

INFORMACIÓN DE INTERÉS

Existe en esta oficina a disposición de los clientes:

1.- Normativa sobre Transparencia de las Operaciones Bancarias y Protección a la Clientela.

Documento que incluye la relación de la normativa que afecta al conjunto de entidades financieras sobre "Transparencia y protección a la clientela" y a la que está sujeta para cumplir dichos principios.

2.- Guía de acceso al Préstamo Hipotecario.

Guía elaborada por Banco de España que pretende resolver cualquier duda que tengan los clientes respecto al acceso a los préstamos hipotecarios: qué conceptos existen, gastos y comisiones, impuestos, tramitación, etc.

La nueva Ley de Crédito Inmobiliario mantiene la exigencia de facilitarla a nuestros clientes o que, al menos, hagamos referencia a la disposición de la misma en la página web de Banco de España.

3.- Guía de acceso a la Hipoteca Inversa.

Guía elaborada conjuntamente por Banco de España y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, tiene por objeto aclarar posibles dudas e interpretaciones de aquellos consumidores que se planteen acudir a esta vía de financiación. La nueva Ley de Crédito Inmobiliario mantiene la exigencia de facilitarla a nuestros clientes o que, al menos, hagamos referencia a la disposición de la misma en la página web de Banco de España.

4.- Medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.

A raíz de la publicación del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, se elaboró un documento que recoge los aspectos de la norma y que permiten consultar a los usuarios cuáles son los mecanismos conducentes a permitir la reestructuración de la deuda hipotecaria de quienes padecen extraordinarias dificultades para atender su pago.

5.- Folleto de "Tarifas de Comisiones, Condiciones y Gastos repercutibles a Clientes para las Operaciones y Servicios Bancarios".

Folleto que contiene los precios máximos que la entidad se compromete a aplicar en cada momento, para cada producto o servicio que pueda ser solicitado por el cliente, así como su criterio de aplicación.

Como saben, la publicación del Folleto de Tarifas de Comisiones no es de obligado cumplimiento. Sin embargo consideramos que, en aras de mejorar la transparencia con la clientela, es recomendable disponer del mismo y mantenerlo actualizado en el "Tablón de Anuncios".

Por otra parte, les rogamos revisen el contenido de cada uno de los Epígrafes, en especial los relativos a operaciones derivadas de la Ley de Servicio de Pago, eliminando cualquier literal que mencione su verificación por parte de Banco de España.

6.- Folleto de “Tarifas máximas en operaciones del mercado de valores” de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Folleto de Tarifas relativo a las operaciones de Valores. Como en el resto de documentos, cada entidad es la que informa del coste de cada una de las operaciones relacionadas con el Mercado de Valores y debe mantener esta información actualizada, las tarifas aprobadas por la CNMV en su lugar correspondiente.

7.- Información trimestral sobre comisiones y tipos practicados en las operaciones más frecuentes realizadas por los clientes, personas físicas (ANEJO 1).

Documento realizado durante los 20 siguientes días a cada trimestre natural, que recoge, siguiendo la estructura indicada por el Banco de España, la información de las comisiones y tipos de interés aplicados habitualmente en los servicios bancarios prestados con mayor frecuencia. El envío de la información se realiza por cada entidad vía telemática y tras la confirmación de que no existe ningún error formal debe publicarse en los “Tablones de Anuncios”.

8.- Documento informativo de las comisiones.

El 25 de noviembre de 2017 se publicó el Real Decreto-Ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones que transpone parcialmente la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas.

Tanto la Directiva como el Real Decreto-Ley prevén, entre las medidas destinadas a mejorar la comparabilidad de comisiones asociadas a cuentas de pago, la determinación y publicación de una lista de terminología normalizada de servicios, que debemos publicar en este apartado.

Por lo tanto, todas las entidades deben publicar este documento para cada una de las cuentas y libretas que comercializan.

La actualización de esta información se está analizando para adaptarse a la nueva normativa y les iremos informando puntualmente.

9.- Cuenta de Pagos Básica

Derivado de la Orden ECE/228/2019 sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación que entrará en vigor el próximo 25 de marzo de 2019, se debe de publicar en la página web de cada entidad el contenido mínimo que exige la norma: procedimiento de contratación, cuáles son los servicios mínimos incluidos en la cuenta, las condiciones de la cuenta de pagos básica, comisiones, derecho de todo potencial cliente que no tenga cuenta en España disponer de una, no obligación de adquirir más productos o servicios, información y documentación a presentar, posibilidad de uso de sistema de resolución de controversias y litigios.

Esta información se ha adjuntado en la Circular CIBCE03879 publicada el 19-03-2019 para que las entidades que lo deseen puedan disponer de ella para colgarla en su web.

En BCE ha sido colocada en el punto "Otros temas de interés" situada en la parte inferior de la web.

10.- Tipos de interés y comisiones para descubiertos tácitos en cuentas corrientes y excedidos tácitos en cuentas de crédito (ANEJO 2).

Aquellas entidades que permitan descubiertos tácitos en sus cuentas de depósito o excedidos tácitos en las de crédito publicarán, para los clientes personas físicas, los tipos de interés y comisiones aplicables a estos supuestos, esta información, que las entidades también tienen que remitir al Banco de España y publicar en sus tablones de anuncios, comprobando frecuentemente que es correcta y está actualizada.

11.- Fechas de valoración aplicables a las operaciones de pago.

Para que el cliente tenga certeza sobre la fecha valor de las operaciones recibidas o emitidas y por tanto sobre el devengo de intereses de sus cuentas, se debe informar del criterio de dichas fechas en las operaciones más habituales y publicar la misma tanto en oficinas como en las páginas en Internet de las entidades.

12.- Contrato Tipo de Custodia y Administración de Instrumentos Financieros.

Contrato estándar, sin datos adicionales, de cuentas de valores o también conocido como "Tipo de Custodia y Administración de Instrumentos Financieros".

Les recordamos que el pasado 1 de febrero de 2019 se ha modificado el Contrato Tipo de Custodia y Administración de Instrumentos Financieros, por lo que les rogamos revisen su documentación actual para mantener la información correcta.

13.- Contrato Tipo de Gestión Discrecional de Carteras.

Contrato estándar, sin datos adicionales, de Gestión Discrecional de Carteras, de conformidad la Circular 7/2011 de la CNMV.

14.- Autorización de la AEAT sobre la facturación de las operaciones a clientes.

Documento sellado que recoge la autorización de la Agencia Tributaria respecto a la facturación a clientes de las entidades en distintas circunstancias.

15.- Reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente.

Dicho Reglamento regula el Servicio de Atención al Cliente de cada entidad, cómo está formado, qué condiciones deben cumplir los miembros de este servicio, cuáles son las funciones de este servicio de atención al cliente, obligaciones de la entidad y sus departamentos, forma de la atención de las reclamaciones, su tramitación, plazos, resolución,..., entre otros aspectos.

16.- Mifid.

La **Directiva Europea de Mercados e Instrumentos Financieros (MiFID)**, tiene, entre otras misiones, reforzar la protección a los clientes ante el complejo mercado financiero. Su aplicación pretende que el cliente acceda a mayores niveles de información y mejora en el grado de asesoramiento, por ese motivo es necesario que esté en todo momento a su alcance y actualizado.

La información debe estar en la web y no en el Tablón de Anuncios.

17.- Fondo de Garantía de Depósitos.

Debe estar siempre a disposición del cliente la información del Fondo de Garantía de Depósitos al que está adscrito la entidad, indicando, además de la normativa por la que se encuentra afectado, el importe y la cobertura del mismo, y qué condiciones deben darse en caso de producirse el pago y formalidades.

18.- Impreso de información a los depositantes relativa a la información básica sobre la cobertura de los depósitos.

Además de la información anterior, los clientes también deben tener disponible un resumen con la información básica para los depositantes.

19.- Información sobre las tasas de descuento e intercambio de las operaciones de tarjeta.

Deben constar y estar actualizadas las tasas de descuento e intercambio de las operaciones realizadas con tarjeta en cada trimestre.

20.- Condiciones generales de la contratación de operaciones afectadas por la LCCI.

Las condiciones generales de la contratación de las operaciones afectadas por la LCCI, a las que se refiere el apartado 1 del artículo 7, *Obligaciones de transparencia en relación con los contratos*, estarán en el tablón de anuncio de las Entidades, así como en la página web de los prestamistas, si disponen de ella.

21.- Ficha de Información Precontractual

En las fichas de Información Precontractual se podrá consultar todas las características de los productos disponibles.