

## TRANSPARENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS

- **Definición.**

La transparencia y protección del cliente, **persona física**, en la prestación de los servicios bancarios está regulada por la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre y desarrollada en la Circular 5/2012, de 27 de junio.

Tiene por objeto garantizar el adecuado nivel de protección de los clientes de entidades de crédito.

- **Ámbito de aplicación.**

- *Clientes:* Personas físicas. 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 lo referente al Préstamo/Crédito Hipotecario. (Capítulo II, Título III de la Orden 2899/2011).

- *Servicios bancarios:* Depósitos, Concesión de préstamos y créditos, Servicios de pago y, en general, las actividades incluidas en el art 52 de la ley 26/1988, excepto de h) a m), por lo tanto se verán afectados:

- Las de captación de depósitos u otros fondos reembolsables.
- Las de préstamo y crédito, incluyendo crédito al consumo, crédito hipotecario y la financiación de transacciones comerciales.
- Las de factoring con o sin recurso.
- La de arrendamiento financiero.
- Los servicios de pago.
- La emisión y gestión de otros medios de pago, tales como tarjetas de crédito, cheques de viaje o cheques bancarios, cuando esta actividad no esté recogida en el apartado e.
- La concesión de avales y garantías y suscripción de compromisos similares.
- El alquiler de cajas fuertes.
- La emisión de dinero electrónico.

- *Servicios excluidos:* Operaciones del mercado de valores, Instituciones de inversión Colectiva, Seguros privados y Planes y Fondos de pensiones.

- **Principales características.**

- Se facilita de forma gratuita toda la información precontractual para adoptar una decisión informada sobre un servicio bancario.
- Se facilitan explicaciones adecuadas y suficientes para comprender los términos esenciales de todo servicio bancario ofertado.
- Se entrega al cliente el correspondiente ejemplar del documento contractual en que se formalice el servicio recibido.

- Se entrega al cliente toda la información Postcontractual establecida en la Orden y Circular que la desarrolla.
- Se desarrolla el concepto de préstamo responsable, mejorando los niveles prudenciales en la concesión de este tipo de operaciones.

- **Información Pública**

La normativa de Transparencia posibilita al cliente el acceso a la información (intereses, gastos y comisiones) de los servicios bancarios ofrecidos para facilitar su comparación.

Esta información, además de la facilitada por el gestor, se canaliza a través de 4 opciones diferenciadas:

1. **Web de la Entidad.** Fijando un acceso directo en la página principal de **Kutxabank**.
2. **Tablón de Anuncios de la Oficina.**
3. **Medios a distancia (cajeros, banca electrónica, etc...).**
4. **Información en la página Web del Banco de España.**

Entre la información más importante se puede destacar:

DOCUMENTO	¿QUÉ INFORMA?	¿DÓNDE ENCONTRARLO?
FORMATO UNIFICADO (Anexo I Circular 5/2012)	Intereses, comisiones y gastos habituales. (Plazo, préstamos, etc...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web Entidad</li> <li>• Web Banco de España</li> </ul>
DESCUBIERTOS Y EXCEDIDOS TÁCITOS	Intereses y comisiones por este motivo en cuentas corrientes y de crédito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web Entidad</li> <li>• Web Banco de España</li> </ul>
TIPOS DE CAMBIO Y COMISIONES	Tipos de cambio en billetes extranjeros/divisas y comisiones (diario).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web Entidad</li> <li>• Oficina</li> </ul>

- **Otras Consideraciones**

- ✓ **Explicaciones adecuadas:** **Kutxabank** facilita 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 comprenden la aclaración del contenido de la información precontractual.
- ✓ **Máxima diligencia:** **Kutxabank** ha puesto los medios necesarios para ejecutar las órdenes de los clientes sin demoras ni retrasos. Igual diligencia se aplica en la corrección de los errores detectados, sea por la entidad o sus clientes.
- ✓ **Herederos:** **Kutxabank** facilita la información que permite 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.
- ✓ **Información anual:** **Kutxabank** remite a los clientes anualmente (mes de enero) una comunicación en la que se recoge la información sobre comisiones y gastos

devengados y tipos de interés efectivamente aplicados a cada servicio bancario prestado al cliente durante el año anterior.

- ✓ **Cuentas inactivas:** **Kutxabank** facilita a los titulares información sobre la existencia de depósitos a la vista u otros aparentemente en desuso, advirtiéndoles de que dicha situación podría generarles gastos o perjuicios.
  
- ✓ **Gestión informativa entre entidades:** **Kutxabank** colabora 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 (domiciliaciones periódicas, órdenes permanentes de transferencia y transferencias periódicas recibidas). (**Kutxabank** se encuentra adherida al acuerdo *“Principios comunes para el traslado de cuentas”*).