

### Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

Ministerio de Economía y Hacienda  
«BOE» núm. 261, de 29 de octubre de 2011  
Referencia: BOE-A-2011-17015

### TEXTO CONSOLIDADO

Última modificación: 27 de julio de 2020

I

La transparencia en el funcionamiento de los mercados ha supuesto históricamente uno de los objetivos más perseguidos por el ordenamiento jurídico de cualquier sector económico. La correcta asignación de los recursos no puede producirse de manera auténtica, ni es factible garantizar plenamente la competencia, si no existe un marco adecuado de protección para los clientes que, limitando los efectos de la asimetría de información, les permita adoptar sus decisiones económicas de la forma más conveniente.

Dentro del sector financiero, y dejando a un lado la protección derivada de la existencia de fondos de garantía de depósitos e inversores, la defensa de la clientela ha pivotado tradicionalmente sobre dos ejes. De un lado, la normativa prudencial y de solvencia de las entidades de crédito, aunque orientada en primer término a la estabilidad de los mercados, tiene un efecto directo y muy valioso sobre la protección de los clientes. En este sentido, las entidades están sometidas a un estatuto profesional de los más exigentes que se prevén en todo el ordenamiento jurídico, lo que favorece rotundamente su solidez y fiabilidad dentro del tráfico financiero.

Por otro lado, la legislación financiera cuenta también con un sistema especial de protección directa del cliente. Al margen de la protección de los usuarios de servicios de inversión y de seguro, que poseen regulaciones muy completas y sistemáticas, y más allá de la defensa general de los consumidores, la protección del cliente de servicios bancarios trata de paliar los efectos que produce la desventaja informativa, fomentando la transparencia en las relaciones entidad-cliente a lo largo de todo el tracto de la negociación bancaria.

Esta normativa de transparencia se ha venido desplegando en España a través del desarrollo del artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito. Este precepto, con la expresa finalidad de proteger los legítimos intereses de la clientela de las entidades de crédito, y sin perjuicio de la libertad de contratación, dotó a la Ministra de Economía y Hacienda de la facultad de dictar las normas necesarias para tutelar las citadas relaciones entre las entidades de crédito y su clientela y conducirlas a la máxima transparencia.

El primer desarrollo reglamentario que vino a dar contenido a la mencionada regulación tuvo lugar hace ya más de dos décadas. 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 es, desde entonces, el marco general de la regulación de las cuestiones esenciales sobre el tráfico financiero minorista como son, por ejemplo, las comisiones, los

tipos de interés o las comunicaciones con el cliente. Poco después, se hizo uso de la misma potestad reglamentaria para abordar la regulación del préstamo hipotecario, servicio bancario minorista por excelencia. En este sentido, con el objetivo de facilitar al cliente la perfecta comprensión e implicaciones financieras del contrato de préstamo hipotecario, a mediados de los noventa entró en vigor la Orden de 5 de mayo de 1994 sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.

Desde entonces la legislación financiera de transparencia ha seguido avanzando en determinadas áreas sectoriales. Es el caso de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, dedicada a este servicio bancario específico; la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, que extiende el régimen de transparencia a otros intermediarios financieros diferentes de las entidades de crédito; y en el rango reglamentario, la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, y la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios.

En este punto se observa claramente como la normativa común o general de transparencia española (Órdenes ministeriales de 1989 y 1994 y Circular 8/1990 del Banco de España que las desarrolla) ha quedado injustificablemente obsoleta. De un lado, debido a los referidos avances de la regulación sectorial acometidos en áreas como el crédito al consumo, los servicios de pago o la publicidad. Y, de otro, a causa de la enorme transformación que la comercialización de servicios bancarios ha experimentado desde los primeros años noventa hasta la actualidad. Transformación estrechamente vinculada a circunstancias como la enorme expansión del crédito, especialmente hipotecario, al aumento y completa generalización del acceso minorista a los servicios bancarios, la aparición de nuevos instrumentos financieros de creciente complejidad, la difusión del empleo de las nuevas tecnologías en las relaciones con los clientes y, no cabe duda, debido también a la profunda crisis del sector financiero durante los años más recientes.

## II

Dentro de los antecedentes anteriores, la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, trató de llevar a cabo un avance sustancial en materia de transparencia bancaria. Sus aportaciones y novedades se articulan en un doble sentido. Por un lado, se ha introducido en nuestro ordenamiento un nuevo enfoque de intervención regulatoria que, a pesar de su relevancia en el debate internacional, aún resultaba ajeno a nuestro Derecho. Se trata del fomento de la responsabilidad en el préstamo. Para ello, la citada ley ha establecido no solo la obligatoriedad de llevar a cabo una adecuada evaluación de la solvencia de los clientes (práctica, por otro lado, completamente extendida entre las entidades de crédito españolas), sino también la necesidad de fomentar activamente todo un elenco de prácticas, dirigidas a garantizar la concesión responsable de los préstamos.

Y por otro lado, la citada ley ha facultado expresamente a la Ministra de Economía y Hacienda, concediéndole un plazo de seis meses, para aprobar las normas necesarias para garantizar el adecuado nivel de protección de los usuarios de servicios financieros en sus relaciones con las entidades de crédito.

La presente orden viene, por tanto, en uso y cumplimiento de la anterior habilitación a cumplir un triple objetivo. De un lado, concentrar en un único texto la normativa básica de transparencia de modo que, de manera sistemática e ilustrativa, la propia codificación de la materia mejore por sí misma su claridad y accesibilidad para el ciudadano, superando la actual dispersión normativa.

En segundo lugar, la norma trata de actualizar el conjunto de las previsiones relativas a la protección del cliente bancario, al objeto de racionalizar, mejorar y aumentar donde resultaba imprescindible, las obligaciones de transparencia y conducta de las entidades de crédito. De este modo, en línea con las reformas acometidas en buena parte del Derecho comparado, nuestro país mejora las exigencias en materias tales como información relativa a tipos de interés y comisiones, comunicaciones con el cliente, información (pre)contractual, servicios financieros vinculados, etc. La orden incluye, asimismo, una mención expresa al asesoramiento, con el fin de garantizar que la prestación de este servicio bancario se realice

siempre en mejor interés del cliente, y valorando adecuadamente su situación y el conjunto de servicios disponibles en el mercado. De este modo, se distingue tal servicio de la directa comercialización por parte de las entidades de sus propios productos, actividad esta sometida al régimen general de transparencia y explicaciones adecuadas. Finalmente, se reconocen de manera definitiva los medios electrónicos como mecanismos a todos los efectos equiparables al tradicional soporte papel, en la relación de las entidades de crédito con sus clientes.

Y, finalmente, la norma desarrolla los principios generales previstos en la Ley de Economía Sostenible en lo que se refiere al préstamo responsable, de modo que se introducen las obligaciones correspondientes para que el sector financiero español, en beneficio de los clientes y de la estabilidad del mercado, mejore los niveles prudenciales en la concesión de este tipo de operaciones. A estos efectos, se ha diseñado un sistema basado en la evaluación de la solvencia, que tiene como objetivo la valoración del riesgo de impago a efectos de la posible concesión de un préstamo y cuyo desarrollo no debiera, en ningún caso, suponer una barrera de acceso al crédito a la población, sino un estímulo legal al comportamiento más sano y prudente de entidades y clientes.

Adicionalmente, la norma aborda otras áreas también sustanciales entre las que cabe destacar las tres siguientes. En primer lugar, se aborda el desarrollo específico de la normativa de transparencia del préstamo hipotecario para la adquisición de vivienda a efectos de sustituir la regulación anterior, de 1994. El nuevo sistema de transparencia, en línea con la normativa ya aprobada de crédito al consumo y con la normativa proyectada en el ámbito europeo, se diseña sobre una serie de requerimientos de información unificada tanto de carácter precontractual como contractual. Se añaden adicionalmente, otras herramientas más específicas, como la difusión a una Guía informativa adaptada a este producto que permitirá profundizar en la necesaria educación financiera de los clientes. También se refuerza específicamente la transparencia en lo que se refiere a determinados servicios: las cláusulas suelo o techo y los instrumentos financieros de cobertura del tipo de interés. La existencia de ambos servicios vinculada a los préstamos hipotecarios ya estaba prevista en el ordenamiento, y esta orden no viene sino a reforzar al máximo las obligaciones de transparencia y difusión de información relevante, que el cliente debe ponderar antes de su contratación. En el mismo marco, y en lo que se refiere a la hipoteca inversa, la orden viene a ejecutar el desarrollo de lo previsto en la disposición adicional primera 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.

Y, finalmente, la norma también regula los que serán tipos de interés oficiales conforme a la habilitación incluida en el ya mencionado artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito. La modificación responde en este punto a la necesidad de adaptar los tipos de referencia a una integración de los mercados a escala europea y nacional cada vez mayor y a la necesidad de aumentar las alternativas de elección de tipos, al tiempo que se ajustan estos al coste real de obtención de recursos por las entidades de crédito.

La presente orden se dicta en uso de las habilitaciones expresamente conferidas al Ministro de Economía y Hacienda en los artículos 29.2 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, y en la disposición adicional primera 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.

En su virtud, de acuerdo con el Consejo de Estado, dispongo:

TÍTULO I

**Disposiciones generales**

**Artículo 1. Objeto.**

La presente orden ministerial tiene por objeto garantizar el adecuado nivel de protección de los clientes de productos y servicios bancarios de entidades de crédito, mediante la implantación de normas de conducta y medidas de transparencia en la prestación de servicios financieros bancarios.

**Artículo 2. Ámbito de aplicación.**

1. La presente orden será de aplicación a los servicios bancarios dirigidos o prestados a clientes, o clientes potenciales, en territorio español por establecimientos financieros de crédito y entidades de crédito españolas, extranjeras o domiciliadas en otro Estado miembro de la Unión Europea que operen, en su caso, mediante sucursales, agente, intermediario o en régimen de libre prestación de servicios en relación con productos y servicios bancarios.

Se entenderá, a estos efectos, por clientes y clientes potenciales a las personas físicas. Asimismo, cuando a lo largo del articulado de la Orden se haga referencia a entidades o entidades de crédito, se entenderán incluidas todas las mencionadas en el párrafo anterior.

Las disposiciones previstas en las secciones 1.<sup>a</sup> a 7.<sup>a</sup> del capítulo II del título III serán aplicables a prestamistas inmobiliarios, a intermediarios de crédito inmobiliario y sus representantes designados, tal como se definen en el artículo 4 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

Asimismo, a los efectos de esta orden se entenderá por servicios bancarios aquellos que comprenden los servicios de caja, la captación de fondos reembolsables, especialmente depósitos, la concesión de crédito y préstamo, los servicios de pago y las demás actividades incluidas en el anexo de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito apartados 7 a 13.

2. Quedan excluidos del ámbito de esta orden ministerial los servicios, operaciones y actividades comprendidos en el ámbito del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, del texto refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, del texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, y en el Libro Segundo del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.

3. Será de aplicación a las entidades aseguradoras lo previsto en el capítulo II bis del título III.

4. 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 orden, con la excepción de lo establecido en el capítulo II del título III.

**Artículo 3. Comisiones.**

1. Las comisiones percibidas por servicios prestados por las entidades de crédito serán las que se fijen libremente entre dichas entidades y los clientes.

Sólo podrán percibirse comisiones o repercutirse gastos por servicios solicitados en firme o aceptados expresamente por un cliente y siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos.

2. Las entidades de crédito deberán poner a disposición de los clientes, debidamente actualizadas, las comisiones habitualmente percibidas por los servicios que prestan con mayor frecuencia, así como los gastos repercutidos en dichos servicios, todo ello en un formato unificado, conforme a los términos específicos que determinará el Banco de España.

Esta información incluirá, en todo caso, de manera sencilla y que facilite la comparación entre entidades, los conceptos que devengan comisión, la periodicidad con que se aplican y el importe de las mismas de manera desagregada por periodo en que se apliquen.

Esta información estará disponible en todos los establecimientos comerciales de las entidades de crédito, en sus páginas electrónicas y en la página electrónica del Banco de España, y deberá estar a disposición de los clientes, en cualquier momento y gratuitamente.

3. Inmediatamente antes de que un servicio bancario vaya a ser prestado a un cliente a través de un medio de comunicación a distancia o de un cajero automático o de un dispositivo similar, se deberá indicar, mediante un mensaje claro, perfectamente perceptible y gratuito, la comisión aplicable por cualquier concepto y los gastos a repercutir. Una vez proporcionada dicha información, se ofrecerá al cliente, de forma igualmente gratuita, la posibilidad de desistir de la operación solicitada.

Cuando el servicio bancario vaya a ser prestado a través de un cajero automático o de un dispositivo similar y la entidad emisora del medio de pago sea diferente de la titular de aquel, se podrá sustituir la información prevista en el párrafo anterior por el valor máximo de la comisión y demás gastos adicionales a que pueda quedar sujeta la operación solicitada. En este supuesto, deberá informarse de que el importe finalmente cargado podrá ser inferior, dependiendo, en su caso, de las condiciones estipuladas en el contrato celebrado entre el cliente y la entidad emisora del medio de pago.

4. En servicios bancarios prestados a través de un medio de comunicación a distancia o de un cajero automático o de un dispositivo similar, en lugar visible, figurará un número de teléfono para incidencias, al que se podrá acudir en el caso de que se produzcan problemas en la prestación de los servicios.

#### **Artículo 4. Tipos de interés.**

1. Los tipos de interés aplicables a los servicios bancarios, en operaciones tanto de depósitos como de crédito o préstamo, serán los que se fijen libremente entre las entidades de crédito que los prestan y los clientes, cualquiera que sea la modalidad y plazo de la operación.

2. Las entidades de crédito deberán poner a disposición de los clientes, debidamente actualizados, los tipos de interés habitualmente aplicados a los servicios que prestan con mayor frecuencia, en un formato unificado, conforme a los términos específicos que determinará el Banco de España.

Esta información incluirá, en todo caso, de manera sencilla y que facilite la comparación entre entidades, la tasa anual equivalente (TAE) u otra expresión equivalente de la operación. A estos efectos, se entenderá como tasa anual equivalente aquella que iguala en cualquier fecha el valor actual de los efectivos recibidos y entregados a lo largo de la operación, por todos los conceptos, incluido el saldo remanente a su término, con las excepciones e indicaciones que determine el Banco de España, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 31 y en los anexos de esta orden. La fórmula utilizada para obtener la citada información deberá hacerse explícita, ya sea directamente o por referencia al Boletín Oficial del Estado en que se hubiera publicado la normativa en que se contenga.

Esta información unificada estará disponible en todos los establecimientos comerciales de las entidades de crédito, en sus páginas electrónicas y en la página electrónica del Banco de España, y deberá estar a disposición de los clientes en cualquier momento y gratuitamente.

3. Las entidades que permitan descubiertos tácitos en las cuentas de depósito o excedidos tácitos en las de crédito deberán publicar, en la forma y con las indicaciones que establezca el Banco de España, las comisiones, tipos de interés o recargos aplicables a esos supuestos. Esos tipos serán de obligada aplicación a todas las operaciones de esa naturaleza que no tuvieran fijados contractualmente otros inferiores. En particular, las entidades harán constar separadamente los tipos aplicables a los descubiertos tácitos a los que se refiere el artículo 20 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

**Artículo 5. Publicidad.**

Toda la publicidad de las entidades de crédito referida a los servicios bancarios deberá ser clara, objetiva y no engañosa, conforme a lo previsto en la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios y en la Circular 6/2010, de 28 de septiembre, del Banco de España, a entidades de crédito y entidades de pago, sobre publicidad de los servicios y productos bancarios.

**Artículo 6. Información precontractual.**

Las entidades de crédito deberán facilitar de forma gratuita al cliente de servicios bancarios toda la información precontractual que sea legalmente exigible para adoptar una decisión informada sobre un servicio bancario y comparar ofertas similares. Esta información deberá ser clara, oportuna y suficiente, objetiva y no engañosa y habrá de entregarse con la debida antelación en función del tipo de contrato u oferta y, en todo caso, antes de que el cliente quede vinculado por dicho contrato u oferta.

**Artículo 7. Información contractual.**

1. Las entidades de crédito deberán entregar al cliente el correspondiente ejemplar del documento contractual en que se formalice el servicio recibido.

2. Las entidades de crédito deberán conservar el documento contractual y poner a disposición del cliente copia del mismo siempre que éste lo solicite.

En las operaciones formalizadas en documento notarial se estará, en cuanto a la obtención de copias por los clientes, a lo dispuesto en la normativa notarial.

3. Los documentos contractuales relativos a servicios bancarios de captación de fondos reembolsables, especialmente depósitos, y de concesión de crédito y préstamo deberán recoger de forma explícita y clara los siguientes extremos:

a) El tipo de interés nominal, la TAE u otra expresión equivalente del coste o remuneración total efectivos en términos de intereses anuales, conforme a lo que a estos efectos establezca el Banco de España teniendo en cuenta, en su caso, el valor pecuniario de toda remuneración en especie.

b) La periodicidad con que se producirá el devengo de intereses, las fechas de devengo y liquidación de los mismos, la fórmula o métodos utilizados para obtener, a partir del tipo de interés nominal o de los otros factores del coste o la remuneración que resulten pertinentes, el importe de los intereses devengados y, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo de dicho importe.

c) Las comisiones y gastos repercutibles que sean de aplicación, con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación, así como, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo del importe de tales conceptos.

d) La duración del depósito o préstamo o crédito y, en su caso, la condiciones para su prórroga.

e) Las normas relativas a las fechas valor aplicables.

f) Los derechos y obligaciones que correspondan a la entidad de crédito para la modificación del tipo de interés pactado, o para la modificación de las comisiones o gastos repercutibles aplicados; y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación.

g) Los derechos y obligaciones del cliente en cuanto a la cancelación del depósito o préstamo o al reembolso anticipado del mismo y el coste total que el uso de tales facultades supondrían.

h) Las consecuencias para el cliente del incumplimiento de sus obligaciones, especialmente, del impago en caso de crédito o préstamo.

i) Los demás que establezca el Banco de España.

Menciones análogas, en la medida que proceda, deberán figurar, conforme a las precisiones que pueda establecer el Banco de España, en el resto de contratos sujetos a la presente orden.



**Artículo 8. Comunicaciones al cliente.**

1. Toda comunicación de las entidades de crédito, en los términos previstos por la normativa correspondiente, referida a cualquiera de los servicios bancarios previstos en esta orden deberá:

- a) reflejar de manera clara y fiel los términos en que se desarrollan los servicios;
- b) no destacar ningún beneficio potencial del servicio ocultando expresamente los riesgos inherentes al mismo;
- c) resultar suficiente para que el destinatario más habitual de la misma comprenda adecuadamente los términos esenciales del servicio, y;
- d) no omitir ni desnaturalizar ninguna información relevante.

2. Cuando una entidad de crédito tenga el derecho de modificar unilateralmente cualquier término de un contrato de servicio bancario deberá comunicar al cliente, con una antelación no inferior a un mes, siempre que la duración inicial del contrato exceda de este plazo, los términos exactos de tal modificación o prórroga y los derechos de que, en su caso, goce el cliente en relación con las mismas. En los supuestos de modificaciones de límites o capacidad de disposición de nuevas cantidades, cuando se haya dado previamente la circunstancia de un incumplimiento de obligaciones por parte del cliente, la comunicación se producirá con una antelación no inferior a diez días.

No obstante, las modificaciones que fuesen más favorables para el cliente podrán aplicarse inmediatamente.

3. Las entidades de crédito 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:

- a) El tipo de interés nominal aplicado en el periodo ya devengado y, en su caso, el que se vaya a aplicar en el periodo que se inicia.
- b) Las comisiones aplicadas, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo.
- c) Cualquier otro gasto incluido en la liquidación.
- d) Los impuestos retenidos.
- e) Y, en general, cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste del servicio.

El Banco de España podrá establecer modelos normalizados de liquidaciones. Asimismo, en los casos que establezca el Banco de España, deberá igualmente reflejarse el coste o rendimiento efectivo remanentes de la operación, conforme a las indicaciones que aquel establezca.

4. Las entidades de crédito 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 prevista en esta orden sobre comisiones y gastos devengados y tipos de interés efectivamente aplicados a cada servicio bancario prestado al cliente durante el año anterior. A estos efectos, el Banco de España establecerá un documento unificado para efectuar este tipo de comunicaciones que, en todo caso, tendrá en cuenta las diferentes prácticas comerciales de cada entidad.

5. Las entidades de crédito deberán facilitar la información que permita a los herederos de un cliente, una vez acreditada tal condición, conocer su situación patrimonial en la entidad de crédito al tiempo del fallecimiento del causante.

**Artículo 9. Explicaciones adecuadas.**

Las entidades de crédito deberán facilitar a todo cliente explicaciones adecuadas y suficientes para comprender los términos esenciales de todo servicio bancario ofertado y adoptar una decisión informada, teniendo en cuenta sus necesidades y su situación financiera.

Estas explicaciones comprenderán la aclaración del contenido de la información y comunicaciones a las que se refiere esta orden, así como una indicación sobre las consecuencias que la celebración de un contrato de servicios bancarios pueda tener para el cliente.

**Artículo 10. Asesoramiento en materia bancaria.**

Cuando las entidades de crédito y los clientes decidan suscribir un contrato de servicio bancario de asesoramiento deberán informar expresamente a los clientes de esta circunstancia y, salvo que el servicio sea gratuito y así se le haga saber al cliente, habrán de recibir una remuneración independiente por este concepto. La prestación de este servicio estará sometida al régimen de transparencia previsto en esta orden ministerial e implicará la obligación de las entidades de actuar en el mejor interés del cliente, basándose en un análisis objetivo y suficientemente amplio de los servicios bancarios disponibles en el mercado, y considerando tanto la situación personal y financiera del cliente, como sus preferencias y objetivos.

A los efectos del presente artículo se entenderá por asesoramiento toda recomendación personalizada que la entidad haga para un cliente concreto respecto a uno o más servicios bancarios disponibles en el mercado.

**Artículo 11. Requisitos de forma e información resaltada.**

1. Toda la información, documentación y comunicaciones dirigidas a los clientes de servicios bancarios previstas en esta orden se realizarán en papel, formato electrónico o en otro soporte duradero, y estarán redactadas en términos fácilmente comprensibles, de manera claramente legible, en castellano o en cualquiera de las demás lenguas españolas oficiales de las respectivas Comunidades Autónomas en las que se preste el servicio o en cualquier otra lengua acordada entre las partes.

2. Con la finalidad de destacar a los clientes los elementos esenciales de la información a la que se refieren los artículos 3 a 6 y 33 quinquies, el Banco de España podrá exigir el empleo de un formato o tipo de letra o comunicación especialmente resaltada.

**Artículo 12. Servicios bancarios vinculados.**

Las entidades de crédito que comercialicen servicios bancarios vinculados a la contratación de otro servicio, financiero o no, deberán informar al cliente, de manera expresa y comprensible, sobre la posibilidad o no de contratar cada servicio de manera independiente y en qué condiciones.

En caso de que solo resulte posible la contratación del servicio bancario vinculado a la contratación de otros en las condiciones ofertadas, se informará al cliente, en la forma prevista en el artículo 11, de la parte del coste total que corresponde a cada uno de los servicios, en la medida en que este coste esté disponible para la entidad, y de los efectos que su no contratación individual o cancelación anticipada produciría sobre el coste total de los servicios bancarios.

**Artículo 13. Deber de diligencia en ejecución de órdenes y corrección de errores.**

En todos los servicios bancarios, y con independencia de aplicar puntualmente las normas sobre disponibilidad de fondos y de valoración correspondientes, las entidades pondrán los medios necesarios para ejecutar las órdenes de los clientes sin demoras ni retrasos, empleando para ello la máxima diligencia.

Igual diligencia será exigible en la corrección de los errores detectados, sea por la entidad o sus clientes, así como en la comunicación del resultado de las solicitudes de contratación de operaciones que planteen los clientes.

**Artículo 14. Régimen sancionador.**

1. Lo previsto en esta orden tendrá la condición de normativa de ordenación y disciplina, conforme a lo previsto en los artículos 1.5 y 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, y 29.2 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, y su incumplimiento se sancionará de acuerdo con lo previsto por la propia Ley 26/1988, de 29 de julio.

El incumplimiento de lo previsto en esta orden se sancionará con arreglo a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, en los casos en los que la misma les resulte de aplicación.



2. El régimen específico establecido en la presente orden se aplicará sin perjuicio de la legislación general sobre consumidores y usuarios.

## TÍTULO II

### Depósitos

#### **Artículo 15.** *Depósitos a la vista.*

1. Sin perjuicio de lo establecido en la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, las entidades de crédito deberán comunicar gratuitamente al cliente, al menos mensualmente, el extracto de todos los movimientos producidos en su cuenta corriente, si los hubiera, con información relativa a la fecha, concepto e importe de la operación.

En todo caso, se deberá proporcionar al cliente una copia de la información relativa a cualquier operación realizada a través de cualquier depósito a la vista.

2. Las entidades de crédito deberán colaborar activamente e intercambiar toda la información que resulte necesaria, entre sí y con el propio cliente, al objeto de facilitar el traslado eficaz y ágil a otra entidad de crédito de las operaciones financieras más habituales que empleen como soporte un depósito a la vista, tales como domiciliaciones periódicas, órdenes permanentes de transferencia y transferencias periódicas recibidas.

#### **Artículo 16.** *Depósitos a plazo con garantía del principal.*

(Sin contenido).

#### **Artículo 17.** *Publicidad y documentación contractual.*

1. La publicidad realizada por las entidades de crédito para la comercialización de depósitos deberá incluir una referencia al Fondo de Garantía de Depósitos al que se encuentra adherida la entidad, cuando este sea diferente de los previstos en el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre Fondos de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito.

2. Los documentos contractuales relativos a servicios bancarios de depósito deberán incluir una referencia al Fondo de Garantía de Depósitos al que se encuentra adherida la entidad, indicando, cuando este sea diferente de los previstos en el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre Fondos de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, su denominación debidamente traducida, su domicilio y, en su caso, la de su página electrónica.

## TÍTULO III

### Créditos, préstamos y servicios de pago

#### CAPÍTULO I

##### Préstamo responsable

#### **Artículo 18.** *Evaluación de la solvencia en el préstamo responsable.*

1. Las entidades, antes de que se celebre cualquier contrato de crédito o préstamo, deberán evaluar la capacidad del cliente para cumplir con las obligaciones derivadas del mismo, sobre la base de la información suficiente obtenida por medios adecuados a tal fin, entre ellos, la información facilitada por el propio cliente a solicitud de la entidad.

A estos efectos, las entidades deberán contar con procedimientos internos específicamente desarrollados para llevar a cabo la evaluación de solvencia mencionada en el párrafo anterior. Estos procedimientos serán revisados periódicamente por las propias entidades, que mantendrán registros actualizados de dichas revisiones.

2. Los procedimientos a los que se refiere el apartado anterior, además de ajustarse a la normativa específica sobre gestión de riesgos y control interno que resulte aplicable a las entidades, deberán contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

a) La adecuada evaluación de la situación de empleo, ingresos, patrimonial y financiera del cliente, para lo cual:

1.º Se exigirá cuanta documentación sea adecuada para evaluar la variabilidad de los ingresos del cliente.

2.º Se consultará el historial crediticio del cliente, para lo cual se podrá acudir a la Central de Información de Riesgos del Banco de España, así como a los sistemas de información crediticia a los que se refiere el artículo 20 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, con los requisitos y garantías previstos en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, en la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, y su normativa de desarrollo.

3.º Se tendrá en cuenta el nivel previsible de ingresos a percibir tras la jubilación, en el caso de que se prevea que una parte sustancial del crédito o préstamo se continúe reembolsando una vez finalizada la vida laboral.

b) La valoración de la capacidad del cliente y de los garantes de cumplir con sus obligaciones de pago derivadas del crédito o préstamo, para lo que se tendrán en cuenta, además de sus ingresos, sus activos en propiedad, sus ahorros, sus obligaciones derivadas de otras deudas o compromisos, sus gastos fijos y la existencia de otras posibles garantías.

c) En el caso de créditos o préstamos a tipo de interés variable, y de otros en los que el valor de las cuotas pueda variar significativamente a lo largo de la vida de la operación, se deberá valorar cómo afectaría esta circunstancia a la capacidad del cliente de cumplir con sus obligaciones teniendo en cuenta lo regulado en las letras a) y b) anteriores.

d) En el caso de créditos o préstamos hipotecarios o con otras garantías reales, la valoración prudente de tales garantías mediante procedimientos que eviten influencias o conflictos de interés que puedan menoscabar la calidad de la valoración.

e) En el caso de créditos a los que se refiere el artículo 33 bis se valorará, en particular, si el cliente dispone de capacidad económica suficiente para satisfacer sus obligaciones a lo largo de la vida de la operación sin incurrir en sobreendeudamiento. A tal fin, el importe anual de las cuotas a pagar por el crédito al que se refiere el artículo 33 bis tendrá por objetivo amortizar una cuantía mínima anual del 25 % del límite del crédito concedido. Para la valoración de la capacidad económica prevista en esta letra se utilizarán cuotas calculadas en doce plazos mensuales iguales con arreglo al sistema de amortización de cuota constante, sin perjuicio de que contractualmente pueda pactarse cualquier otra forma de cálculo de las mismas.

Para ampliar el límite del crédito referido en el artículo 33 bis, la entidad deberá actualizar previamente la información financiera de que disponga sobre el cliente y evaluar nuevamente su solvencia con arreglo a lo previsto en este apartado.

3. En el supuesto de créditos o préstamos con garantía real, los criterios para determinar la concesión o no del crédito o préstamo, la cuantía máxima del mismo y las características de su tipo de interés y de su sistema de amortización deben fundamentarse, preferentemente, en la capacidad estimada del cliente para hacer frente a sus obligaciones de pago previstas a lo largo de la vida del crédito o préstamo, y no exclusivamente en el valor esperado de la garantía.

4. En el caso de suscripción de seguros de amortización de créditos o préstamos, tal suscripción no podrá sustituir, en ningún caso, la necesaria y completa evaluación de la solvencia del cliente y de su capacidad para cumplir con sus obligaciones de pago por sus propios medios.

5. En el supuesto de que una entidad rechace la concesión de un crédito o préstamo por considerar insuficiente la solvencia del cliente basándose en la consulta a los ficheros a los que se refiere el párrafo 2.º del apartado 2.a), la entidad informará al cliente del resultado de dicha consulta.

6. La evaluación de la solvencia prevista en este artículo se realizará sin perjuicio de la libertad de contratación que, en sus aspectos sustantivos y con las limitaciones que pudieran emanar de otras disposiciones legales, deba presidir las relaciones entre las entidades y los clientes y, en ningún caso afectará a su plena validez y eficacia, ni implicará el traslado a las entidades de la responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones de los clientes.

## CAPÍTULO II

### **Normas relativas a los créditos y préstamos inmobiliarios regulados por la Ley 5/2019, de 15 de marzo**

#### ***Sección 1.ª Disposiciones generales***

##### **Artículo 19.** *Ámbito de aplicación.*

1. Este capítulo será de aplicación a las actividades realizadas por cualquier prestamista, intermediario de crédito o su representante que opere en España dirigidas o relacionadas con el diseño, el proceso de comercialización, la concesión, la gestión y el cumplimiento de los contratos de préstamo inmobiliario regulados en el artículo 2 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de préstamo inmobiliario.

2. El Banco de España podrá adaptar las exigencias de información contenidas en el presente capítulo para su aplicación a otro tipo de préstamos diferentes de los previstos en el apartado 1 y que queden fuera del ámbito de aplicación de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

#### ***Sección 2.ª Información Precontractual***

##### **Artículo 20.** *Guía de Acceso al Préstamo Hipotecario.*

1. El Banco de España elaborará una «Guía de Acceso al Préstamo Hipotecario», con la finalidad de que quienes demanden servicios bancarios de préstamo hipotecario dispongan, con carácter previo a la formalización de los mismos, de información adecuada para adoptar sus decisiones de financiación.

2. La guía estará disponible en todos los establecimientos comerciales de las entidades de crédito, en sus páginas electrónicas y en la página electrónica del Banco de España, y deberá hallarse a disposición de los clientes, en cualquier momento y gratuitamente.

##### **Artículo 21.** *Ficha de información precontractual.*

1. Los prestamistas, intermediarios de crédito y sus representantes designados, en su caso, deberán proporcionar información general, clara y suficiente sobre los préstamos que ofertan a los potenciales prestatarios que la soliciten, con el contenido previsto en el artículo 9 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo. Esta información, que será gratuita y tendrá carácter orientativo, se facilitará mediante la ficha de información precontractual (FIPRE) que figura en el anexo I.

2. La ficha de información precontractual estará a disposición de los prestatarios o potenciales prestatarios, de forma gratuita, en todos los canales de comercialización utilizados por los prestamistas, intermediarios de crédito o sus representantes.

##### **Artículo 22.** *Ficha de advertencias estandarizadas.*

El prestamista, intermediario de crédito o su representante designado, en su caso, deberá entregar al prestatario o potencial prestatario, y, en su caso, a toda persona física que sea fiadora o garante del préstamo, con una antelación mínima de diez días naturales respecto al momento de la firma del contrato de préstamo, la ficha de advertencias estandarizadas (FiAE) que figura en el anexo II.

##### **Artículo 23.** *Oferta vinculante.*

**(Sin contenido).**

**Artículo 24.** *Información adicional sobre instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de interés.*

1. En relación con cualquier sistema de cobertura de tipo interés que se comercialice vinculado a un préstamo concedido por la propia entidad y, especialmente, aquellos a los que se refiere la obligación establecida para las entidades de crédito en el artículo 19.2 de la Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica, se informará al cliente de:

a) La naturaleza del instrumento de cobertura, si se trata de un límite al alza del tipo de interés, o si se trata de otro tipo de instrumento de cobertura ya sea porque el límite al alza vaya acompañado de un límite a la baja, o por cualquier otra característica, en cuyo caso se indicará expresamente que el producto no se limita a proteger al cliente frente al alza de tipos.

b) Su duración y, en su caso, las condiciones para su prórroga o renovación.

c) En función de la naturaleza del instrumento, si fuera el caso:

1.º la obligatoriedad del pago de una prima, y su importe;

2.º las potenciales liquidaciones periódicas del instrumento, producto o sistema de cobertura, teniendo en cuenta diversos escenarios de tipos de interés que respondan a la evolución histórica del tipo de referencia, destacando la posibilidad de que las mismas pueden ser negativas;

3.º la metodología de cálculo del coste asociado a una cancelación anticipada, con referencia a distintos escenarios de tipos de interés que respondan a la evolución histórica del tipo de referencia.

d) Y Otras características del instrumento, producto o sistema de cobertura que pudiera establecer el Banco de España.

2. La información a la que se refiere el apartado anterior se recogerá en un anexo a la Ficha de Información Personalizada.

3. No será necesario, a efectos de la aplicación de lo previsto en este artículo, que en la contratación del sistema de cobertura se produzca una vinculación expresa y formal con el préstamo, siendo suficiente que las partes reconozcan expresamente en dicha contratación que el sistema de cobertura se contrata con esa finalidad respecto de aquel.

Dicha finalidad no podrá observarse, en ningún caso, cuando el importe nominal de la cobertura supere al del préstamo que pretende cubrir. Por el contrario, sí será posible observarla aun cuando el plazo del sistema de cobertura sea superior al del préstamo, siempre que este sea renovable y su no renovación suponga la cancelación del sistema de cobertura sin coste para el cliente.

**Artículo 25.** *Información adicional sobre cláusulas suelo y techo.*

(Sin contenido).

**Sección 3.ª Tipos de interés**

**Artículo 26.** *Tipos de interés variable.*

1. En el caso de préstamos concedidos a tipo de interés variable, las entidades de crédito únicamente podrán utilizar como índices o tipos de referencia aquellos que cumplan las siguientes condiciones:

a) Que se hayan calculado a coste de mercado y no sean susceptibles de influencia por la propia entidad en virtud de acuerdos o prácticas conscientemente paralelas con otras entidades.

b) Y que los datos que sirvan de base al índice o tipo sean agregados de acuerdo con un procedimiento matemático objetivo.

2. En el caso de préstamos concedidos a tipo de interés variable, el prestamista, intermediario de crédito inmobiliario o representante designado, en su caso, deberá entregar al prestatario o potencial prestatario, y, en su caso, a toda persona física que sea fiadora o garante del préstamo, con una antelación mínima de diez días naturales respecto al

momento de la firma del contrato, el documento separado indicado en el artículo 14.1.c) de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, en el que se hará una referencia especial a las cuotas periódicas a satisfacer por el cliente en diferentes escenarios de evolución de los tipos de interés y las posibilidades de cobertura frente a tales variaciones, y todo ello teniendo además en cuenta el uso o no de índices oficiales de referencia.

A estos efectos, se presentarán al menos tres cuotas de amortización, calculadas mediante el empleo de los niveles máximos, medios y mínimos que el índice de referencia utilizado en la ficha europea de información normalizada (FEIN) haya presentado durante los últimos veinte años o el plazo máximo disponible si es menor. Si el tipo de interés aplicable inicialmente al préstamo se correspondiera con el nivel máximo o mínimo durante los últimos veinte años, se tomará como referencia para el cálculo dicho nivel incrementado o disminuido, según el caso, en un cincuenta por ciento.

**Artículo 27.** *Tipos de interés oficiales.*

1. A efectos de su aplicación por las entidades, en los términos previstos en esta orden ministerial, se consideran tipos de interés oficiales los siguientes índices de referencia:

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) Euribor a una semana, un mes, tres meses, seis meses y 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).

g) Cualquier otro índice establecido al efecto expresamente mediante resolución de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional.

2. Los tipos de interés oficiales se publicarán mensualmente por el Banco de España en el "Boletín Oficial del Estado" y estarán también disponibles en su página electrónica.

**Artículo 28.** *Índices y tipos de referencia aplicables para el cálculo del valor de mercado en la compensación por riesgo de tipo de interés.*

1. A los efectos del cálculo del valor de mercado de los préstamos hipotecarios y la consiguiente compensación por riesgo de tipo de interés a los que se refiere el artículo 9.2 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, así como del cálculo de la pérdida financiera señalada en el artículo 23.8 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, se considerarán índices o tipos de interés de referencia, los tipos Interest Rate Swap (IRS) a los plazos de 2, 3, 4, 5, 7, 10, 15, 20 y 30 años que publicará el Banco de España y a los que se añadirá un diferencial. Este diferencial se fijará como la diferencia existente, en el momento de contratación de la operación, entre el tipo de interés de la operación y el IRS al plazo que más se aproxime, en ese momento, hasta la siguiente fecha de revisión del tipo de interés o hasta la fecha de su vencimiento.

2. Se aplicará el tipo de interés de referencia de los anteriores que más se aproxime al plazo del préstamo que reste desde la cancelación anticipada hasta la próxima fecha de revisión del tipo de interés o hasta la fecha de su vencimiento. El diferencial así calculado se incorporará al documento contractual en todos aquellos préstamos sujetos a la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

3. La forma de cálculo de los índices y tipos anteriores se determinará mediante circular del Banco de España.

**Sección 4.ª Documento contractual y acto de otorgamiento**

**Artículo 29. Documentación contractual.**

Los documentos contractuales y las escrituras públicas en las que se formalicen los préstamos contendrán, debidamente separadas de las restantes, cláusulas financieras cuyo contenido mínimo se ajustará a la información personalizada prevista en la Ficha de Información Personalizada. Las demás cláusulas de tales documentos contractuales no podrán, en perjuicio del cliente, desvirtuar el contenido de aquellas.

En particular, con las peculiaridades previstas en los siguientes apartados, se fijará el tipo de interés aplicable, así como la obligación de notificar al cliente las variaciones experimentadas en ese tipo de interés.

**Artículo 30. Acto de otorgamiento.**

1. En materia de elección de notario se estará a lo dispuesto en el Reglamento Notarial aprobado por Decreto de 2 de junio de 1944 y demás disposiciones aplicables.

2. El cliente tendrá derecho a examinar el proyecto de escritura pública de formalización del préstamo hipotecario en el despacho del notario al menos durante los tres días hábiles anteriores a su otorgamiento. El cliente podrá renunciar expresamente, ante el notario autorizante, al señalado plazo siempre que el acto de otorgamiento de la escritura pública tenga lugar en la propia notaría.

3. En su condición de funcionarios públicos y derivado de su deber genérico de control de legalidad de los actos y negocios que autorizan, los notarios denegarán la autorización del préstamo cuando el mismo no cumpla lo previsto en esta orden y la legalidad vigente. Asimismo, los notarios informarán al cliente del valor y alcance de las obligaciones que asume y, en cualquier caso, deberá:

a) Comprobar si el cliente ha recibido adecuadamente y con la suficiente antelación la Ficha de Información Personalizada y, en su caso, si existen discrepancias entre las condiciones de la oferta vinculante y el documento contractual finalmente suscrito, e informar al cliente tanto de la obligación de la entidad de poner a su disposición la Ficha de Información Personalizada, como de aceptar finalmente las condiciones ofrecidas al cliente en la oferta vinculante dentro del plazo de su vigencia.

b) En el caso de préstamos a tipo de interés variable, comprobar si el cliente ha recibido la información prevista en los artículos 24, 25 y 26, y advertirle expresamente cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

1.º Que el tipo de interés de referencia pactado no sea uno de los oficiales a los que se refiere el artículo 27.

2.º Que el tipo de interés aplicable durante el período inicial sea inferior al que resultaría teóricamente de aplicar en dicho período inicial el tipo de interés variable pactado para períodos posteriores.

3.º Que se hubieran establecido límites a la variación del tipo de interés, como cláusulas suelo o techo. En particular, el notario consignará en la escritura esa circunstancia, advirtiendo expresamente de ello al cliente e informándole, en todo caso, sobre:

i) Los efectos de estos límites ante la variación del tipo de interés de referencia.

ii) Las diferencias entre los límites al alza y a la baja y, de manera especial, si se ha establecido únicamente un límite máximo a la bajada del tipo de interés.

c) Informar al cliente de cualquier aumento relevante que pudiera producirse en las cuotas como consecuencia de la aplicación de las cláusulas financieras pactadas. En particular deberá advertir de los efectos que la existencia, en su caso, de períodos de carencia tendría en el importe de las cuotas una vez finalizados tales períodos; así mismo, advertirá de la previsible evolución de las mismas cuando se hubieran pactado cuotas crecientes o cuando se hubiera previsto la posibilidad de interrumpir o posponer la amortización del préstamo.

d) Informar al cliente de la eventual obligación de satisfacer a la entidad ciertas cantidades en concepto de compensación por desistimiento o por riesgo de tipo de interés en los términos previstos en los artículos 8 y 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.

e) En el caso de que el préstamo no esté denominado en euros, advertir al cliente sobre el riesgo de fluctuación del tipo de cambio.

f) Comprobar que ninguna de las cláusulas no financieras del contrato implican para el cliente comisiones o gastos que debieran haberse incluido en las cláusulas financieras.

g) En el caso de hipoteca inversa deberá verificar la existencia del correspondiente asesoramiento independiente. En caso de que la formalización de la hipoteca inversa se realice en contra de la recomendación realizada por el asesoramiento independiente, se deberá advertir de este extremo al cliente.

h) Informar al cliente de los costes exactos de su intervención.

4. La decisión del funcionario por la que deniegue la autorización del préstamo o la inscripción de alguna de sus cláusulas deberá efectuarse mediante escrito motivado, ordenado en hechos y fundamentos de derecho. Dicha decisión será recurrible ante la Dirección General de los Registros y del Notariado en los plazos y forma previsto para el recurso de alzada.

### **Sección 5.ª Préstamos en moneda extranjera**

#### **Artículo 31. Información a remitir.**

1. Los prestamistas de préstamos inmobiliarios en moneda extranjera deberán suministrar la información a la que se refiere el artículo 20.3 de la Ley 5/2019 de 15 de marzo, junto con el documento de liquidación previsto en el artículo 7 del Real Decreto 309/2019, de 26 de abril, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y se adoptan otras medidas en materia financiera.

Dicha información se facilitará a elección del prestatario, o bien en la moneda en que el prestatario perciba la mayor parte de los ingresos, o bien en la moneda en que tenga la mayoría de los activos con los que ha de reembolsar el préstamo, según lo indicado en el momento en que se realizó la evaluación de la solvencia más reciente relativa al contrato de préstamo, o bien en euros.

2. En caso de que las liquidaciones se realicen en periodos superiores al trimestre, la información relativa al préstamo inmobiliario en moneda extranjera a la que se refiere el apartado anterior se desvinculará del documento de liquidación y deberá suministrarse al prestatario dentro de los veinte días siguientes a la finalización de cada trimestre natural.

### **Sección 6.ª Conocimientos y competencia aplicables al personal al servicio del prestamista de crédito inmobiliario, intermediario de crédito inmobiliario o representante designado**

#### **Artículo 32. Ámbito subjetivo.**

1. El personal señalado en los artículos 16.1 y 16.4 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, incluidas las personas físicas registradas como prestamistas, intermediarios de crédito o representantes designados, deberán reunir y mantener en todo momento los conocimientos y competencia necesarios y actualizados de conformidad con lo previsto en esta sección, cualquiera que sea la naturaleza de la relación jurídica que le una con el prestamista, el intermediario de crédito o el representante designado.

2. Las personas que desempeñen funciones de apoyo que no tengan relación con el proceso de comercialización o contratación de préstamos inmobiliarios y, en particular, el personal de administración o contabilidad de préstamos, de recursos humanos, de tecnologías de la información y las telecomunicaciones no se encontrarán sujetas a lo previsto en el apartado primero.

#### **Artículo 32 bis. Materias.**

1. Los requisitos de conocimientos y competencia incluirán las siguientes materias:

a) Un conocimiento adecuado de los préstamos inmobiliarios, incluidas cualesquiera implicaciones fiscales generales y gastos en que vaya a incurrir el cliente en el contexto de las operaciones, y de los servicios accesorios que se ofrezcan junto con ellos, especialmente de los seguros accesorios al préstamo hipotecario.

b) Un conocimiento adecuado de los riesgos asociados a los productos de préstamo que ofrece al potencial prestatario, incluyendo en el caso de préstamos a tipo variable, los posibles efectos de los cambios de los tipos de interés en la cuota y en los casos de los préstamos en divisa, de los efectos de las posibles variaciones del tipo de cambio.

c) Un conocimiento adecuado de la legislación relativa a los contratos de préstamo inmobiliario ofrecidos a los potenciales prestatarios, en particular en lo que respecta a la protección del prestatario.

d) Un conocimiento y una comprensión adecuados del proceso de adquisición de bienes inmuebles.

e) Un conocimiento adecuado que le permita hacer una estimación de los costes y gastos totales en los que va a incurrir el cliente en el contexto de las operaciones de préstamo y servicios que ofrece al potencial prestatario.

f) Un conocimiento adecuado de la tasación de las garantías.

g) Un conocimiento adecuado del derecho de elección de notario, del funcionamiento de las notarías, y de la organización y del funcionamiento de los registros de propiedad.

h) Un conocimiento adecuado del mercado de préstamos inmobiliarios, en particular de la evolución de los precios de las viviendas y de la evolución de los tipos de interés, para poder evaluar la conveniencia de la operación.

i) Un conocimiento adecuado de las normas deontológicas del sector.

j) Un conocimiento adecuado del proceso de evaluación de la solvencia de los potenciales prestatarios o, si ha lugar, competencia en la evaluación de la solvencia de estos, haciendo especial énfasis en los conocimientos necesarios para valorar adecuadamente los informes de riesgo que emite la Central de Información de Riesgos del Banco de España.

k) Un nivel adecuado de competencias en materia financiera y económica, incluyendo un conocimiento sobre el efecto de las cifras económicas y acontecimientos nacionales e internacionales en los tipos de interés y el mercado inmobiliario.

l) Un conocimiento adecuado que permita identificar correctamente a las personas del mercado objetivo para las que se ha diseñado el préstamo inmobiliario.

m) Un conocimiento adecuado que permita diseñar préstamos inmobiliarios.

2. Para la concreción de los conocimientos y competencia sobre las materias recogidas en el apartado anterior se tendrán en cuenta las Directrices que, en su caso, haya publicado la Autoridad Bancaria Europea.

### **Artículo 32 ter.** *Tipos de formación.*

1. Todo el personal que se señala en el artículo 32 que informe o comercialice préstamos inmobiliarios directamente al prestatario o potencial prestatario deberá acreditar que posee conocimientos y competencia sobre las materias previstas en el artículo anterior, excepto la letra m), mediante la superación de módulos de formación con un mínimo de 50 horas.

2. El personal incluido en el artículo 32 que tenga la condición de directivo o adopte la decisión de concesión de préstamos inmobiliarios deberá acreditar que posee los conocimientos y competencia sobre la totalidad de las materias recogidas en el artículo anterior mediante la superación de módulos de formación con un mínimo de 50 horas.

3. El personal incluido en el artículo 32 que decida, se ocupe o participe en la elaboración o diseño de los sistemas de valoración del riesgo de crédito o diseño y desarrolle productos de préstamo inmobiliario deberá acreditar que posee los conocimientos y competencia sobre todas las materias recogidas en el artículo anterior mediante la superación de módulos de formación con un mínimo de 50 horas.

4. El personal incluido en el artículo 32 que facilite asesoramiento sobre préstamos inmobiliarios, entendiéndose por tal lo establecido en el artículo 4.20) de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, deberá acreditar que tiene los conocimientos y competencia sobre la totalidad de

las materias previstas en el artículo anterior, con una especial incidencia en las letras a), b), h), l) y m), mediante la superación de módulos de formación con un mínimo de 65 horas.

5. Los requisitos mínimos exigibles al personal de conformidad con lo previsto en las letras c), d) y g) del artículo anterior podrán entenderse cumplidos cuando se cuente con una titulación de grado o máster en ciencias jurídicas.

Los requisitos mínimos exigibles al personal de conformidad con lo previsto en la letra k) del artículo anterior podrán entenderse cumplidos cuando cuente con una titulación de grado o máster en Economía o Administración y Dirección de Empresas, o estén acreditados para prestar asesoramiento en materia de inversión de conformidad con lo previsto en el artículo 220 sexies del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, y su normativa de desarrollo, con la correspondiente formación continuada actualizada.

6. La experiencia profesional consistente en la actividad laboral en ámbitos relacionados con la preparación, distribución, intermediación o concesión de productos de préstamo inmobiliario durante un mínimo de cinco años podrá equipararse a un máximo del 20 por ciento del tiempo exigible para la formación al que se refieren los apartados anteriores. Dicha equiparación deberá reflejarse expresamente en la certificación a que se refiere el artículo 32 quáter.

7. Una vez acreditados los conocimientos y competencia a los que se refieren los apartados anteriores, el personal incluido en el artículo 32 deberá recibir anualmente módulos de formación continuada, de contenido tanto teórico como práctico, que tendrán un mínimo de 10 horas para el personal y directivo al que se alude en los apartados 1 a 3 y 15 horas para el personal del apartado 4.

**Artículo 32 quáter.** *Impartición y certificación de la formación.*

1. La formación a la que se refiere el artículo anterior podrá ser impartida por el propio prestamista, intermediario de crédito o representante designado o mediante convenios con entidades o empresas formadoras o universidades, pudiendo realizarse de manera presencial o a distancia.

2. La acreditación de que el personal al servicio de los prestamistas, intermediarios de crédito o los representantes designados tienen los conocimientos y competencia exigibles de conformidad con lo previsto en este artículo será realizada por las entidades o empresas certificadoras, reconocidas expresamente por el Banco de España.

3. Las entidades o empresas certificadoras deberán establecer un sistema de acreditación objetivo, evaluando tanto el conocimiento teórico como práctico, orientado a los objetivos y necesidades de cada uno de los grupos de personal señalados en el artículo anterior.

En ningún caso, la actividad de formación y la de certificación podrá realizarse por la misma entidad o empresa.

4. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado anterior, el Banco de España podrá publicar un listado de títulos o certificaciones, emitidos por universidades públicas o privadas o por entidades o empresas certificadoras que, de ser poseídos por el personal incluido en el artículo 32, acreditará los requisitos mínimos de conocimientos y competencia aplicables de conformidad con lo previsto en el artículo 32 ter.

**Artículo 32 quinquies.** *Políticas y procedimientos internos sobre conocimientos y competencia.*

1. Los prestamistas, intermediarios de crédito y representantes designados deberán establecer y aplicar políticas y procedimientos que aseguren los siguientes objetivos:

a) Conocer y evaluar la cualificación del personal a su servicio en todo momento.

b) Elaborar un plan de formación inicial y continuada, llevando a cabo una revisión, al menos anual, de la evolución y las necesidades del personal, en la que se tenga en consideración la adecuación de los recursos puestos a disposición éstos para la realización de los diferentes módulos formativos y los nuevos desarrollos normativos que afecten contenidos mínimos del artículo 32 bis.

c) Establecer los requisitos organizativos y las responsabilidades necesarias para asegurar el flujo adecuado de información interna respecto de la ejecución de los planes y sus resultados y, en particular, las personas certificadas, en función de los tipos de formación y actividades, conforme a lo indicado en los artículos anteriores.

d) Garantizar que todo el personal directivo y los miembros de los órganos de administración poseen la cualificación para prestar asesoramiento.

e) Garantizar que cuando el personal a su servicio no haya adquirido los conocimientos y competencia necesarios para la prestación de los servicios, no pueda prestarlos.

2. Los miembros del órgano de administración o, en su defecto, la persona física prestamista o intermediaria de crédito inmobiliario serán responsables del establecimiento y la aplicación de estas políticas y procedimientos. La unidad de cumplimiento normativo, unidad equivalente o en su defecto el órgano de administración o persona física prestamista o intermediaria de crédito inmobiliario será responsable del control de la aplicación de los procedimientos.

3. Al objeto de verificar el cumplimiento de las medidas previstas en esta sección, los prestamistas, los intermediarios de crédito y representantes designados pondrán a disposición de la autoridad competente para su supervisión conforme a lo previsto en los artículos 33 y 43 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, la totalidad de la información a que hace referencia el apartado 1.

### **Sección 7.ª Prácticas de ventas vinculadas**

**Artículo 32 sexies.** *Vinculaciones con el préstamo inmobiliario.*

En aplicación de lo previsto en el artículo 17.4 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, el prestamista podrá vincular el préstamo a la apertura o el mantenimiento de una cuenta de pago o de ahorro, por parte del prestatario, su cónyuge, pareja de hecho, o un pariente por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado de parentesco, siempre que dicha cuenta tenga como única finalidad acumular capital para efectuar reembolsos del préstamo, pagar intereses del mismo o agrupar recursos para obtener el préstamo u ofrecer una seguridad adicional para el prestamista en caso de impago.

## CAPÍTULO II BIS

### **Hipoteca inversa**

#### **Sección 1.ª Disposiciones generales**

**Artículo 32 septies.** *Ámbito de aplicación.*

Las hipotecas inversas comercializadas en España conforme a lo previsto en la disposición adicional primera 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 regirán por este capítulo, así como por lo previsto en el título I, el artículo 24 y las secciones 3.ª y 4.ª del capítulo II del título III.

#### **Sección 2.ª Información precontractual**

**Artículo 32 octies.** *Guía de acceso a la hipoteca inversa.*

El Banco de España y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones elaborará conjuntamente una «Guía de Acceso a la Hipoteca Inversa» en términos adaptados y análogos a los previstos en la disposición adicional tercera de la Ley 5/2019, de 15 de marzo.

**Artículo 32 novies.** *Ficha de información precontractual.*

1. Las entidades deberán proporcionar a los clientes que soliciten cualquiera de estos servicios, información clara y suficiente sobre los préstamos que ofertan. Esta información, que será gratuita y tendrá carácter orientativo, se facilitará mediante la ficha de información precontractual (FIPRE) que figura en el anexo III.

2. La ficha de información precontractual estará a disposición de los clientes de préstamos, de forma gratuita, en todos los canales de comercialización utilizados por la entidad.

**Artículo 32 decies.** *Ficha de información personalizada.*

1. Las entidades, una vez que el cliente haya facilitado la información que se precise sobre sus necesidades de financiación, su situación financiera y sus preferencias, proporcionarán a este la información personalizada que resulte necesaria para dar respuesta a su demanda de crédito, de forma que le permita comparar los préstamos disponibles en el mercado, valorar sus implicaciones y adoptar una decisión fundada sobre si debe o no suscribir el contrato. Esta información se facilitará mediante la ficha de información personalizada (FIPER) que figura en el anexo IV.

2. La ficha de información personalizada se entregará a todos los clientes de préstamos, de forma gratuita, con la debida antelación y, en todo caso, antes de que el cliente quede vinculado por cualquier contrato u oferta.

3. Toda información adicional que la entidad facilite al cliente figurará en un documento separado, que deberá adjuntarse a la ficha de información personalizada.

**Artículo 32 undecies.** *Oferta vinculante.*

1. Una vez el cliente y la entidad hayan mostrado su voluntad de contratar un determinado servicio bancario de préstamo hipotecario, se disponga de la tasación correspondiente del inmueble y se hayan efectuado las oportunas comprobaciones sobre su situación registral y sobre la capacidad financiera del cliente, este podrá solicitar a la entidad la entrega de una oferta vinculante.

2. La oferta vinculante se facilitará mediante una ficha de información personalizada como la que figura en el anexo IV en la que, adicionalmente, se especificará lo siguiente:

- a) Que se trata de una oferta vinculante.
- b) El plazo de vigencia de dicha oferta.

3. Toda información adicional que la entidad facilite al cliente en la oferta vinculante figurará en un documento separado, que deberá adjuntarse a la ficha de información personalizada.

4. Si la oferta vinculante se hace al mismo tiempo que se entrega la ficha de información personalizada y coincide íntegramente en cuanto a su contenido, podrá facilitarse al cliente en un único documento.

5. Salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a la entidad, la oferta vinculante tendrá un plazo de validez no inferior a catorce días naturales desde su fecha de entrega.

**Artículo 32 duodecies.** *Información adicional sobre cláusulas suelo y techo.*

En el caso de préstamos en que se hubieran establecido límites a la variación del tipo de interés, como cláusulas suelo o techo, se recogerá en un anexo a la ficha de información personalizada, el tipo de interés mínimo y máximo a aplicar y la cuota de amortización máxima y mínima.

**Sección 3.ª Tasa anual equivalente**

**Artículo 32 terdecies.** *Cálculo de la tasa anual equivalente.*

1. La tasa anual equivalente, que iguala, sobre una base anual, al valor actual de todos los compromisos (disposiciones de crédito, reembolsos y gastos) existentes o futuros,

asumidos por la entidad y por el cliente, se calculará de acuerdo con la fórmula matemática que figura en el anexo V.

2. Para calcular la tasa anual equivalente se determinará el coste total del préstamo para el cliente, exceptuando los gastos que este tendría que pagar por el incumplimiento de alguna de sus obligaciones con arreglo al contrato de crédito.

Cuando sea obligatorio abrir una cuenta para obtener el préstamo, los costes de mantenimiento de dicha cuenta, los costes relativos a la utilización de un medio de pago que permita efectuar operaciones de pago y de disposición de crédito, así como otros costes relativos a las operaciones de pago, se incluirán en el coste total del crédito para el cliente, salvo que los costes de dicha cuenta se hayan especificado de forma clara y por separado en el contrato de préstamo o cualquier otro contrato suscrito con el cliente.

3. El cálculo de la tasa anual equivalente se realizará partiendo del supuesto de que el contrato de préstamo estará vigente durante el período de tiempo acordado y que la entidad y el cliente cumplirán sus obligaciones en las condiciones y en los plazos que se hayan acordado en el contrato.

4. En los contratos de préstamo que contengan cláusulas que permitan modificaciones del tipo de interés y, en su caso, de los 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 los demás gastos se computarán al nivel fijado en el momento de la firma del contrato.

### CAPÍTULO III

#### Normas relativas a los créditos al consumo

**Artículo 33.** *Normativa de transparencia de los créditos al consumo.*

La transparencia de los servicios bancarios de crédito al consumo celebrados por los clientes se rige por lo previsto en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo. Asimismo, en lo no previsto por la citada Ley 16/2011, de 24 de junio, les resultará aplicable lo establecido en el título I y en el capítulo I del título III de esta orden.

### CAPÍTULO III BIS

#### Normas relativas a los créditos al consumo de duración indefinida

**Artículo 33 bis.** *Ámbito de aplicación.*

Este capítulo será de aplicación al crédito al consumo con interés de duración indefinida o de duración definida prorrogable de forma automática concedido a personas físicas en el que el crédito dispuesto no se satisface en su totalidad al final del período de liquidación pactado (crédito revolving o *revolving*), sin perjuicio de lo previsto en el artículo 33.

**Artículo 33 ter.** *Información precontractual.*

1. Cuando el contrato prevea la posibilidad de obtener el crédito señalado en el artículo 33 bis, adicionalmente a la obligación de suministrar al cliente la información normalizada europea con el contenido, formato y en los términos previstos en la Ley 16/2011, de 24 de junio, la entidad facilitará al cliente, en documento separado, que podrá adjuntarse a dicha información normalizada:

a) una mención clara a la modalidad de pago establecida, señalando expresamente el término «*revolving*».

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

c) si el cliente o la entidad tienen la facultad de modificar la modalidad de pago establecida, así como las condiciones para su ejercicio.

d) un ejemplo representativo de crédito con dos o más alternativas de financiación determinadas en función de la cuota mínima que pueda establecerse para el reembolso del crédito con arreglo al contrato.



La información señalada en este apartado será proporcionará al cliente con la debida antelación a la suscripción del contrato.

2. Con antelación a la firma del contrato, la entidad proporcionará al cliente la asistencia señalada en el artículo 11 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.

3. Sin perjuicio de la sujeción de la publicidad realizada en vías públicas, lugares abiertos al público y, en particular, en centros comerciales al cumplimiento de la normativa reguladora de la publicidad sobre productos y servicios bancarios, la entidad extremará la diligencia en el cumplimiento de la obligación de asistencia previa a la formalización del contrato cuando el crédito se promoció u ofrezca a la clientela en estos casos, facilitando en ese momento explicaciones adecuadas de forma individualizada para que el potencial cliente pueda evaluar si el contrato de crédito, y en especial la modalidad de pago propuesta, se ajusta a sus intereses, a sus necesidades y a su situación financiera.

**Artículo 33 quáter.** *Derecho de desistimiento.*

El cliente podrá ejercer el derecho de desistimiento del contrato de crédito señalado en el artículo 33 bis en los términos previstos en el artículo 28 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, en cuyo caso dejará sin efecto el contrato de crédito celebrado.

**Artículo 33 quinquies.** *Información periódica a suministrar al cliente.*

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8, en el caso de disposición de crédito señalado en el artículo 33 bis la entidad deberá suministrar al cliente con periodicidad al menos trimestral la siguiente información:

a) El importe del crédito dispuesto, para lo que la entidad deberá tener en cuenta las posibles cuotas devengadas y los intereses generados pendientes de liquidación;

b) El tipo deudor.

c) La modalidad de pago establecida, señalando expresamente el término «*revolving*» e indicando la cuota fijada en ese momento para la amortización del crédito.

d) La fecha estimada en la que el cliente terminará de pagar el crédito dispuesto, teniendo en cuenta la cuota de amortización establecida en ese momento. En particular, se comunicará al cliente:

1.º la fecha en la que el cliente terminaría de pagar el crédito dispuesto si no se realizasen más disposiciones ni se modificase ningún otro elemento del contrato; y

2.º la cuantía total, desglosando principal e intereses, que acabaría pagando el cliente por el crédito dispuesto si no se realizasen más disposiciones ni se modificase la cuota.

La entidad advertirá de que la estimación realizada corresponde al crédito dispuesto en una fecha de referencia, teniendo en cuenta la cuota de amortización y el tipo deudor establecidos en ese momento.

2. Cuando coexistan en el periodo de liquidación distintas modalidades de pago mediante las cuales se estén reembolsando las disposiciones efectuadas bajo un mismo límite de crédito, la entidad facilitará la información señalada en el apartado 1 de forma desglosada para cada modalidad de pago acordada conforme a lo previsto en el contrato.

En el supuesto señalado en el párrafo anterior, el documento de liquidación que deben facilitar las entidades al prestatario con arreglo a lo previsto en el artículo 8.3 recogerá la información requerida en la normativa aplicable de forma desglosada para cada modalidad de pago establecida en el periodo de liquidación, de forma que este pueda verificar y comprender adecuadamente la liquidación efectuada.

3. Cuando con posterioridad a la contratación del crédito señalado en el artículo 33 bis la cuantía de la cuota de amortización sea inferior al porcentaje establecido en el artículo 18.2.e), la entidad añadirá la siguiente información a la señalada en el apartado 1:

a) Ejemplos de escenarios sobre el posible ahorro que representaría aumentar el importe de la cuota por encima de la establecida en ese momento. En particular, se comunicará al cliente la fecha en la que terminaría de pagar el crédito dispuesto y la cuantía total que acabaría pagando en el caso de aumentar un 20, un 50 y un 100 por cien la cuota actual.

b) El importe de la cuota mensual que permitiría liquidar toda la deuda en el plazo de un año.

**Artículo 33 sexies.** *Información adicional.*

1. Cuando el cliente así lo solicite, la entidad le facilitará en el plazo máximo de 5 días hábiles la siguiente información en relación con el crédito señalado en el artículo 33 bis:

a) Cualquiera de los extremos señalados en el artículo anterior.

b) Las cantidades abonadas y la deuda pendiente. La entidad facilitará al cliente un detalle lo más completo posible del crédito dispuesto, a fin de que pueda verificar la corrección del importe adeudado o reclamado y su composición. Salvo que el cliente indique otra cosa, la información incluirá las fechas, importes y conceptos de los pagos efectuados, y desglosará la cantidad pendiente de pago en concepto de principal, intereses acumulados y comisiones devengadas por distintos conceptos.

c) El cuadro de amortización; la entidad advertirá claramente que el cuadro de amortización se elabora para el saldo dispuesto, en una fecha de referencia y con la cuota establecida en ese momento.

2. Cuando se amplíe el límite del crédito señalado en el artículo 33 bis, la entidad deberá comunicar al cliente de forma individualizada, con una antelación mínima de 1 mes:

a) El nuevo límite.

b) La cuantía de la deuda acumulada hasta ese momento.

c) La nueva cuota que deberá pagar, en su caso.

d) La información prevista en el artículo 33 quinquies.2, en su caso.

No obstante, no será necesario realizar esta comunicación cuando la entidad autorice excepcionalmente y de forma unilateral disposiciones del crédito referido en el artículo 33 bis por encima del límite del crédito concedido, siempre que sea por un importe inferior al 25 % de dicho límite y que el importe dispuesto por encima del límite se incluya en su totalidad en la cuota correspondiente a la siguiente liquidación del crédito, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 16/2011, de 24 de junio, en relación con los excedidos tácitos.

3. Cuando haya transcurrido más de un año entre el momento de la contratación y el de la activación del crédito a que se refiere el artículo 33 bis, la información normalizada europea y el ejemplo representativo de crédito señalados en el artículo 33 ter.1 se suministrarán al cliente de nuevo en el momento de su activación.

**Artículo 33 septies.** *Requisitos de forma y entrega de la información.*

La información señalada en los artículos 33 quinquies y 33 sexies se redactará en los términos previstos en el artículo 11.

La entidad suministrará dicha información en papel u otro soporte duradero, de conformidad con lo que se acuerde contractualmente entre la entidad y el cliente. A estos efectos, se considerará duradero todo soporte que permita al cliente al que se transmite información personalizada conservarla, recuperarla fácilmente durante un período de tiempo adaptado a los fines de dicha información y reproducirla de forma idéntica a la información recibida.

**Artículo 33 octies.** *Gastos de información.*

1. La entidad no podrá cobrar al cliente por el suministro de la información indicada en los artículos 33 ter, 33 quinquies y 33 sexies.2 y 3.

2. La información adicional prevista en el artículo 33 sexies.1 se facilitará de forma gratuita una única vez al mes, siempre que no se reciba en ese mismo mes junto con la información señalada en los artículos 33 ter, 33 quinquies y 33 sexies.2 y 3.

3. La entidad y el cliente podrán acordar que se cobren gastos por la comunicación de la información prevista en este capítulo en supuestos distintos de los previstos en los apartados 1 y 2.

Quando la entidad pueda cobrar gastos en concepto de información con arreglo a lo dispuesto en este apartado, serán razonables y acordes con los costes efectivamente soportados por la entidad.

#### CAPÍTULO IV

#### Normas relativas a los servicios de pago

**Artículo 34.** *Normativa de transparencia de los servicios de pago.*

La transparencia de las condiciones de contratación y los requisitos de información exigibles en la prestación de servicios de pago a los clientes se rige por lo previsto en la Orden de la Ministra de Economía y Empresa de 26 de diciembre de 2019, 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.

**Disposición transitoria única.** *Régimen transitorio del Mibor.*

1. El Mibor 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 Mibor mensualmente en su sede electrónica y en el «Boletín Oficial del Estado». Para la publicación de este índice continuará vigente la actual definición del Mibor establecida en la 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.

**Disposición derogatoria única.** *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango se opongán a lo dispuesto en la presente orden ministerial.

En particular, quedan derogadas:

a) 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.

b) La Orden de 5 de mayo de 1994 sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.

c) La Orden PRE/1019/2003, de 24 de abril, sobre transparencia de los precios de los servicios bancarios prestados mediante cajeros automáticos.

d) La Orden de 27 de octubre de 1962 por la que se regula provisionalmente la tramitación de los expedientes y asuntos en materia de banca oficial y privada y cajas de ahorro.

Sin perjuicio de lo previsto en la disposición final quinta, la norma a la que se refiere la letra d) anterior quedará derogada el día siguiente al de la publicación en el «Boletín Oficial del Estado» de esta orden.

**Disposición final primera.** *Referencias a la normativa de transparencia en la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.*

1. Conforme a lo previsto en la disposición adicional única de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, las citas de esa ley a la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las

condiciones financieras de los préstamos hipotecarios, se entenderán realizadas a esta orden ministerial.

2. Del mismo modo, se entenderán referidas a esta orden ministerial cualesquiera citas realizadas en el ordenamiento jurídico a la normativa de transparencia de entidades de crédito y, en particular, a las órdenes a las que se refiere la disposición derogatoria única.

**Disposición final segunda.** *Modificación 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.*

El artículo 4.2 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, queda redactado como sigue:

«2. Cuando, a efectos de la utilización de un instrumento de pago determinado, el proveedor de servicios de pago o un tercero exija el pago de un gasto adicional, informará de ello al usuario de servicios de pago antes de iniciarse la operación de pago, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 4.3 de la Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios».

**Disposición final tercera.** *Facultades de desarrollo.*

1. Se habilita al Banco de España para dictar las normas precisas para el desarrollo y ejecución de esta orden.

2. En particular, se habilita al Banco de España para establecer:

a) La definición y proceso de determinación de los tipos de interés oficiales señalados en el artículo 27.

b) Los criterios y elementos que deberán tenerse en cuenta para la formulación del ejemplo representativo señalado en el artículo 33 ter.1.d).

c) Los criterios y elementos que deberán tenerse en cuenta para la formulación de los ejemplos de escenarios señalados en el artículo 33 quinquies.3.a).

3. Los criterios y elementos a los que se refieren las letras b) y c) del apartado anterior deberán fijarse por el Banco de España en el plazo de nueve meses desde la publicación de la Orden ETD/699/2020, de 24 de julio, de regulación del crédito revolvente y por la que se modifica la Orden ECO/697/2004, de 11 de marzo, sobre la Central de Información de Riesgos, la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

**Disposición final cuarta.** *Título competencial.*

Esta orden ministerial se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.6.<sup>a</sup>, 11.<sup>a</sup> y 13.<sup>a</sup> de la Constitución Española que atribuye al Estado la competencia exclusiva sobre legislación mercantil, bases de la ordenación del crédito, banca y seguro, y bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, respectivamente.

**Disposición final quinta.** *Entrada en vigor.*

1. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado siguiente, la presente orden entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

2. Lo previsto en el capítulo II del título III, a excepción de la sección 3.<sup>a</sup>, entrará en vigor a los nueve meses de la publicación de esta orden en el «Boletín Oficial del Estado». Asimismo, la previsión a la que se refiere el apartado 4 del artículo 8 comenzará a aplicarse en 2014 sobre los servicios prestados el año anterior.

Madrid, 28 de octubre de 2011.–La Vicepresidenta del Gobierno de Asuntos Económicos y Ministra de Economía y Hacienda, Elena Salgado Méndez.

**ANEXO I**

**FICHA DE INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL (FIPRE)**

El texto del presente modelo se reproducirá tal cual en las Fichas de Información Precontractual que se elaboren para cada producto o servicio. Las indicaciones entre corchetes se sustituirán por la información correspondiente. En la parte B se dan instrucciones sobre como cumplimentar cada FIPRE.

Cuando se indique «*si ha lugar*», la entidad de crédito cumplimentará la casilla si la información es pertinente para el contrato de préstamo. Si la información no es pertinente, la entidad suprimirá los datos correspondientes o la sección entera. En este último caso, la numeración de las secciones se adaptará en consecuencia.

La información que a continuación se indica, se facilitará en un sólo documento. Se utilizarán caracteres tipográficos claramente legibles. Cuando se trate de elementos de información que deban resaltarse, se empleará negrita, sombreado o caracteres de mayor tamaño.

**Parte A**

*Modelo de FIPRE*

**(Texto introductorio)**

El presente documento se extiende el [fecha corriente] en respuesta a su solicitud de información, y no conlleva para [nombre de la entidad] la obligación de concederle un préstamo. La información incorporada tiene carácter meramente orientativo.

Se ha elaborado en las condiciones actuales del mercado. La oferta personalizada posterior puede diferir en función de la variación de dichas condiciones o como resultado de la obtención de la información sobre sus preferencias y condiciones financieras.

**1. ENTIDAD DE CRÉDITO**

- Identidad / Nombre comercial.
- Domicilio social
- Número de teléfono.
- Correo electrónico.
- Dirección de página electrónica.
- Autoridad de supervisión: [Identidad de la autoridad de supervisión y dirección de su página electrónica.]
- Persona de contacto: [Datos completos de la persona de contacto.]
- Datos de contacto del servicio de atención al cliente.

**2. CARACTERÍSTICAS DEL PRÉSTAMO**

- Importe máximo del préstamo disponible en relación con el valor del bien inmueble.
- Finalidad.
- Tipo de préstamo.
- *(Si ha lugar)* Préstamo en divisa.
- Plazo de amortización.
- *(Si ha lugar)* Este préstamo requiere de la aportación de una garantía hipotecaria.
- *(Si ha lugar)* Este préstamo requiere de la aportación de una garantía pignoratícia.
- *(Si ha lugar)* Este préstamo requiere de garantes personales.
- *(Si ha lugar)* El prestatario tiene la opción de poder dar en pago el inmueble hipotecado en garantía del préstamo, con carácter liberatorio de la totalidad de la deuda derivada del mismo.
- Ejemplo representativo.
- Reembolso del préstamo.
- *(Si ha lugar)* El incumplimiento de los términos y condiciones del contrato de préstamo no garantiza el reembolso de su importe total en virtud del contrato;
- Consecuencias del incumplimiento del contrato de préstamo.

**3. TIPO DE INTERÉS**

- Clase y nivel del tipo de interés aplicable:
  - Fijo.
  - Variable (expresado en tipo de interés de referencia + diferencial).
  - Variable limitado (expresando el tipo de interés mínimo y máximo y el tipo de interés de referencia + diferencial).
- En caso de que durante el plazo de amortización se modifique la clase de tipo de interés se deberá reflejar el plazo en que se aplicará cada tipo.

**4. VINCULACIONES Y GASTOS PREPARATORIOS**

- *(Si ha lugar)* Listado de productos o servicios vinculados al contrato de préstamo.
- *(Si ha lugar)* Listado de productos o servicios combinados con contrato de préstamo.
- *Gastos preparatorios.*

**5. TASA ANUAL EQUIVALENTE Y COSTE TOTAL DEL PRÉSTAMO**

La TAE es el coste total del préstamo expresado en forma de porcentaje anual. La TAE sirve para ayudarle a comparar las diferentes ofertas.

- La TAE aplicable a su préstamo es [TAE]. Comprende:
  - Tipo de interés.
  - Otros componentes de la TAE.
  - Coste total del préstamo en términos absolutos.
  - El cálculo de la TAE y del coste total del préstamo se basan en los siguientes supuestos:
    - Importe.
    - Tipo de interés.
    - Otros supuestos.

**6. AMORTIZACIÓN ANTICIPADA**

- (Si ha lugar) Compensación por desistimiento.
- (Si ha lugar) Compensación por riesgo de tipo de interés.

## Parte B

### *Instrucciones para cumplimentar la FIPRE*

#### Sección «1. ENTIDAD DE CRÉDITO».

1. La identidad, el número de teléfono, el domicilio social y la dirección de página electrónica de la entidad de crédito, serán los que correspondan a la sede social de esta. Se indicará la autoridad competente para la supervisión de los servicios bancarios de préstamo hipotecario y los datos de contacto del servicio de atención al cliente de la entidad.

2. La información sobre la persona de contacto es facultativa.

3. De conformidad con el artículo 7 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, si la operación se ofrece a distancia, la entidad indicará, en su caso, el nombre y la dirección geográfica de su representante en el Estado miembro de residencia del cliente. En estos supuestos, la indicación del número de teléfono, la dirección de correo electrónico y la dirección de página electrónica del representante de la entidad es facultativa.

4. De conformidad con el artículo 7 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, si la operación se ofrece a distancia, la entidad indicará el nombre del Registro Mercantil en el que está inscrita, así como su número de inscripción u otro medio equivalente de identificación en ese registro.

#### Sección «2. CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL PRÉSTAMO».

1. El “importe máximo de préstamo disponible en relación con el valor del bien inmueble” representará el ratio préstamo-valor de tasación. Este ratio irá acompañado de un ejemplo significativo, en valor absoluto, del importe máximo que puede tomarse en préstamo para un determinado valor de un bien inmueble.

2. En “finalidad”, se consignará la finalidad para la que se concede el préstamo, por ejemplo, adquisición de vivienda habitual, segunda residencia, rehabilitación u obtención de financiación para otros fines.

3. En la descripción de la clase de préstamo se indicará claramente de qué forma se reembolsarán el capital y los intereses durante la vigencia del préstamo (esto es, reembolsos constantes, crecientes o decrecientes).

4. Si se tratara de un préstamo en moneda extranjera se consignará expresamente, y se advertirá con claridad que, como consecuencia de esta circunstancia, la cuota mensual puede variar. Adicionalmente, se incluirá información sobre la fórmula utilizada para calcular los diferenciales de tipo de cambio y la periodicidad de su ajuste.

Si existiera algún límite al alza o a la baja del tipo de cambio o cualquier otro tipo de instrumento de que limite la variabilidad del mismo y cuya contratación sea un requisito para obtener el préstamo en las condiciones indicadas, deberá especificarse de forma destacada en esta sección.

Se advertirá que los pagos que periódicamente van a tener que realizar en concepto de amortización e intereses, han de ser obligatoriamente en la divisa en la que está formalizada la operación, que por ello es necesario realizar las correspondientes operaciones de compra de la divisa del préstamo y que, por tanto, el contravalor de dichos pagos en euros irá variando, al alza o a la baja, en función de la cotización de la divisa de financiación.

5. En “ejemplo representativo”, se consignará un ejemplo representativo del importe total del préstamo, del coste total del préstamo para el prestatario, del importe total adeudado por el prestatario y de la TAE.

6. En “reembolso del crédito”, se consignará la gama de las diversas opciones existentes para reembolsar el préstamo al prestamista (incluyendo el número, la periodicidad y el importe de las cuotas de reembolso).

7. En “consecuencias del incumplimiento del contrato de préstamo”, se consignará una advertencia general sobre las posibles consecuencias de no cumplir los compromisos asociados al contrato de préstamo.



Sección “3. TIPO DE INTERÉS”.

1. En esta sección se explicará si el tipo de interés es fijo, variable o variable limitado y, en su caso, los periodos en los que el tipo aplicado consistirá en cada una de estas clases. Se señalará también la periodicidad de las revisiones del tipo variable y variable limitado.

2. El nivel del tipo de interés variable y variable limitado se expresará como un índice de referencia más un diferencial, si fuera el caso.

3. En caso de utilizarse un índice de referencia tal como se define en el artículo 3.1.3), del Reglamento (UE) 2016/1011 del Parlamento Europeo y del Consejo, se indicará su nombre y el de su administrador, así como las posibles implicaciones para el prestatario.

4. Se especificará de forma destacada la existencia de límites al alza (techos) del tipo de interés variable o de cualquier otro tipo de instrumento que limite la variabilidad del tipo de interés.

Sección «4. VINCULACIONES Y GASTOS PREPARATORIOS».

1. En esta sección se incluirán todos aquellos productos o servicios que han de ser contratados conjuntamente con el préstamo para poder obtenerlo en las condiciones ofrecidas.

También se incluirán cualquier requisito que habrá de cumplirse para obtener el préstamo en las condiciones indicadas, tales como ser menor de una determinada edad o pertenecer a un determinado grupo de la población.

2. También se indicarán los gastos preparatorios de la operación, tales como comprobación de la situación registral del inmueble, u otros que se considerarán a cargo del cliente aun cuando el préstamo no llegue a otorgarse.

En particular, deberá indicarse si resulta exigible la tasación del inmueble y a cargo de quién serán los gastos de la misma. También se indicará que la entidad está obligada a aceptar cualquier tasación aportada por el cliente, siempre que esté certificada por un tasador homologado y no haya caducado, no pudiendo cargar ningún gasto adicional por las comprobaciones que, en su caso, realice sobre dicha tasación.

3. En los préstamos cuya finalidad sea la adquisición de vivienda deberá hacerse constar el derecho que asiste al cliente para designar, de mutuo acuerdo con la entidad de crédito, la persona o entidad que vaya a llevar a cabo la tasación del inmueble, la que se vaya a encargar de la gestión administrativa de la operación (gestoría), así como de la entidad aseguradora que, en su caso, vaya a cubrir las contingencias que la entidad exija para la formalización del préstamo.

Sección «5. TASA ANUAL EQUIVALENTE Y COSTE TOTAL DEL PRÉSTAMO».

1. El cálculo de ambas variables se basará en un ejemplo representativo elaborado por la entidad en función de lo que se considera un préstamo habitual en el mercado.

2. Dentro del concepto de «coste total del préstamo» se incluyen todos los gastos, incluidos los intereses, las comisiones, los impuestos y cualquier otro tipo de gastos que el cliente deba pagar en relación con el contrato de préstamo y que sean conocidos por la entidad, con excepción de los gastos de notaría. El coste de todos los servicios accesorios relacionados con el contrato de préstamo, en particular las primas de seguro, se incluye asimismo en este concepto si la obtención del préstamo en las condiciones ofrecidas está condicionada a la prestación de tales servicios.

Sección «6. AMORTIZACIÓN ANTICIPADA».

Si la amortización anticipada del préstamo, total o parcial, conlleva la exigencia de compensación a la entidad deberá reflejarse en términos de porcentaje sobre el capital amortizado.

## ANEXO II

### Ficha de advertencias estandarizadas (FiAE)

El texto del modelo recogido en este anexo se reproducirá tal cual en la FiAE. Las indicaciones entre corchetes se sustituirán por la información correspondiente.

Cuando se indique “si ha lugar”, el prestamista facilitará la información requerida si esta es pertinente para el contrato de préstamo. Si la información no es pertinente, el prestamista suprimirá los datos correspondientes o la advertencia entera. En caso de que se suprima la advertencia, la numeración de la FiAE se adaptará en consecuencia.

La información que a continuación se indica se facilitará en un solo documento. Se utilizarán caracteres tipográficos claramente legibles. Cuando se trate de elementos de información que deban resaltarse, se emplearán negrita, sombreado o caracteres de mayor tamaño.

### FICHA DE ADVERTENCIAS ESTANDARIZADAS (FiAE)

El presente documento se extiende por [denominación del prestamista] en [población] para [nombre del potencial deudor], a [fecha del día].

Se ha elaborado basándose en el contenido de la ficha europea de información normalizada (FEIN) y el proyecto de contrato de préstamo, cuyos contenidos son concordantes.

Se informa al deudor de la existencia de las siguientes cláusulas o elementos relevantes en el contrato de préstamo que se entrega junto con esta FiAE.

1. (Si ha lugar) El tipo de interés aplicable al préstamo se fija utilizando el siguiente índice o tipo de interés oficial de referencia [el que corresponda de entre los recogidos en el artículo 27.1 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre];

2. (Si ha lugar) El préstamo está denominado en moneda extranjera ([la divisa correspondiente]), lo que supone que el prestatario asume los riesgos derivados del tipo de cambio de la divisa. Como consecuencia de ello:

(i) los pagos que periódicamente van a tener que realizar en concepto de amortización e intereses, han de ser obligatoriamente en [la divisa correspondiente];

(ii) es necesario realizar las correspondientes operaciones de compra de la [divisa correspondiente];

(iii) el contravalor de dichos pagos irá variando, al alza o a la baja, en función de la cotización de [la divisa correspondiente].

3. El deudor asume el pago de los siguientes gastos asociados a la concesión del préstamo:

(i) los gastos de tasación del inmueble.

(ii) el coste de aquellas copias de la escritura del préstamo hipotecario que solicite expresamente.

(iii) (si ha lugar) [enumeración de otros gastos de constitución]

4. (Si ha lugar) El préstamo no limita al alza la variación del tipo de interés (no tiene techo), lo que puede llegar a suponer que el deudor tenga que asumir la totalidad de las subidas del índice utilizado como referencia.

5. El prestatario perderá el derecho al plazo y se producirá el vencimiento anticipado del contrato si concurren conjuntamente los siguientes requisitos:

a) Que el prestatario se encuentre en mora en el pago de una parte del capital del préstamo o de los intereses.

b) Que la cuantía de las cuotas vencidas y no satisfechas equivalgan al menos:

i. Al tres por ciento de la cuantía del capital concedido, si la mora se produjera dentro de la primera mitad de la duración del préstamo. Se considerará cumplido este requisito cuando las cuotas vencidas y no satisfechas equivalgan al impago de doce plazos mensuales o un número de cuotas tal que suponga que el deudor ha incumplido su obligación por un plazo al menos equivalente a doce meses.

ii. Al siete por ciento de la cuantía del capital concedido, si la mora se produjera dentro de la segunda mitad de la duración del préstamo. Se considerará cumplido este requisito cuando las cuotas vencidas y no satisfechas equivalgan al impago de quince plazos mensuales o un número de cuotas tal que suponga que el deudor ha incumplido su obligación por un plazo al menos equivalente a quince meses.

c) Que el prestamista haya requerido el pago al prestatario concediéndole un plazo de al menos un mes para su cumplimiento y advirtiéndole de que, de no ser atendido, reclamará el reembolso total adeudado del préstamo.

6. (Si ha lugar) El vencimiento anticipado del préstamo al que se refiere el número anterior puede suponer que el deudor tenga que asumir los gastos derivados de la ejecución del préstamo.

7. (Si ha lugar) Se está contratando un instrumento de cobertura del riesgo de tipo de interés ligado al préstamo, lo que puede suponer la asunción de mayores costes para el deudor.

### ANEXO III

#### FICHA DE INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL (FIPRE) PARA HIPOTECAS INVERSAS

El texto del presente modelo se reproducirá tal cual en las Fichas de Información Precontractual que se elaboren para cada producto o servicio. Las indicaciones entre corchetes se sustituirán por la información correspondiente. En la parte B se dan instrucciones sobre como cumplimentar cada FIPRE.

Cuando se indique «*si ha lugar*», la entidad cumplimentará la casilla si la información es pertinente para el contrato de hipoteca inversa. Si la información no es pertinente, la entidad suprimirá los datos correspondientes o la sección entera. En este último caso, la numeración de las secciones se adaptará en consecuencia.

La información que a continuación se indica, se facilitará en un sólo documento. Se utilizarán caracteres tipográficos claramente legibles. Cuando se trate de elementos de información que deban resaltarse, se empleará negrita, sombreado o caracteres de mayor tamaño.

#### Parte A

#### Modelo de FIPRE de hipotecas inversas

##### (Texto introductorio)

El presente documento se extiende el [fecha corriente] en respuesta a su solicitud de información, y no conlleva para [nombre de la entidad] la obligación de concederle la hipoteca inversa. La información incorporada tiene carácter meramente orientativo. Se ha elaborado basándose en las condiciones actuales del mercado. La oferta personalizada posterior puede diferir en función de la variación de dichas condiciones o como resultado de la obtención de la información sobre sus preferencias y condiciones financieras.

##### 1. ENTIDAD

- Identidad / Nombre comercial.
- Domicilio social.
- Número de teléfono.
- Correo electrónico.
- Dirección de página electrónica.
- Autoridad de supervisión: [Identidad de la autoridad de supervisión y dirección de su página electrónica.]
- Persona de contacto: [Datos completos de la persona de contacto.]
- Datos de contacto del servicio de atención al cliente.

##### 2. CARACTERÍSTICAS DEL PRÉSTAMO ASOCIADO A LA HIPOTECA INVERSA

- Importe máximo del préstamo disponible en relación con el valor del bien inmueble.
- (Si ha lugar) Importe a reembolsar del préstamo en divisa.
- Bienes hipotecables y caracteres que han de reunir.
- Tipo de hipoteca en función de su vencimiento:
  - [Duración] o Vitalicia.
  - Otras.

##### 3. TIPO DE INTERÉS

- Clase y nivel del tipo de interés aplicable R Fijo:
  - Variable (expresado en tipo de interés de referencia + diferencial).
  - Variable limitado (expresando el tipo de interés mínimo y máximo y el tipo de interés de referencia + diferencial).
- En caso de que durante el plazo de amortización se modifique la clase de tipo de interés se deberá reflejar el plazo en que se aplicará cada tipo.

##### 4. REQUISITOS Y VINCULACIONES

<ul style="list-style-type: none"><li>• Condiciones de edad o dependencia requeridas de solicitante y beneficiarios</li><li>• Listado de productos o servicios vinculados para obtener el préstamo en las condiciones ofrecidas.</li></ul>
<b>5. ABONO AL CLIENTE, TASA ANUAL EQUIVALENTE Y COSTE TOTAL DE LA HIPOTECA INVERSA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Modalidad de abono al cliente</li><li>• Importe del abono.</li></ul> <p>La TAE es el coste total de la hipoteca inversa expresado en forma de porcentaje anual. La TAE sirve para ayudarle a comparar las diferentes ofertas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La TAE aplicable a su hipoteca inversa es [TAE]. Comprende:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Tipo de interés.</li><li>○ Otros componentes de la TAE.</li><li>○ Coste de la hipoteca inversa en términos absolutos.</li></ul></li><li>• El cálculo del abono al cliente, la TAE y el coste total de la hipoteca inversa se basan en los siguientes supuestos:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Importe.</li><li>○ Tipo de interés.</li><li>○ <i>(Si ha lugar)</i> Supuestos actuariales (esperanza de vida, etc.)</li><li>○ Otros supuestos.</li></ul></li></ul>
<b>6. CANCELACIÓN DEL PRÉSTAMO Y AMORTIZACIÓN ANTICIPADA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Forma de cancelar el préstamo por el cliente o sus herederos.</li><li>• Para el caso de amortización anticipada:<ul style="list-style-type: none"><li>○ <i>(Si ha lugar)</i> Compensación por desistimiento.</li><li>○ <i>(Si ha lugar)</i> Compensación por riesgo de tipo de interés</li></ul></li></ul>
<b>7. DERECHO A ASESORAMIENTO INDEPENDIENTE Y A OFERTA VINCULANTE</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• El solicitante tiene derecho a recibir asesoramiento independiente y una oferta vinculante conforme a lo dispuesto en la Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.</li></ul>

## Parte B

### *Instrucciones para cumplimentar la FIPRE para hipotecas inversas*

#### Sección «1. ENTIDAD».

1. La identidad, el número de teléfono, el domicilio social y la dirección de página electrónica de la entidad, serán los que correspondan a la sede social de ésta. Se indicará la autoridad competente para la supervisión de los servicios de hipoteca inversa y los datos de contacto del servicio de atención al cliente de la entidad.

2. La información sobre la persona de contacto es facultativa.

3. De conformidad con el artículo 7 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, si la operación se ofrece a distancia, la entidad indicará, en su caso, el nombre y la dirección geográfica de su representante en el Estado miembro de residencia del cliente. En estos supuestos, la indicación del número de teléfono, la dirección de correo electrónico y la dirección de página electrónica del representante de la entidad es facultativa.

4. De conformidad con el artículo 7 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, si la operación se ofrece a distancia, la entidad indicará el nombre del Registro Mercantil en el que está inscrito, así como su número de inscripción u otro medio equivalente de identificación en ese registro.

#### Sección «2. CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE LA HIPOTECA INVERSA».

1. El «importe máximo de préstamo disponible en relación con el valor del bien inmueble» representará el ratio préstamo-valor de tasación. Este ratio irá acompañado de un ejemplo significativo, en valor absoluto, del importe máximo que puede tomarse en préstamo para un determinado valor de un bien inmueble.

2. En «bien hipotecable y caracteres que ha de reunir», se consignará el tipo de bien que puede servir como garantía hipotecaria del préstamo y sus requisitos para servir como dicha garantía.

4. En la descripción del «tipo de hipoteca inversa en función de su vencimiento», se especificará si se trata de una hipoteca inversa vitalicia o con límite temporal. En este último caso, se consignará la duración de la misma en años, desde la fecha en la que se firma el contrato hasta la fecha en la que ha de reembolsarse el préstamo asociado a la misma.

5. Si las cantidades percibidas por el deudor/beneficiario o la cantidad a reembolsar a vencimiento son en una moneda distinta del euro se consignará expresamente este hecho, y se advertirá con claridad que, como consecuencia de esta circunstancia, dichas cantidades o la deuda total pueden variar. Adicionalmente, el cliente incluirá información sobre la fórmula utilizada para calcular los diferenciales de tipo de cambio y la periodicidad de su ajuste.

Si existiera algún límite al alza o a la baja del tipo de cambio o cualquier otro tipo de instrumento que limite la variabilidad del mismo y cuya contratación sea un requisito para

obtener la hipoteca inversa en las condiciones indicadas, deberá especificarse de forma destacada en esta sección.

Sección «3. TIPO DE INTERÉS».

1. En esta sección se explicará si el tipo de interés es fijo, variable o variable limitado y, en su caso, los periodos en los que el tipo aplicado consistirá en cada una de estas clases. Se señalará también la periodicidad de las revisiones del tipo variable y variable limitado.

2. El nivel del tipo de interés variable y variable limitado se expresará como un índice de referencia más un diferencial, si fuera el caso.

3. Se especificará de forma destacada la existencia de límites a la baja (suelos) o al alza (techos) del tipo de interés variable limitado o de cualquier otro tipo de instrumento que limite la variabilidad del tipo de interés.

Sección «4. REQUISITOS Y VINCULACIONES».

1. En esta sección se incluirán todos aquellos productos o servicios que han de ser contratados conjuntamente con el préstamo para poder obtenerlo en las condiciones ofrecidas.

2. También se incluirán cualquier requisito que habrá de cumplirse para obtener el préstamo en las condiciones indicadas, tales como las condiciones de edad o dependencia de solicitante y beneficiarios.

Sección «5. ABONO AL CLIENTE, TASA ANUAL EQUIVALENTE Y COSTE TOTAL DE LA HIPOTECA INVERSA».

1. En la descripción de la «modalidad de abono del deudor» se indicará claramente si se percibirán disposiciones únicas o periódicas, y en este último caso, con qué periodicidad (mensual, trimestral, anual, etc.). También se indicará su forma de cálculo y la posibilidad de realizar disposiciones extraordinarias. Adicionalmente se especificará si los abonos son constantes, crecientes o decrecientes.

2. En el concepto «abono al deudor» se consignará el importe de dicho abono. Si el abono no es constante se ofrecerá un intervalo que comprenderá desde la disposición más próxima a la fecha de la FIPRE a la más alejada.

3. El cálculo del abono al deudor, de la TAE y del coste total de la hipoteca inversa se basará en un ejemplo representativo elaborado por la entidad en función de lo que se considera una hipoteca inversa habitual en el mercado.

4. Dentro del concepto de «coste total de la hipoteca inversa» se incluyen todos los gastos, incluidos los intereses, las comisiones, los impuestos y cualquier otro tipo de gastos que el cliente deba pagar en relación con el contrato de hipoteca inversa y que sean conocidos por la entidad, con excepción de los gastos de notaría. El coste de los servicios accesorios relacionados con el contrato de préstamo, en particular las primas de seguro, se incluye asimismo en este concepto si la obtención del préstamo en las condiciones ofrecidas está condicionada a la prestación de tales servicios.

Sección «6. CANCELACIÓN DEL PRÉSTAMO Y AMORTIZACIÓN ANTICIPADA».

Si la amortización anticipada del préstamo, total o parcial, conlleva la exigencia de compensación a la entidad deberá reflejarse en términos de porcentaje sobre el capital amortizado.

Sección «7. DERECHO A ASESORAMIENTO INDEPENDIENTE Y A OFERTA VINCULANTE».

Se consignará expresamente en esta sección los derechos que asisten al solicitante de obtener el asesoramiento independiente, la oferta vinculante y la información personalizada conforme a lo previsto en esta orden.

**ANEXO IV**

**FICHA DE INFORMACIÓN PERSONALIZADA (FIPER) PARA HIPOTECAS INVERSAS**

El texto del presente modelo se reproducirá tal cual en las Fichas de Información Personalizada (FIPER). Las indicaciones entre corchetes se sustituirán por la información correspondiente. En la parte B se dan instrucciones sobre como cumplimentar la FIPER.

Cuando se indique «si ha lugar», la entidad cumplimentará la casilla si la información es pertinente para el contrato de préstamo. Si la información no es pertinente, la entidad suprimirá los datos correspondientes o la sección entera. En este último caso, la numeración de las secciones se adaptará en consecuencia.

La información que a continuación se indica, se facilitará en un sólo documento. Se utilizarán caracteres tipográficos claramente legibles. Cuando se trate de elementos de información que deban resaltarse, se empleará negrita, sombreado o caracteres de mayor tamaño.

**Parte A**

*Modelo de FIPER para hipotecas inversas*

<b>(Texto introductorio)</b>							
El presente documento se extiende el [fecha corriente] en respuesta a su solicitud de información, y no conlleva para [nombre de la entidad] la obligación de concederle una hipoteca inversa.							
Se ha elaborado basándose en la información que usted, [nombre del cliente], ha facilitado hasta la fecha, así como en las actuales condiciones del mercado financiero. La información que sigue será válida hasta el [fecha de validez]. Después de esa fecha, puede variar con arreglo a las condiciones del mercado.							
<b>1. ENTIDAD</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identidad / Nombre comercial.</li> <li>• Domicilio social.</li> <li>• Número de teléfono.</li> <li>• Correo electrónico.</li> <li>• Dirección de página electrónica.</li> <li>• Autoridad de supervisión: [Identidad de la autoridad de supervisión y dirección de su página web].</li> <li>• Persona de contacto: [Datos completos de la persona de contacto].</li> </ul>							
<b>2. CARACTERÍSTICAS DEL PRÉSTAMO ASOCIADO A LA HIPOTECA INVERSA</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importe total a reembolsar y clase de tipo de interés: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (Si ha lugar) El tipo de interés es variable / variable limitado, con lo que el importe total a reembolsar puede variar: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Importe a reembolsar calculado en diferentes escenarios de tipo de interés.</li> <li>▪ [Fecha en la que se fija el tipo de interés para el cálculo del importe total a reembolsar definitivo].</li> </ul> </li> <li>○ (Si ha lugar) El importe a reembolsar no se expresa en [moneda nacional]: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El tipo de cambio utilizado para la conversión del reembolso en [moneda del préstamo a [moneda nacional] será el publicado por el [nombre del organismo encargado de la publicación del tipo de cambio] el [fecha].</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• (Si ha lugar) [Fecha de reembolso]</li> <li>• Importe máximo de préstamo disponible en relación con el valor del bien inmueble.</li> <li>• Bien hipotecable y caracteres que ha de reunir</li> <li>• (Si ha lugar) Garantía.</li> </ul>							
<b>3. TIPO DE INTERÉS</b>							
La TAE es el coste total del préstamo expresado en forma de porcentaje anual. La TAE sirve para ayudarle a comparar las diferentes ofertas.							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La TAE aplicable a su préstamo es [TAE]. Comprende: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El tipo de interés [valor en porcentaje o en tipo de referencia más diferencial si se tratase de un tipo variable o variable limitado]</li> <li>○ [Otros componentes de la TAE]</li> </ul> </li> </ul>							
<b>4. ABONO AL BENEFICIARIO</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• [Periodicidad del abono]</li> <li>• [Importe] [moneda]</li> <li>• (Si ha lugar) la siguiente tabla muestra el importe que se recibe [periodicidad]</li> </ul> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">[Fecha inicio – Fecha fin Abono 1]</td> <td style="text-align: center;">Abono 1</td> </tr> <tr> <td>[Fecha inicio – Fecha fin Abono 2]</td> <td style="text-align: center;">Abono 2</td> </tr> <tr> <td>...</td> <td style="text-align: center;">...</td> </tr> </table>		[Fecha inicio – Fecha fin Abono 1]	Abono 1	[Fecha inicio – Fecha fin Abono 2]	Abono 2	...	...
[Fecha inicio – Fecha fin Abono 1]	Abono 1						
[Fecha inicio – Fecha fin Abono 2]	Abono 2						
...	...						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usted dispone de la posibilidad de destinar total o parcialmente las disposiciones periódicas que pueda obtener como consecuencia de la hipoteca inversa a la contratación de un plan de previsión asegurado en los términos indicados en la disposición adicional cuarta de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre.</li> </ul>							
<b>5. REQUISITOS, VINCULACIONES Y OTROS COSTES</b>							
Si desea beneficiarse de las condiciones de la hipoteca inversa descritas en la presente ficha, debe cumplir los requisitos y obligaciones que, a continuación, se indican.							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos</li> <li>• Obligaciones</li> <li>• (Si ha lugar) Observe que las condiciones de la hipoteca inversa, incluido el tipo de interés aplicable, pueden variar en caso de incumplimiento de las citadas obligaciones.</li> <li>• Además del reembolso del principal del préstamo y los intereses del préstamo, esta hipoteca inversa conlleva los siguientes costes: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Costes que deben abonarse una sola vez.</li> <li>○ Costes que deben abonarse periódicamente.</li> </ul> </li> <li>• Asegúrese de que tiene conocimiento de todos los demás tributos y costes (p.ej., gastos notariales) conexos a la hipoteca inversa.</li> </ul>							
<b>6. CANCELACIÓN DEL PRÉSTAMO Y AMORTIZACIÓN ANTICIPADA</b>							



<ul style="list-style-type: none"><li>• Forma en la que se puede cancelar el préstamo por el cliente o sus herederos.</li></ul> <p>Si decide amortizar el préstamo anticipadamente, consúltenos a fin de determinar el nivel exacto de la compensación en ese momento.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Este préstamo puede amortizarse anticipadamente, total o parcialmente:<ul style="list-style-type: none"><li>○ [Condiciones]</li><li>○ [Procedimiento]</li></ul></li><li>• (Si ha lugar) Compensación por desistimiento.</li></ul>
<b>7. DISPONIBILIDAD DEL BIEN HIPOTECADO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilidad del bien hipotecado, con especial referencia a las situaciones de enajenación y arrendamiento. Requisitos que pudieran exigirse para llevar a cabo estas operaciones.</li></ul>
<b>(SI HA LUGAR) 8. DERECHO DE SUBROGACIÓN</b> <p>Si lo desea puede llevarse a otra entidad de crédito (subrogar) su hipoteca inversa aún sin el consentimiento de [nombre de la entidad].</p>
<b>9. DERECHO A ASESORAMIENTO INDEPENDIENTE Y A OFERTA VINCULANTE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Usted tiene derecho a recibir asesoramiento independiente y una oferta vinculante conforme a lo dispuesto en la Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.</li></ul>
<b>10. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Departamento de Atención al Cliente: nombre, dirección geográfica, número de teléfono, correo electrónico, persona de contacto y sus datos de contacto.</li><li>• (Si ha lugar) Defensor del cliente: nombre, dirección geográfica, número de teléfono, correo electrónico, persona de contacto y sus datos de contacto.</li></ul>
<b>11. SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA O DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES</b> <p>En caso de desacuerdo con el departamento de atención al cliente de la entidad, o transcurridos dos meses sin respuesta del mismo, puede dirigir una reclamación (o, siempre que lo desee, formular una consulta o queja) al:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Servicio de Reclamaciones del Banco de España (91.338.65.30):<ul style="list-style-type: none"><li>○ Por escrito dirigido al Servicio de Reclamaciones C/ Alcalá, 48, 28014 Madrid.</li><li>○ Por vía electrónica en la página <a href="http://www.bde.es">http://www.bde.es</a></li></ul></li><li>• Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (91 339 70 00):<ul style="list-style-type: none"><li>○ Por escrito dirigido al Servicio de Reclamaciones Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid.</li><li>○ Por vía electrónica en la página <a href="https://www.sededsfp.gob.es">https://www.sededsfp.gob.es</a></li></ul></li></ul>
<b>12. INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS VINCULADOS AL PRÉSTAMO: CONSECUENCIAS PARA EL CLIENTE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• [Tipos de incumplimiento]</li><li>• [Consecuencias financieras y/o jurídicas]</li></ul> <p>Si usted o sus herederos prevén dificultades para efectuar el reembolso del préstamo póngase en contacto con nosotros a la mayor brevedad posible para estudiar posibles soluciones.</p>
<b>(SI HA LUGAR) 13. INFORMACIÓN ADICIONAL, EN EL CASO DE VENTAS A DISTANCIA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• (Si ha lugar) La legislación escogida por la entidad como base para el establecimiento de relaciones con usted con anterioridad a la celebración del contrato de crédito es [legislación aplicable].</li><li>• La información y documentación contractual se facilitarán en [lengua]. Con su consentimiento, durante la vigencia del contrato de préstamo, nos comunicaremos con usted en [lengua o lenguas].</li></ul>
<b>14. RIESGOS Y ADVERTENCIAS</b> <p>Le rogamos tome nota de los riesgos que conlleva un préstamo hipotecario.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• (Si ha lugar) Puede usted perder su vivienda o el uso de la misma en caso de que [circunstancias contractuales que la ocasionarían].</li><li>• (Si ha lugar) Responde usted ante [nombre de la entidad] del pago de la hipoteca inversa no solo con su vivienda sino con todos sus bienes presentes y futuros.</li><li>• Tiene usted derecho a examinar el proyecto de documento contractual en el despacho del notario autorizante, con la antelación de 3 días hábiles previos a su formalización ante el mismo.</li><li>• (Si ha lugar) Debe tener en cuenta el hecho de que los abonos que percibirá no son vitalicios sino que tienen un límite temporal que es [fecha de último abono].</li><li>• (Si ha lugar) Debe tener en cuenta el hecho de que el tipo de interés de este préstamo no permanece fijo durante todo su período de vigencia.</li><li>• (Si ha lugar) Debe tener en cuenta el hecho de que el tipo de interés de este préstamo, a pesar de ser variable, nunca se beneficiará de descensos del tipo de interés de referencia por debajo del [límite mínimo del tipo de interés variable limitado].</li><li>• (Si ha lugar) El presente préstamo no se expresa en euros. Tenga en cuenta que el importe en euros que necesitará para reembolsar el préstamo variará en función del tipo de cambio de [moneda del préstamo/euro].</li><li>• Al margen de lo recogido en la presente ficha, tendrá que pagar otros tributos y gastos (si ha lugar), p.ej., gastos notariales.</li></ul>

## Parte B

### *Instrucciones para cumplimentar la FIPER para hipotecas inversas*

La FIPER se cumplimentará como sigue:

Sección «TEXTO INTRODUCTORIO».

1. La fecha de validez figurará debidamente destacada.

Sección «1. ENTIDAD».

1. La identidad, el número de teléfono, el domicilio social y la dirección de la página electrónica de la entidad serán los que correspondan a la sede social de ésta. Se indicará la autoridad competente para la supervisión de los servicios de hipoteca inversa.

2. La información sobre la persona de contacto es facultativa.

3. De conformidad con el artículo 7 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, si la operación se ofrece a distancia, la entidad indicará, en su caso, el nombre y la dirección geográfica de su representante en el Estado miembro de residencia del cliente. En estos supuestos, la indicación del número de teléfono, la dirección de correo electrónico y la dirección de página web del representante de la entidad es facultativa.

4. De conformidad con el artículo 7 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, si la operación se ofrece a distancia, la entidad indicará el nombre del Registro Mercantil en el

que está inscrito, así como su número de inscripción u otro medio equivalente de identificación en ese registro.

Sección «2. CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL PRÉSTAMO ASOCIADO A LA HIPOTECA INVERSA».

1. El «importe total a reembolsar» será igual a la suma del importe del préstamo y el coste total del mismo. Dentro de este concepto se incluyen todos los gastos, incluidos los intereses, las comisiones, los impuestos y cualquier otro tipo de gastos que el cliente deba pagar en relación con el contrato de préstamo y que sean conocidos por la entidad, con excepción de los gastos de notaría. El coste de los servicios accesorios relacionados con el contrato de préstamo, en particular las primas de seguro, se incluye asimismo en este concepto si la obtención del préstamo en las condiciones ofrecidas está condicionada a la celebración de estos contratos de servicios.

Si se tratase de un préstamo en divisa o a tipo de interés variable, se calculará el importe total a reembolsar con el supuesto de que el tipo de interés o de cambio se mantiene constante durante todo el período al nivel de la fecha más próxima a la de la emisión de la FIPER

2. En esta sección se explicará si el tipo de interés es fijo, variable o variable limitado. Se señalará también la fecha en la que se fijarán los tipos de interés que darán lugar al importe total de reembolso definitivo. Asimismo, se explicará la fórmula utilizada para calcular el tipo de interés. La entidad indicará además dónde hallar información adicional sobre los índices o los tipos utilizados en la fórmula. El nivel del tipo de interés variable y variable limitado se expresará como un índice de referencia más un diferencial, si fuera el caso. Se especificará de forma destacada la existencia de límites a la baja (suelos) o al alza (techos) del tipo de interés variable limitado, o de cualquier otro tipo de instrumento que limite la variabilidad del tipo de interés.

Si la moneda del préstamo es diferente de la moneda nacional, la entidad incluirá información sobre la fórmula utilizada para calcular los diferenciales de tipo de cambio y la periodicidad de su ajuste.

3. Si el tipo de interés aplicable fuera variable o variable limitado, la entidad incluirá ejemplos numéricos que indiquen claramente de qué modo los cambios en el pertinente tipo de interés de referencia afectarán al importe total a reembolsar. Estos ejemplos de variación del tipo de interés serán realistas y simétricos, y ofrecerán siempre información sobre los efectos de supuestos desfavorables. En particular, se incluirá la siguiente información y sus efectos sobre la cuota hipotecaria:

a) variación experimentada por el tipo de interés de referencia durante los últimos dos años en términos de la diferencia entre el valor máximo y el mínimo alcanzado en dicho período;

b) valores máximo y mínimo alcanzados por dicho tipo durante los últimos quince años, o el plazo máximo disponible si es menor, y las fechas en que tales valores se alcanzaron;

c) el importe total a reembolsar que resultaría de calcularla con dichos tipos mínimo y máximo o, si los hubiera, con los límites a la baja y/o al alza que se establecieran para el préstamo.

4. Si la moneda del préstamo no es el euro, la entidad incluirá ejemplos numéricos que indiquen claramente de qué modo los cambios en el pertinente tipo de cambio afectarán al importe de las cuotas. Estos ejemplos de variación del tipo de cambio serán realistas y simétricos, y ofrecerán siempre información sobre los efectos de supuestos desfavorables. En particular, se incluirá la siguiente información y sus efectos sobre la cuota hipotecaria:

a) variación experimentada por el tipo de cambio de referencia durante los últimos dos años en términos de la diferencia entre el valor máximo y el mínimo alcanzado en dicho período;

b) valores máximo y mínimo alcanzados por dicho tipo durante los últimos quince años y las fechas en que tales valores se alcanzaron;

c) el importe de la cuota que resultaría de calcularla con dichos tipos mínimo y máximo o, si los hubiera, con los límites a la baja y/o al alza que se establecieran para el préstamo.

5. El «importe máximo de préstamo disponible en relación con el valor del bien inmueble» representará el ratio préstamo-valor de tasación. Este ratio irá acompañado de un ejemplo significativo en valor absoluto del importe máximo que puede tomarse en préstamo para un determinado valor de un bien inmueble.

Sección «3. TIPO DE INTERÉS».

Además del tipo de interés, se especificarán todos los restantes costes que entran en la TAE.

Sección «4. ABONO AL BENEFICIARIO».

1. En esta sección se indicará la periodicidad con la que se recibe el abono del acreedor por cada período y su importe.

2. Si los pagos al deudor son variables, se deberá incluir en esta sección una tabla en la que se establezcan las cuantías que se reciben en cada período y las fechas de inicio y fin de dichos períodos.

Sección «5. REQUISITOS, VINCULACIONES Y OTROS COSTES».

1. En esta sección, la entidad indicará las vinculaciones pertinentes, tales como la obligatoriedad de contratar cualquier servicio con la misma entidad o con otra. Por cada obligación, la entidad especificará frente a quién se asume y en qué plazo debe satisfacerse.

2. La entidad enumerará también cada coste por categoría, indicando su importe, a quién ha de abonarse y en qué momento. Si se desconoce el importe, la entidad facilitará una posible horquilla o indicará cómo va a calcularse.

3. También se incluirá en esta sección cualquier requisito que habrá de cumplirse para obtener el préstamo en las condiciones indicadas, tales como las condiciones de edad o dependencia de solicitante y beneficiarios.

Sección «6. CANCELACIÓN DEL PRÉSTAMO Y AMORTIZACIÓN ANTICIPADA».

1. La entidad indicará en qué condiciones puede amortizarse total o parcialmente el préstamo. Asimismo, indicará qué trámites debe realizar el cliente para solicitar la amortización anticipada.

2. Si la amortización anticipada conlleva compensación para la entidad, esta indicará el importe como porcentaje del capital amortizado o en caso de que dependa de otros factores se indicará la forma de cálculo de la compensación. La entidad facilitará al menos dos ejemplos ilustrativos con el fin de mostrar al cliente el importe de los gastos de amortización anticipada según distintas hipótesis posibles.

Sección «7. DISPONIBILIDAD DEL BIEN HIPOTECADO».

En esta sección se consignará la disponibilidad del bien hipotecado del deudor, en particular, si éste puede ser enajenado o arrendado, las comunicaciones que el deudor estuviera obligado a realizar a la entidad al respecto y la variación de las condiciones contractuales que supondría.

Sección «8. DERECHO DE SUBROGACIÓN».

La entidad informará al cliente de su capacidad unilateral para subrogar su préstamo hipotecario conforme a lo previsto en la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios.

Sección «9. DERECHO A ASESORAMIENTO INDEPENDIENTE Y A OFERTA VINCULANTE».

La entidad informará al cliente de su derecho a recibir asesoramiento independiente teniendo en cuenta la situación financiera del mismo y los riesgos económicos derivados de la suscripción de este producto conforme a lo dispuesto en la disposición adicional primera 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, y al artículo 32 de la presente orden.

Adicionalmente, se le informará de su derecho a recibir una oferta vinculante que la entidad deberá entregarle obligatoriamente.

Sección «10. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE».

La información sobre las personas de contacto es facultativa.

Sección «11. SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA O DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES».

Sección «12. INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS VINCULADOS AL PRÉSTAMO: CONSECUENCIAS PARA EL CLIENTE».

1. Si el incumplimiento de alguna de las obligaciones que incumben al cliente o sus herederos en relación con el préstamo puede acarrearle consecuencias financieras o jurídicas, la entidad describirá en esta sección los diferentes supuestos (p.ej., tipos de interés de demora, incumplimiento de las vinculaciones especificadas en la Sección 7).

2. La entidad especificará de forma clara y fácilmente comprensible las sanciones o las consecuencias a que puede dar lugar cada uno de estos supuestos. Se expresarán de forma destacada las consecuencias graves, especialmente, los efectos de la ejecución hipotecaria.

Sección «13. INFORMACIÓN ADICIONAL, EN EL CASO DE VENTAS A DISTANCIA».

Cuando proceda, en la presente sección se incluirá una cláusula que estipule la legislación aplicable al contrato de préstamo y la jurisdicción competente.

Sección «14. RIESGOS Y ADVERTENCIAS».

Se indicarán de forma destacada todas las advertencias señaladas.

## ANEXO V

### CÁLCULO DE LA TASA ANUAL EQUIVALENTE

*1. Ecuación de base que traduce la equivalencia de las disposiciones de crédito, por una parte, y de los reembolsos y pagos de gastos, por otra*

La ecuación de base, que define la tasa anual equivalente (TAE), expresa la equivalencia anual entre, por un lado, la suma de los valores actualizados de las disposiciones de crédito y, por otro, la suma de los valores actualizados de los importes de los reembolsos y pagos de gastos, es decir:

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

donde:

- X es la TAE,
- m es el número de orden de la última disposición de crédito,
- k es el número de orden de una operación de disposición de crédito, por lo que  $1 \leq k \leq m$ ,
- $C_k$  es el importe de la disposición de crédito número k,
- $t_k$  es el intervalo de tiempo, expresado en años y fracciones de año, entre la fecha de la primera operación de disposición de crédito y la fecha de cada una de las disposiciones siguientes, de modo que  $t_1 = 0$ ,
- $m'$  es el número de orden del último reembolso o pago de gastos,
- l es el número de orden de un reembolso o pago de gastos,
- $D_l$  es el importe de un reembolso o pago de gastos,
- $s_l$  es el intervalo de tiempo, expresado en años y fracciones de año, entre la fecha de la primera disposición de crédito y la de cada reembolso o pago de gastos.

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.

e) Se puede reformular la ecuación utilizando solamente un sumatorio y empleando la noción de flujos ( $A_k$ ), que serán positivos o negativos, es decir, respectivamente pagados o percibidos en los períodos 1 a  $k$ , expresados en años, a saber:

$$S = \sum_{k=1}^n A_k (1+X)^{-t_k}$$

## *II. Supuestos adicionales para calcular la tasa anual equivalente*

a) si el contrato de crédito da al consumidor libertad de disposición de los fondos, se considerará que el consumidor ha dispuesto del importe total del crédito inmediata y totalmente;

b) si el contrato de crédito dispone diferentes formas de disposición de fondos con diferentes gastos o tipos de interés, se considerará que se dispone del importe total del crédito al tipo de interés y con los gastos más elevados aplicados a la categoría de transacción más comúnmente utilizada en ese tipo de contrato de crédito;

c) si el contrato de crédito da al consumidor libertad de disposición de fondos en general, pero impone, entre las diferentes formas de disposición de fondos, una limitación respecto del importe y del período de tiempo, se considerará que del el importe del crédito se ha dispuesto en la fecha más temprana prevista en el acuerdo y con arreglo a dichos límites de disposición de fondos;

d) si no se ha fijado un calendario de reembolsos, se presumirá:

1.º que el crédito se concede por un período de veinte años, y

2.º que el crédito se devolverá en 240 cuotas mensuales iguales;

e) si se ha fijado un calendario de reembolsos, pero el importe de los mismos es flexible, se considerará que el importe de cada reembolso es el más bajo de los previstos en el contrato;

f) salvo indicación en contrario, cuando el contrato de crédito estipule varias fechas de reembolso, el crédito se concederá y los reembolsos se efectuarán en la fecha más temprana de las previstas en el contrato;

g) si todavía no se ha acordado el importe máximo aplicable al crédito, se presumirá que es de 180000 euros;

h) en el caso de un préstamo puente, se considerará que se ha dispuesto del importe del crédito en su totalidad y por toda la duración del contrato de crédito. Si la duración del contrato de crédito no se conoce, la tasa anual equivalente se calculará basándose en el supuesto de que la duración del crédito es de 3 meses;

i) si se ofrecen por un período o importe limitados diferentes tipos de interés y gastos, se considerará que el tipo de interés y los gastos son los más elevados durante toda la vigencia del contrato de crédito;

j) para los contratos de crédito respecto de los que se haya convenido un tipo de interés en relación con el periodo inicial, al final del cual se determinará un nuevo tipo de interés, que se ajustará periódicamente con arreglo a un indicador convenido, el cálculo de la tasa anual equivalente partirá del supuesto de que, al final del periodo del tipo de interés fijado, el tipo de interés es el mismo que el vigente en el momento de calcularse la tasa anual equivalente, en función del valor del indicador convenido en ese momento.

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.