de pago.

##### 9.1 Transacciones efectuadas mediante tarjetas.

El documento de liquidación periódica de la cuenta de tarjeta podrá incorporar, en el mismo documento o en un anejo, el extracto mensual con todos los movimientos de la cuenta en el período a que se refiere el artículo 17 de la Orden 1263/2019, conteniendo la información sobre dichos movimientos exigida en dicha norma.

En cualquier caso, la información sobre el tipo de cambio aplicado a cada una de las operaciones realizadas en moneda diferente de la de la cuenta no podrá incorporar las comisiones o gastos que la entidad pudiera percibir por dicho cambio, debiendo estas comisiones y/o gastos detallarse separadamente del tipo de cambio aplicado.

En la comunicación de la amortización y liquidación de intereses de las tarjetas de crédito se harán constar, dependiendo del modo de liquidación pactado con el cliente, las informaciones que procedan de las que figuran a continuación:

- a) Saldo deudor al que corresponde la liquidación.
- b) Período liquidado, con indicación de fecha inicial y final.
- c) Importe de la cuota que se ha de pagar, en la moneda de la cuenta de tarjeta y en aquella en la que vaya a efectuarse el adeudo, si fueran diferentes.
- d) Tipo de cambio aplicado.
- e) Tipo de interés contractual aplicado (con detalle, en el caso de créditos a interés variable, del tipo de referencia y diferenciales aplicados).
- f) Importe de los intereses que resulten. Si durante el período de liquidación experimentara variación el tipo de interés, se consignarán por separado los períodos de liquidación de cada uno de los tipos aplicados y el importe de los intereses resultantes.
- g) Importe de la amortización.
- h) Impuestos liquidados, en su caso, con expresión del tipo y la base de cálculo.
- i) Comisiones aplicadas, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, separando claramente cada concepto que haya dado lugar al devengo de comisión.
- j) Gastos que la entidad haya repercutido en el período de liquidación, con indicación concreta de su concepto, separando claramente cada concepto de gasto, si hubiera varios.
- k) Nuevo saldo.
- l) Coste efectivo remanente (CER).

##### 9.2 Transferencias.



La comunicación, tanto al ordenante (en las transferencias emitidas) como al beneficiario (en las transferencias recibidas), deberá incluir la información prevista en los artículos 10, 11, 17 y 18, según proceda, de la Orden 1263/2019.

**10. Comisiones y gastos por otros servicios.**

En las comunicaciones que se faciliten a clientes en cada liquidación de comisiones y gastos, se hará constar en cada caso el concepto de la comisión, el tipo y la base de cálculo, y el importe; y, en su caso, el período a que corresponde la liquidación. Cuando se trate de percepciones fijas, se consignarán estas y el detalle de los conceptos que las originan.

Cuando se carguen gastos, deberá indicarse, con la máxima claridad, su naturaleza e importe.

También deberán indicarse, en su caso, los impuestos aplicados, con expresión del tipo y la base de cálculo.

**ANEJO 5**

**Modelo de documento-resumen anual de comisiones e intereses**

El modelo de comunicación sobre los tipos de interés, comisiones y gastos repercutidos que debe remitirse anualmente (artículo 8.4 de la Orden) incorporará los importes de los intereses aplicados, así como las comisiones y los gastos que se hayan cargado a un mismo cliente en el ejercicio de que se trate.

Se especificará que este documento no incluye ningún interés, comisión o gasto relacionado con operaciones o servicios de valores prestados por la entidad.

En el caso de cuentas u operaciones atribuibles a más de un cliente (cuentas con varios titulares, préstamos con deudores solidarios o mancomunados, etc.), se comunicará el presente documento de forma individualizada a cada uno de ellos, en lo que respecta a las operaciones que le afecten, aunque sin dividir los importes aplicados o cargados a cada cuenta u operación. No obstante, en cada producto en el que haya más de un titular, se indicará el número total de cotitulares.

La información que se ha de desarrollar para cada una de las operaciones de crédito o depósito en las que el cliente sea o haya sido deudor o acreedor, respectivamente, es la siguiente:

**1. PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS**

**1.1 Préstamos o créditos**

– Préstamo o crédito A

– Intereses aplicados (de los que, en el caso de los créditos, los procedentes de excedidos se indicarán separadamente).

– Si fuera el caso, intereses de demora aplicados.

– Comisiones aplicadas, separadas por los siguientes conceptos: estudio, apertura o formalización de la operación; modificación o novación de las condiciones de la operación; cancelación anticipada; reclamación de deudas impagadas; otros.

– Gastos repercutidos por los mismos conceptos.

– Préstamo o crédito B

.....

**1.2 Tarjetas de crédito (siempre que incluyan financiación con cargo de intereses y cuya información no deba facilitarse en el Estado de Comisiones previsto en el artículo 17 del Real Decreto-ley 19/2017).**

– Tarjeta de crédito A

– Intereses aplicados (de los que los procedentes de excedidos se indicarán separadamente).

– Si fuera el caso, intereses de demora aplicados.

- Comisiones aplicadas, separadas por los siguientes conceptos: estudio, apertura, emisión, formalización, renovación o mantenimiento de la operación; modificación o novación de las condiciones de la operación; disposiciones en efectivo; reclamación de deudas impagadas; otros.

- Gastos repercutidos por los mismos conceptos.

- Tarjeta de crédito B

.....

## 2. DEPÓSITOS

### 2.1 (Suprimido).

.....

### 2.2 Depósitos a plazo.

- Depósito a plazo A

- Intereses aplicados.

- Comisiones aplicadas, distinguiendo entre las percibidas por cancelación anticipada (incluida cualquier clase de penalización) y las percibidas por otros conceptos.

- Gastos repercutidos.

- Depósito a plazo B

.....

## 3. OTROS SERVICIOS

Se incluirán exclusivamente las comisiones y gastos cobrados por servicios que impliquen o tengan su base en una relación continuada con el cliente o que se refieran a la venta o contratación de productos financieros vinculados a alguna de las operaciones mencionadas anteriormente. Se distinguirán, al menos, los siguientes servicios:

- Contratación o venta de participaciones en instituciones de inversión colectiva o similares.

- Contratación o venta de participaciones en fondos de pensiones o similares.

- Contratación y mantenimiento de instrumentos de cobertura de préstamos.

- Emisión de cheques conformados o compra de cheques bancarios.

- Otras comisiones pagadas por servicios prestados a través de cajeros automáticos o ATM.

## ANEJO 6

### **Principios generales aplicables para la concesión de préstamos responsables**

Las políticas, métodos y procedimientos de estudio y concesión de préstamos o créditos a la clientela, a que se refiere la norma duodécima de esta Circular, deberán respetar estos principios e incluir al menos los aspectos que se detallan más abajo. Su concreta aplicación individual deberá realizarse bajo una regla de proporcionalidad allí donde sea adecuado atendiendo a las características de la operación, en especial a su importe, complejidad e importancia para el cliente, así como al grado de conocimiento del cliente en función de la relación comercial que se haya mantenido con él a lo largo del tiempo:

1. Unos criterios de concesión de operaciones, así como de cuantía máxima de las mismas, que estén vinculados con la capacidad del prestatario para cumplir, en tiempo y forma, con las obligaciones financieras asumidas. Dicha capacidad se estimará bajo el supuesto de la utilización de las fuentes de renta habituales del prestatario, sin depender de avalistas, fiadores o activos ofrecidos en garantía, que deberán ser siempre considerados como una segunda y excepcional vía de recobro para cuando haya fallado la primera. Las entidades deberán disponer de información fiable y actualizada sobre las referidas fuentes de renta habituales de sus clientes, al menos en el momento de concesión o renovación de la operación o en caso de modificación de alguna de sus condiciones esenciales.

2. Unos métodos de fijación de planes de pago realistas respecto de la financiación concedida, con vencimientos usualmente periódicos y relacionados con las fuentes primarias de generación de ingresos del prestatario y, en su caso, con la vida útil de la garantía. Los planes de amortización deberán observar una relación máxima entre el servicio de sus deudas, incluidos todos los pagos recurrentes para atender sus créditos en la entidad y para otras deudas preexistentes declaradas por el interesado o de las que la entidad pueda tener conocimiento por otras vías, y la renta recurrente disponible del prestatario que la entidad pueda evidenciar como procedente de sus fuentes de generación de ingresos más habituales. En ningún caso la renta disponible resultante tras atender el servicio de sus deudas podrá suponer una limitación notoria para cubrir decorosamente los gastos de vida familiares del prestatario.

3. Sin perjuicio de lo indicado en los apartados previos, una política de concesión de préstamos que establezca, cuando se disponga de garantías reales, una prudente relación entre el importe del préstamo o crédito, y sus potenciales ampliaciones, y el valor de la garantía, sin tener en cuenta, especialmente en el caso de inmuebles, potenciales revalorizaciones de la misma. La indicada relación deberá considerar adecuadamente los riesgos subyacentes que se aprecien en las garantías, derivados de aspectos tales como el tipo de propiedad, su finalidad o posible uso, su potencial depreciación o el área geográfica en que esta se ubique, y deberá ser tanto más exigente cuanto menos lo sea la fijada entre el servicio de la deuda y las fuentes de generación de ingresos. En cualquier caso, el incremento de la prudencia en la referida relación entre el importe del préstamo o crédito y el valor de la garantía no eximirá ni, en ningún caso, podrá excusar la relajación de la completa evaluación de la solvencia del deudor en los términos indicados en el apartado 1 anterior.

Adicionalmente, se establecerán procedimientos que eviten prácticas encaminadas a la elusión de la relación establecida entre el importe del préstamo o crédito y el valor de la garantía, a través de la concesión de préstamos personales adicionales o complementarios u otras técnicas similares.

Cuando se trate de préstamos destinados a la adquisición de bienes, una prudente relación entre el importe y el valor del bien asegurará normalmente un pago inicial sustancial para la compra obtenido de las fuentes de ingresos propias del prestatario. Dicho pago inicial habrá de ser tanto mayor cuanto menor sea el arraigo, enraizamiento o utilidad del bien en la satisfacción de las necesidades básicas del cliente (así, un inmueble de segunda residencia debería exigir un pago inicial superior al de otro que vaya a constituir la residencia habitual). Del mismo modo, cuando se cuente con otro tipo de garantías, en especial avales o seguros, ello no supondrá debilitamiento alguno en el adecuado respeto de los principios establecidos anteriormente ni en el efectivo control y seguimiento de los riesgos asumidos.

4. Una política de oferta y comercialización de operaciones que tome en consideración la situación personal y financiera, así como las necesidades e intereses de los clientes, evitando técnicas de venta que ocasionen que estos puedan llegar a suscribir préstamos o créditos que no se adapten a sus deseos o necesidades y, por tanto, les resulten inútiles. A tal efecto, la selección de los productos ofertados y la exposición de sus características habrán de ser completas. En consecuencia, no deberían citarse exclusivamente las características favorables o las ventajas económicas inmediatas o en el corto plazo con ocultación de otras más relevantes para el cliente o que adolezcan de inconvenientes en el medio o largo plazo.

La aludida política deberá, asimismo, incluir unos criterios de remuneración de las personas encargadas de la comercialización de estas operaciones, ya se trate de empleados o de intermediarios ajenos a la entidad, que incentiven el cumplimiento de estos principios y que, en consecuencia, no estimulen el mero incremento incondicionado del volumen de operaciones.

5. Adecuados procedimientos de gestión y valoración de garantías que aseguren la efectividad legal y económica de estas y el mantenimiento en el tiempo de la relación, para el conjunto de su cartera, a que alude el apartado anterior.

En particular, para los préstamos que cuenten con garantías inmobiliarias, la entidad deberá contar con una política que persiga la calidad de las valoraciones y que incluya procedimientos de selección y relación con los profesionales que se encarguen de las tasaciones, que aseguren de manera continuada su independencia y profesionalidad, y que contemplen la revisión apropiada de la calidad de esas valoraciones. En especial, se deberá

evitar que los factores u objetivos comerciales de la entidad influyan, por cualquier vía, en la actividad de los tasadores.

En el caso de que la entidad deba aceptar, conforme a lo previsto en el artículo 3 bis I) de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario, la tasación aportada por el cliente, ello no la eximirá de realizar, a su cargo, las comprobaciones que sean apropiadas para verificar la existencia y el valor sostenible de la garantía.

Sin perjuicio de la información precontractual exigida en el apartado 14 del anexo II de la Orden, antes de la contratación de créditos o préstamos cuya garantía hipotecaria recaiga sobre el local de negocio donde se ejerza la actividad que constituya el medio de vida del prestatario deberá indicarse con claridad si la garantía se limita al valor del bien hipotecado de conformidad con lo que establece el artículo 140 de la Ley Hipotecaria (texto refundido aprobado por Decreto de 8 de febrero de 1946), o se extiende a los demás bienes presentes y futuros del patrimonio del deudor.

6. En el supuesto de concesión de préstamos o créditos en moneda extranjera, unos protocolos de información adecuada sobre los riesgos que los mismos suponen para el cliente. La información debe ser suficiente para que los prestatarios puedan tomar decisiones fundadas y prudentes, y comprender al menos los efectos en las cuotas de una fuerte depreciación del euro y de un aumento del tipo de interés extranjero. Adicionalmente, las entidades deberán contar con una política de concesión de este tipo de préstamos que atienda primordialmente a la estructura de reembolso de los préstamos y a la capacidad de los prestatarios para resistir perturbaciones adversas de los tipos de cambio y del tipo de interés extranjero, por lo que deberán establecer reglas de concesión más estrictas en cuanto a la relación exigida entre los pagos previstos para hacer frente a la deuda y la renta del prestatario, y entre el importe del préstamo y el valor, en su caso, de la garantía.

Deberán aplicarse criterios análogos, referidos exclusivamente a las potenciales variaciones en los tipos de interés, en el caso de préstamos en euros con tipos de interés variables, tanto por lo que se refiere a la información que se ha de facilitar a los prestatarios como respecto a las relaciones entre los pagos previstos para hacer frente a la deuda y la renta del prestatario o el valor de la garantía.

La información sobre la evolución de los tipos de interés, allí donde la entidad haya establecido suelos a sus descensos, se activará también, con las oportunas explicaciones sobre su potencial comportamiento, cuando tales suelos comiencen a aplicarse.

7. Una política sobre la inclusión de cláusulas contractuales y sobre el ofrecimiento de productos financieros de cobertura de los riesgos de elevación de los tipos de interés y de cambio, que incluya procedimientos para resaltar, del modo que mejor reclame la atención del cliente, cualquier estipulación cuyos objetivos o funciones sean diferentes al mero establecimiento de límites superiores o techos a la variación de los citados tipos.

Cuando concurren esos objetivos o funciones diferentes o cuando el producto adopte un grado de complejidad que dificulte su comprensión, será esencial que la entidad extreme la diligencia en las explicaciones que se han de facilitar al cliente al que se ofrezcan, con el fin de que este pueda comprender las características del producto y de que sea capaz de adoptar una decisión informada y evaluar, de acuerdo con sus conocimientos y experiencia, la adecuación del producto ofrecido a sus intereses. A tal fin, recabarán del cliente la información adecuada a sus necesidades y su situación financiera y ajustarán la información que le suministren a los datos así recabados. En el caso de que los productos de cobertura concertados con el cliente supongan el potencial pago por aquel de cantidades diferentes a una mera prima por la existencia del límite superior ya citado (como, por ejemplo, en el caso de swaps de intereses u otros derivados que contemplen tales pagos), la entidad deberá alertar al cliente de tales abonos tan pronto como tenga conocimiento de que pueden producirse con arreglo a lo pactado (y periódicamente mientras concorra tal circunstancia), así como de las posibilidades de que, conforme a lo establecido en el contrato, disponga el cliente para resolver anticipadamente el contrato de cobertura y de los pagos o pérdidas que dicha cancelación pueden ocasionarle.

8. Unas reglas que definan las circunstancias y situaciones en las que la entidad permitiría, en su caso, excepcionalmente, operaciones de préstamo o crédito en condiciones fuera de los límites y condiciones generales aprobados.

9. En el caso de incumplimiento de sus obligaciones de pago por parte del prestatario, y antes de abordar acciones como la exigencia del total del préstamo o crédito o el recurso a

los tribunales, la entidad deberá advertir al prestatario de las potenciales consecuencias, en términos de coste por intereses moratorios u otros gastos, que supondría el mantenimiento del impago, y de las posibilidades y consecuencias que tendría sobre sus intereses y bienes la potencial ejecución de la deuda.

10. Una política de renegociación de deudas aprobada por el máximo órgano de gobierno, que considere, para acceder a la renegociación de las condiciones inicialmente pactadas, al menos, los siguientes elementos: a) una experiencia mínima en la relación con el prestatario; b) una experiencia de cumplimientos del prestatario durante un período suficientemente amplio, o un importe de amortización del principal prestado que sea equivalente, y c) un límite a la frecuencia de renegociación durante un número suficientemente amplio de años.

Al menos en aquellas situaciones en que la renegociación de las condiciones del contrato implique un incremento significativo del importe total o del plazo de devolución del préstamo o crédito, o en las que la depreciación de la garantía lo haga aconsejable, la entidad deberá reevaluar la solvencia del deudor.

11. Cuando la concesión del préstamo se vincule, de hecho o como requisito para aquella, a la suscripción por el deudor de otros servicios, bancarios o no, la entidad deberá informar adecuadamente al prestatario de los costes propios de cada uno de esos servicios, y, en el caso de que los mismos fueran prestados por terceros ajenos al grupo de la entidad y esta no dispusiera de información exacta sobre su coste, al menos de una estimación plausible de aquellos costes.

Adicionalmente, en los casos en que la concesión del préstamo o crédito hipotecario se vincule con la comercialización de productos de protección de pagos (tales como seguros que cubran dichos pagos en contingencias como el desempleo o la incapacidad temporal del prestatario), la entidad deberá contar con procedimientos que aseguren que los productos ofertados puedan proteger efectivamente al deudor, teniendo en cuenta sus circunstancias y características personales.

12. En los supuestos en que la concesión de préstamos a constructores o promotores inmobiliarios prevea una posterior subrogación de los adquirentes de las viviendas en el préstamo, la inclusión en el correspondiente contrato de la obligación de los indicados constructores o promotores de entregar a los clientes información personalizada sobre el servicio ofrecido por la entidad, recogida en el artículo 19.3 de la Orden EHA/2899/2011, no eximirá a la entidad de asegurarse, antes de aceptar la aludida subrogación, mediante los procedimientos apropiados, de que el cliente está adecuadamente informado sobre las características del préstamo.

13. Asimismo, las referidas políticas, métodos y procedimientos deberán detallar:

a) Las responsabilidades y facultades delegadas de los diferentes órganos y personas encargadas de la concesión, formalización, seguimiento, valoración y control de las operaciones.

b) Los requisitos que deberán reunir los estudios y análisis de las operaciones que se han de realizar antes de su concesión y durante su vigencia.

c) La documentación mínima que deben tener las operaciones para su concesión y durante su vigencia. Dicha documentación incluirá, al menos: los contratos firmados con los clientes y, en su caso, garantes, debidamente verificados para comprobar que no presentan defectos jurídicos que puedan perjudicar la recuperación de la operación; la información necesaria para poder determinar el valor razonable de las garantías que se hubiesen recibido, incluyendo las oportunas tasaciones, que se deberán actualizar con la frecuencia mínima apropiada y siempre que existan indicios de que puede haber un deterioro de su valor; e información económico-financiera que permita analizar la solvencia y capacidad de pago de los clientes y garantes.

En la obtención y conservación de la documentación recibida de los clientes, se pondrá especial cuidado en respetar la protección de los datos personales en los términos legalmente exigibles, y, en caso de que se deniegue la operación, además de esa especial atención, se cancelarán todos aquellos otros que no sean útiles como potenciales antecedentes de la denegación.

## ANEJO 7

### Cálculo de la Tasa Anual Equivalente

La equivalencia financiera a que se refiere el apartado 2 de la norma decimotercera de esta Circular tiene la siguiente expresión matemática.

$$\sum_{k=1}^m C_k(1+X)^{-t_k} = \sum_{l=1}^{m'} D_l(1+X)^{-s_l}$$

Siendo:

C = Disposiciones

k es el número de orden de cada una de las disposiciones de fondos, por lo que  $1 \leq k \leq m$

m es el número de orden de la última disposición

C<sub>k</sub> es el importe de la disposición número k

t<sub>k</sub> = Intervalo de tiempo, expresado en años y fracciones de año, transcurrido entre la fecha de la primera disposición y la fecha de cada una de las disposiciones siguientes, de modo que t<sub>1</sub>=0

D = Pagos por amortización, intereses, comisiones u otros gastos de la operación

l es el número de orden de cada uno de los pagos, por lo que  $1 \leq l \leq m'$

m' es el número de orden del último pago

D<sub>l</sub> es el importe del pago número l

s<sub>l</sub> = Intervalo de tiempo, expresado en años y fracciones de año, transcurrido entre la fecha de la primera disposición y la fecha de cada uno de los pagos

X es la TAE

Observaciones:

a) Las sumas abonadas por cada una de las partes en diferentes momentos no son necesariamente iguales ni se abonan necesariamente a intervalos iguales.

b) La fecha inicial es la de la primera disposición de fondos.

c) Los intervalos entre las fechas utilizadas en los cálculos se expresarán en años o fracciones de año. Un año tiene 365 días (en el caso de los años bisiestos, 366), 52 semanas o doce meses normalizados. Un mes normalizado tiene 30,41666 días (es decir, 365/12), con independencia de que el año sea bisiesto o no.

d) El resultado del cálculo se expresará con una precisión de un decimal como mínimo. Si la cifra del decimal siguiente es superior o igual a 5, el primer decimal se redondeará a la cifra superior.

## ANEJO 8

### Tipos de interés oficiales de referencia del mercado hipotecario: definición y proceso de determinación

1. Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por las entidades de crédito en España. Se define como la media simple de los tipos de interés medios ponderados por los principales de las operaciones de préstamo con garantía hipotecaria de plazo igual o superior a tres años, para adquisición de vivienda libre, que hayan sido iniciadas o renovadas por los bancos y las cajas de ahorros en el mes al que se refiere el índice.

Dichos tipos de interés medios ponderados serán los tipos anuales equivalentes declarados al Banco de España para esos plazos por el colectivo de bancos y cajas de ahorros, de acuerdo con el apartado 4 de la norma decimosexta. La fórmula de cálculo de dicho tipo será:

$$I_c = \frac{\sum i_b + \sum i_{ca}}{n_b + n_{ca}}$$

Siendo:

$I_c$  = la media de los tipos de interés medios ponderados del conjunto de entidades.

$i_b, i_{ca}$  = los tipos de interés medios ponderados de los préstamos de cada banco y caja de ahorros, respectivamente.

$n_b, n_{ca}$  = el número de bancos y de cajas de ahorros declarantes.

2. Tipo medio de los préstamos a la vivienda entre uno y cinco años concedidos por las entidades de crédito en la zona euro. Se define como la media aritmética ponderada por el volumen de operaciones de los tipos de interés aplicados a las nuevas operaciones de préstamo o crédito a la vivienda en las que se prevea un período de fijación del tipo de interés inicial de entre uno y cinco años, realizadas en euros con los hogares residentes en la zona del euro durante el mes de referencia, que será el segundo mes anterior a aquel en el que tenga lugar la publicación de dicho valor.

Esta media será la calculada por el Banco Central Europeo conforme a lo establecido en el Reglamento (UE) n.º 1072/2013 del Banco Central Europeo, de 24 de septiembre de 2013, sobre las estadísticas de los tipos de interés que aplican las instituciones financieras monetarias, publicada por el Banco Central Europeo en su página web o, en ausencia de dicha publicación, en cualquier medio electrónico o físico por el que difunda dicha información.

El índice publicado en la Resolución del Banco de España no se corregirá incluso en caso de que el Banco Central Europeo modificara posteriormente el tipo que hubiese publicado inicialmente.

3. Tipo de rendimiento interno en el mercado secundario de la deuda pública de plazo entre dos y seis años. Se define como la media ponderada por volúmenes nominales de negociación de los rendimientos internos de los valores emitidos por el Estado con vencimiento residual entre dos y seis años, negociados en operaciones simples al contado en los seis meses inmediatamente anteriores. Esta media será la calculada mensualmente por Sociedad de Bolsas, S.A., perteneciente al grupo Bolsas y Mercados Españoles (BME).

4. Euríbor a una semana, un mes, tres meses, seis meses y un año. Para cada uno de los plazos, se define como la media aritmética simple mensual de los valores diarios del índice de referencia euríbor®, que figura en el anexo del Reglamento de Ejecución (UE) 2016/1368 de la Comisión, de 11 de agosto de 2016, por el que se establece una lista de los índices de referencia cruciales utilizados en los mercados financieros, de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/1011 del Parlamento Europeo y del Consejo. Los plazos del índice se refieren al euríbor® a una semana, un mes, tres meses, seis meses y doce meses, respectivamente. Estas medias son calculadas por el European Money Markets Institute (EMMI) y publicadas en su sitio web o en cualquier medio por el que difunda dicha información. En caso de ausencia de dicha publicación por parte del EMMI, el Banco de España calculará y publicará las medias mensuales.

5. Permuta de intereses/*Interest Rate Swap* (IRS) al plazo de cinco años. Se define como la media simple mensual determinada por el Banco de España de los tipos de interés medios diarios del tipo anual para *swap* de intereses (expresado porcentualmente) para operaciones denominadas en euros, con vencimiento a cinco años, calculados por la IBA (ICE Benchmark Administration) y publicados en su página web bajo el identificador de serie EUR Rates 1200 o, en su defecto, en cualquier medio por el que difunda dicha información.

6. Tipo de interés de referencia basado en el *Euro short-term rate* (€STR). Se define como el valor que el último día hábil del mes a efectos de TARGET2 tenga el tipo de interés medio compuesto a distintos plazos (una semana, un mes, tres meses, seis meses y doce meses) que el Banco Central Europeo elabora basado en el tipo de interés *Euro short-term rate* (€STR) y publica a través de su *Statistical Data Warehouse* (SDW), o en cualquier otro medio por el que difunda dicha información.

**ANEJO 9**

**Tipos de interés de operaciones de préstamo en España con el sector privado residente**

Tipos de interés medios ponderados de las operaciones en euros, iniciadas o renovadas en el mes.

	Tipo de interés (1)	Principal de las operaciones (4)	Número de operaciones (5)
Préstamos con garantía hipotecaria a más de tres años para adquisición de vivienda libre (2) Préstamos personales (en póliza o en efectos financieros) a plazo: de un año a menos de tres años (3)			

(1) Los tipos de interés medios ponderados serán TAE calculadas aplicando estrictamente los criterios de la norma octava de la Circular 8/1990, de 7 de septiembre, del Banco de España.

(2) Incluidos los concertados a tipo variable.

(3) Esta información la incluirán solo las cajas de ahorros y la CECA.

(4) Suma de los principales de las operaciones que hayan sido iniciadas o renovadas en el mes al que se refieren los datos.

(5) Número de operaciones que hayan sido iniciadas o renovadas en el mes al que se refieren los datos. Cuando el número de operaciones sea menor de diez, no se incluirá dato alguno en la columna relativa al tipo de interés.

NOTA: Se excluirán del cálculo las operaciones con empleados cuando estas se concierten a tipos fuera de mercado, en el marco de acuerdos recogidos en el convenio colectivo o en virtud de cualquier otra circunstancia derivada de la relación laboral.

En las operaciones que cuenten con subvención de tipo de interés, se tomará la remuneración total obtenida por la entidad, con independencia del tipo abonado por el cliente.

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.