

## TIPOS DE INTERES Y COMISIONES, NORMAS DE ACTUACION, INFORMACION A CLIENTES Y PUBLICIDAD DE LAS ENTIDADES DE CREDITO

Orden de 12 de diciembre de 1989 (BOE de 19) (1)

OM-31/1989

56

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

Conviene, por ello, hacer extensivas al conjunto de las Entidades de crédito las normas que, en materia de tipos de interés, comisiones, normas de actuación e información a clientes, estableció ya para las Entidades de depósito la Orden de 3 de marzo de 1987, así como refundir su contenido con el de la Orden de 16 de junio de 1988 y complementarlas con algunas disposiciones que la experiencia adquirida aconseja.

Aunque la Orden presta atención a las opera-

ciones clásicas de las Entidades de crédito, tales como préstamos o depósitos bancarios, su ámbito de aplicación es más general, extendiéndose también a otras operaciones (por ejemplo, cesiones de activos financieros, operaciones en divisas, etc.), en las que una mejor información a la clientela sentará las bases de una mayor competencia entre Entidades.

En materia de publicidad, y atendiendo también a las previsiones de la reciente Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, se procede a una liberalización, con carácter general, de la realizada por las Entidades de crédito, si bien aquella que contenga referencia al coste o rentabilidad de las operaciones continuará sujeta a autorización previa del Banco de España, ya que las expectativas que puede generar en el público aconsejan hacerla objeto de un particular control.

En su virtud, este Ministerio, de acuerdo con el Consejo de Estado, ha tenido a bien disponer lo siguiente:

(1) Véanse *Ley 26/1984, de 19 de julio (BOE de 24)*, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios; *Ley 26/1988, de 29 de julio, artículo 48 (N.M. 51)*; *Real Decreto 287/1991, de 8 de marzo (BOE de 13)*, por el que se aprueba el catálogo de productos, bienes y servicios a determinados efectos de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios; *Ley 2/1994, de 30 de marzo (N.M. 94)*; *Orden de 5 de mayo de 1994 (N.M. 97)*; *Ley 7/1995, de 23 de marzo (N.M. 104)*; *Orden de 27 de octubre de 1995 (BOE de 1 de noviembre)*; *Ley 7/1998, de 13 de abril (BOE de 14)*, sobre condiciones generales de la contratación; *Ley 28/1998, de 13 de julio (N.M. 127)*; *Directiva 84/450/CEE, del Consejo, de 10 de septiembre (DOL de 19)*, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias, y administrativas de los Estados miembros en materia de publicidad engañosa; *Directiva 85/577/CEE, del Consejo, de 20 de diciembre (DOL de 31)*, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales; *Recomendación 87/598/CEE, de la Comisión, de 8 de diciembre (DOL de 24)*, sobre un Código europeo de buena conducta en materia de pago electrónico; *Directiva 87/102/CEE, del Consejo, de 22 de diciembre de 1986 (DOL de 12 de febrero de 1987)*, de aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo; *Recomendación 88/590/CEE, de la Comisión, de 17 de noviembre (DOL de 24)*, relativa a los sistemas de pagos y en particular a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas; *Directiva 93/13/CEE, del Consejo, de 5 de abril (DOL de 21)*, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores; *Directiva 97/5/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de enero (DOL de 14 de febrero)*, relativa a las transferencias transfronterizas; *Directiva 98/7/CE, de 16 de febrero, del Parlamento Europeo y del Consejo (DOL de 1 de abril)*, que modifica la Directiva 87/102/CEE, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo, y *Directiva 98/27/CE, de 19 de mayo, del Parlamento Europeo y del Consejo (DOL de 11 de junio)*, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores.

Véanse, asimismo, *Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20)*, modificada por *Circulares 22/1992, de 18 de diciembre (BOE de 26)*; *13/1993, de 21 de diciembre (BOE de 31)*; *5/1994, de 22 de julio (BOE de 3 de agosto)*; *3/1996, de 27 de febrero (BOE de 13 de marzo)*, *4/1998, de 27 de enero (BOE de 13 de febrero)*, y *3/1999, de 24 de marzo (BOE de 7 de abril)*.

## CAPITULO I

**Tipos de interés, comisiones y obligaciones de información (2)**

**Primero.**—Los tipos de interés de las operaciones activas y pasivas de las Entidades de crédito serán los que libremente se pacten, cualquiera que sean la modalidad y plazo de la operación y la naturaleza del sujeto con el que se concierten, sin más excepciones que las que para las Entidades de depósito y las Entidades oficiales de crédito se establecen en el número segundo de esta Orden.

A efectos de la presente Orden se considerarán Entidades de depósito las que así se denominan en el número 1 del artículo 6 de la Ley 13/1985, de 25 de mayo.

**Segundo.**—Las percepciones por tipo de interés y comisiones de las inversiones computables en el coeficiente de inversión establecido por la Ley 13/1985, de 25 de mayo, así como las operaciones de crédito a la exportación efectuadas por el Banco Exterior de España con fondos oficiales suministrados con ese fin, se regirán por lo dispuesto en el Real Decreto 321/1987, de 27 de febrero, por el que se regula el coeficiente de inversión obligatorio de las Entidades de depósito; del mismo modo, los créditos excepcionales a que se refiere el artículo 37 de la Ley 13/1971, de 19 de junio, sobre Organización y Régimen del Crédito Oficial, se someterán a las normas específicas que regulen su concesión (3).

Las percepciones por operaciones crediticias con subvención de tipos de interés o por créditos de política económica en los que el tipo de interés se fije por las autoridades económicas se regularán por sus normas específicas.

**Tercero.**—1. Las Entidades de depósito y las Entidades oficiales de crédito anunciarán los tipos de interés preferenciales que apliquen en cada momento para la contratación de sus operaciones crediticias.

2. Las Entidades de depósito y las Entidades oficiales de crédito anunciarán unos tipos de interés para descubiertos en cuenta corriente y excedidos en cuenta de crédito, que serán de obligada aplicación a todas las operaciones de esa naturaleza que no tuviesen fijados contractualmente tipos inferiores (4).

3. Los tipos de interés a que se refieren los puntos 1 y 2 anteriores se expresarán, cualquiera

que sean su tipo nominal y forma de liquidación, en términos de coste efectivo equivalente de una operación con intereses anuales postpagables.

Esa misma forma de expresión de los tipos de interés deberá utilizarse asimismo en la publicidad que realicen las Entidades de crédito, siempre que dicha publicidad haga referencia, implícita o explícita, al coste o rentabilidad para el cliente.

**Cuarto.**—Las Entidades de crédito determinarán las fechas de valoración de los cargos y abonos de sus cuentas activas y pasivas, dentro de los límites que pueda establecer el Banco de España.

Las Entidades de crédito establecerán y harán públicas, previo registro en el Banco de España, unas reglas sobre fechas de valoración, en las que se fijarán, en función de las circunstancias objetivas que cada Entidad estime relevantes, los desfases máximos posibles en los asientos a favor de la clientela, así como los desfases mínimos en los asientos en contra de ella.

**Quinto.**—Las comisiones por operaciones o servicios prestados por las Entidades de crédito serán las que éstas fijen libremente.

No obstante, las Entidades de crédito establecerán y harán públicas, previo registro en el Banco de España, unas tarifas de comisiones y gastos repercutibles con indicación de los supuestos y, en su caso, periodicidad, con que serán aplicables, no pudiendo cargar tipos o cantidades superiores a los contenidos en las mismas o conceptos no mencionados en ellas. Tales tarifas podrán excluir las comisiones derivadas de servicios financieros de carácter excepcional o singular, y, en los supuestos que el Banco de España determine, de aquellos otros en los que intervenga apreciablemente el riesgo.

En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente. Las comisiones o gastos repercutidos deberán responder a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos.

**Sexto.**—Las reglas sobre fechas de valoración y las tarifas de comisiones a que se refieren los números cuarto y quinto anteriores se redactarán de forma clara, concreta y fácilmente comprensible por la clientela, correspondiendo comprobar estos extremos al Banco de España cuando le sean remitidas antes de su aplicación. Dichas reglas y tarifas tendrán carácter público. Quien solicite su consulta tendrá derecho a

(2) Véase *Circular 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20)*, instrucciones 1.<sup>a</sup> a 8.<sup>a</sup>

(3) Téngase en cuenta que la Ley 13/1971, de 19 de junio fue derogada por Real Decreto-Ley 12/1995, de 28 de diciembre (N.M. 108), y que el Real Decreto 321/1987, de 27 de febrero, puede entenderse derogado por el *Real Decreto 37/1989, de 13 de enero (BOE de 20)*.

(4) Véanse *Circular 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20)*, instrucción 1.<sup>a</sup>1, y Ley 7/1995, de 23 de marzo, artículo 19.4 (N.M. 104).

efectuarla en cualquier oficina de la Entidad de crédito en cuestión, así como en el Banco de España. Sin perjuicio de ello, el Ministerio de Economía y Hacienda y el Banco de España darán la publicidad adicional que estimen pertinente al contenido de dichos documentos.

**Séptimo.**—1. Cuando lo solicite el cliente, las Entidades de crédito deberán hacerle entrega del correspondiente ejemplar del documento contractual en que se formalice su operación, suscrito, además de por el cliente, por persona con poder para obligar a la Entidad.

2. Dicha entrega será obligatoria, medie o no petición del cliente, en los siguientes casos:

a) Apertura de cuenta corriente a la vista o cuenta de ahorro.

b) En las operaciones siguientes, cuando su importe sea inferior a diez millones de pesetas:

— Operaciones de préstamo y crédito.

— Compraventa de activos financieros con pacto de retrocesión.

— Operaciones de depósito a plazo o captación de fondos mediante pagarés o instrumentos similares.

c) Operaciones de arrendamiento financiero.

d) Cesiones de activos no incorporados a valores negociables, o de derechos o cuotas sobre cualquier clase de activo.

e) Las demás que establezca el Banco de España.

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

3. Los mismos criterios se aplicarán a la entrega de un ejemplar de las reglas sobre fechas de valoración y las tarifas de comisiones y gastos repercutibles, siempre que unas y otras sean de aplicación a la operación concertada.

4. Los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en los que intervenga el tiempo deberán recoger de forma explícita y clara los siguientes extremos:

a) El tipo de interés nominal que se utilizará para la liquidación de intereses o, en el caso de operaciones al descuento, los precios efectivos inicial y final de la operación.

b) La periodicidad con que se producirá el devengo de intereses, las fechas de devengo y liquidación de los mismos o, en su caso, de los precios efectivos citados en la letra anterior, la fórmula o métodos utilizados para obtener, a partir del tipo de interés nominal, el importe absoluto 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 liquida-

ción, así como, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo del importe absoluto de tales conceptos. No serán admisibles, a estos efectos, las remisiones genéricas a las tarifas a que se refiere el número quinto de esta Orden.

d) Los derechos que contractualmente correspondan a la Entidad de crédito en orden a la modificación del tipo de interés pactado, que no podrá tomar como referencia los de la propia Entidad u otras de su grupo, o a la modificación de las comisiones o gastos repercutibles aplicados; el procedimiento a que deberán ajustarse tales modificaciones, que en todo caso deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación; y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación.

La obligación de comunicación previa a la clientela de las modificaciones podrá sustituirse por la publicación, con anterioridad a su aplicación y en un diario de general difusión, de la modificación del tipo de interés que sirva de referencia, siempre que así se prevea expresamente en el contrato, que deberá en tal caso indicar el diario a utilizar.

e) Los derechos del cliente en cuanto a posible reembolso anticipado de la operación.

f) Los demás que deban incluirse de acuerdo con la normativa específica de cada Entidad de crédito.

Adicionalmente, en los casos en que sea obligatoria la entrega del documento contractual, o cuando así lo solicite el cliente, las Entidades de crédito harán constar en el mismo, separadamente y a efectos informativos, con referencia a los términos del contrato y al importe efectivo de la operación, la equivalencia entre la suma de intereses, comisiones y gastos repercutibles, con exclusión de los impuestos y gastos suplidos a cargo del cliente, y un tipo de interés efectivo anual postpagable. La fórmula utilizada para obtener la citada equivalencia deberá hacerse explícita, ya sea directamente o por referencia al «Boletín Oficial del Estado» en que se hubiera publicado la circular del Banco de España en que se contenga.

**Octavo.**—1. Las Entidades de crédito facilitarán a sus clientes, en cada liquidación que practiquen por sus operaciones activas, pasivas o de servicios, un documento en el que se expresen con claridad los tipos de interés y comisiones aplicados, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, los gastos suplidos, los impuestos retenidos y, en general, cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste o producto neto efectivo de la operación.

En los casos en que, en virtud de lo dispuesto en el número séptimo de esta Orden, sea precep-

tiva la entrega al cliente de documento contractual, el documento explicativo de la liquidación de intereses expresará su coste o producto neto efectivo en términos de una operación de similar naturaleza con interés anual postpagable. Dicho cálculo deberá realizarse con arreglo a la misma fórmula utilizada para el cálculo análogo previsto en el último párrafo del número anterior.

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

## CAPITULO II

### Servicio de Reclamaciones (5)

**Noveno.**—El Banco de España mantendrá un Servicio de Reclamaciones encargado de recibir y tramitar las que, relativas a operaciones concretas que les afecten, pudieran formular los clientes de las Entidades de crédito sobre actuaciones de éstas que puedan quebrantar las normas de disciplina, o las buenas prácticas y usos bancarios.

Dicho Servicio se regirá por las siguientes normas:

a) El Servicio de Reclamaciones abrirá un expediente por cada reclamación, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con la misma. Quienes hubieran formulado una reclamación tendrán acceso al correspondiente expediente.

b) Las reclamaciones se presentarán por escrito. El Servicio de Reclamaciones podrá denegar la admisión de aquellas en las que se aprecie identificación insuficiente del denunciante, del denunciado o de los hechos objeto de la reclamación o no se haya realizado previamente reclamación ante el defensor del cliente u órgano equivalente de la Entidad afectada, caso de existir y contar con los requisitos mínimos. Asimismo, rechazará las que versen sobre la misma materia y entre las mismas partes que ya hayan sido objeto de informe por el Servicio o que sean objeto de litigio ante los Tribunales de Justicia mientras el mismo dure (6).

Admitida la reclamación a trámite, será notificada a la Entidad afectada para que pueda hacer alegaciones. Cuando la reclamación se refiera a operaciones relativas a activos financieros emitidos por un tercero, también se pondrá en conocimiento de éste.

c) El expediente concluirá con informe motivado del Servicio, que se comunicará a quien hubiese formulado la reclamación y a la Entidad

(5) Véanse *Circulares del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20)*, instrucciones 11.<sup>a</sup> a 27.<sup>a</sup>, y 4/1994, de 22 de julio (BOE de 27).

(6) Véanse Real Decreto 84/1993, de 22 de enero, artículo 26.2 (N.M. 83); *Circular 8/1990, de 7 de septiembre (BOE de 20)*, instrucciones 5.<sup>a</sup> y 14.<sup>a</sup>, y la siguiente normativa autonómica:

#### ARAGON

*Ley 1/1991, de 4 de enero (BOAR de 18)*, reguladora de las Cajas de Ahorros en Aragón, artículos 77 y siguientes.

#### CASTILLA-LA MANCHA

*Ley 3/1995, de 9 de marzo (DOCM de 21 de abril)*, por el que se aprueba el Estatuto del Consumidor, artículos 6 y 7.  
*Ley 4/1997, de 10 de julio (DOCM de 18)*, de Cajas de Ahorros de Castilla-La Mancha, artículo 67.

#### EXTREMADURA

*Ley 8/1994, de 23 de diciembre (DOE de 21 de enero de 1995)*, de Cajas de Ahorros, artículos 74 a 78.

#### GALICIA

*Ley 4/1996, de 31 de mayo (DOGA de 12 de junio)*, de Cajas de Ahorros de Galicia, artículos 44, 45, 54 y disposición adicional.

Decreto 240/1998, de 24 de julio (DOGA de 14 de agosto), se regula la figura del Valedor del Cliente.

Decreto 270/1998, de 24 de septiembre (DOGA de 7 de octubre), por el que se desarrolla la organización y funcionamiento de la Oficina de Reclamaciones de Clientes de las Cajas de Ahorros.

#### MURCIA

*Ley 3/1998, de 1 de julio (BOMU de 23)*, de Cajas de Ahorros de Murcia, artículo 23.

#### VALENCIA

Decreto 13/1991, de 21 de enero (DOGV de 13 de febrero), por el que se regula la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros, artículos 9 y siguientes.

Resolución de 28 de mayo de 1991 (DOGV de 23 de julio), de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se aprueban los Estatutos de la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros, artículos 7 y 17.

Resolución de 25 de octubre de 1991 (DOGV de 18 de noviembre), por la que se concede autorización al Reglamento del Defensor del Cliente de las Cajas Valencianas.

Decreto Legislativo 1/1997, de 23 de julio (DOGV de 28), del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Cajas de Ahorros, artículo 76.

de crédito afectada. Cuando resulte procedente, se remitirá el citado informe, junto con copia del expediente, al órgano que, a la vista de las conclusiones del informe, resulte competente.

d) En caso de allanamiento o desistimiento de las partes, no se emitirá el informe a que se refiere el apartado anterior, pero si el Servicio detectara en una Entidad la existencia de infracciones o prácticas indebidas, reiteradas o generalizadas, podrá formular a ésta las indicaciones pertinentes, sin perjuicio de las responsabilidades disciplinarias o de otro orden que correspondan.

Anualmente se publicará una memoria del Servicio de Reclamaciones, que deberá incluir el resumen estadístico de los expedientes tramitados; una descripción de las reclamaciones cuyos expedientes hayan concluido con informe favorable al reclamante, con expresión de los criterios que justifican las resoluciones, las Entidades afectadas, y las infracciones o prácticas indebidas; un resumen de los criterios aplicados en las resoluciones favorables a las Entidades, cuando presenten interés general para el público; y un resumen de las reclamaciones en que, por haberse producido allanamiento o desistimiento, no se haya emitido informe.

### CAPITULO III

#### Publicidad (7)

**Décimo.**—De acuerdo con lo previsto en el artículo 48.2 d) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las Entidades de crédito, la publicidad que, por cual-

quier medio, realicen las Entidades de crédito de operaciones, servicios o productos financieros en que se haga referencia a su coste o rendimiento para el público estará sometida al régimen de previa autorización.

La restante publicidad que realicen las Entidades de crédito no estará sujeta a dicho control administrativo.

**Undécimo.**—1. Corresponderá al Banco de España otorgar la autorización a que hace referencia el número anterior.

La autorización se otorgará previa comprobación de que la publicidad se ajusta a las normas aplicables sobre cálculo del coste o rendimiento para el público y recoge con claridad, precisión y respeto de la competencia las características de la oferta financiera. Toda denegación de solicitud de autorización será motivada.

2. Las solicitudes se presentarán en el Registro General del Banco de España. A la publicidad autorizada se le asignará un número de orden.

3. El Banco de España resolverá sobre dicha autorización en el plazo máximo de ocho días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud, entendiéndose autorizada si transcurrido ese plazo no se hubiera producido la comunicación al interesado. El requerimiento de cualquier modificación o información adicional que se considere oportuna interrumpirá dicho plazo, reanudándose su cómputo una vez subsanados los defectos o aportada la información.

4. La autorización otorgada no implicará recomendación a favor de las operaciones, productos o servicios anunciados. A estos efectos, las

(7) Véase Ley 26/1988, de 29 de julio, artículo 48.3 (N.M. 51) y la siguiente normativa autonómica:

#### ANDALUCÍA

*Decreto 25/1983, de 9 de febrero (BOJA de 15)*, por el que se regulan las competencias de la Comunidad Autónoma Andaluza sobre las Cajas de Ahorros, artículo 8.

*Circular 1/1985, de 22 de enero (BOJA de 5 de febrero)*, a Cajas de Ahorros, sobre competencias del Gobierno Autónomo, artículo 7.

#### ARAGON

*Decreto 93/1983, de 25 de octubre (BOAR de 4 de noviembre)*, por el que se regulan las competencias de la Comunidad Autónoma de Aragón en materia de Cajas de Ahorros, artículo 8.

*Decreto 31/1985, de 28 de marzo (BOAR de 11 de abril)*, sobre regulación de las competencias de la Comunidad Autónoma de Aragón en materia de Cajas Rurales, artículo 8.

#### ASTURIAS

*Decreto 52/1992, de 4 de junio (BOPA de 29)*, sobre actuación e inversiones de Cajas de Ahorros que operen en el Principado de Asturias, artículo 11.

*Decreto 65/1994, de 4 de agosto (BOPA de 26)*, sobre adecuación a la Ley de 26 de noviembre de 1992, de Régimen Jurídico de la Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, anexo I.

#### BALEARES

*Decreto 6/1984, de 24 de enero (BOIB de 20 de febrero)*, de dependencia orgánica y funcional de las Cajas de Ahorros, artículo 6.

*Circular 2/1984, de 30 de noviembre (BOIB de 20 de diciembre)*, sobre publicidad de las Cajas de Ahorros.

*Decreto 43/1986, de 15 de mayo (BOIB de 20)*, relativo a Cajas de Ahorros, órganos rectores y control de gestión, artículo 42.

*Decreto 146/1989, de 30 de noviembre (BOIB de 31 de diciembre)*, de Sociedades Cooperativas, artículo 9.

*Decreto 33/1990, de 19 de abril (BOIB de 3 de mayo)*, sobre Cajas de Ahorros, infracciones y sanción inspectora, artículo 4.

Entidades no harán referencia a dicha autorización en una forma tal que pueda inducir a error.

5. El Banco de España podrá requerir de las Entidades de crédito la rectificación o el cese de aquella publicidad que no respete las condiciones de autorización, o que no la hubiese obtenido siendo exigible. Igualmente, el Banco de España podrá ejercer las acciones a que hace referencia el título IV de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre.

**Duodécimo.**—1. Si se produjeran hechos o circunstancias que pudieran suponer un cambio

en la operación a que se refiere la publicidad autorizada, deberán comunicarse tales alteraciones al Banco de España, que podrá, de forma motivada, revocar la autorización concedida.

2. La autorización también podrá revocarse cuando lleguen a conocimiento del Banco de España nuevos elementos de juicio que alteren sustancialmente las bases sobre la que se concedió dicha autorización, sin perjuicio, en su caso, de las responsabilidades que aquél pueda exigir a la Entidad por omisión o inexactitud de los datos aportados.

#### CANARIAS

*Orden de 27 de octubre de 1989 (BOC de 8 de noviembre)*, por la que se delegan determinadas facultades en materia de Cajas de Ahorros, artículo 1.

#### CANTABRIA

*Decreto 61/1982, de 17 de junio (BOCT de 27 de julio)*, sobre Cajas de Ahorros de la Comunidad Autónoma de Cantabria, artículo 8.

*Orden de 15 de noviembre de 1994 (BOCT de 21)*, regulando la publicidad de las Cajas de Ahorros con sede en Cantabria.

#### CASTILLA-LA MANCHA

*Decreto 45/1985, de 2 de abril (DOCM de 16)*, por el que se regulan las competencias en Cajas de Ahorros de Castilla-La Mancha, artículo 8.

*Circular 1/1986, de 26 de febrero (DOCM de 11 de marzo)*, a Cajas de Ahorros, sobre Publicidad.

*Decreto 15/1986, de 26 de febrero (DOCM de 4 de marzo)*, de desarrollo de las competencias de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en materia de Cooperativas de Crédito, artículo 8.

*Circular 5/1986, de 3 de julio (DOCM de 22)*, relativa a la Publicidad de las Cooperativas de Crédito.

*Ley 3/1995, de 9 de marzo (DOCM de 21 de abril)*, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor, artículos 6 y 7.

*Ley 4/1997, de 10 de julio (DOCM de 18)*, de Cajas de Ahorros de Castilla-La Mancha, artículos 41, 67 y 76.

#### CASTILLA Y LEÓN

*Decreto 164/1988, de 27 de julio (BOCL de 1 de agosto)*, por el que se regulan las competencias de la Comunidad de Castilla y León en materia de Cooperativas de Crédito y Cajas Rurales, artículo 9.

*Decreto Legislativo 1/1994, de 28 de julio (BOCL de 3 de agosto)*, de aprobación del Texto Refundido de la Ley de Cajas de Ahorros, artículos 58, 64 y 65.

*Decreto 45/1999, de 11 de marzo (BOCL de 15)*. Publicidad de las Cajas de Ahorros.

#### CATALUÑA

*Decreto 303/1980, de 29 de diciembre (DOGC de 29)*, que desarrolla las competencias que corresponden a la Generalidad de Cataluña respecto a las Cajas de Ahorros, artículo 8.

*Decreto 270/1983, de 23 de junio (DOGC de 8 de julio)*, que desarrolla la Ley 4/1983, de 9 de marzo, de Cooperativas de Cataluña, en cuanto a las Cooperativas de Crédito y Cajas Rurales, artículo 4.

*Decreto 172/1994, de 14 de junio (DOGC de 27 de julio)*, de adecuación de procedimientos a la Ley de 26 de noviembre de 1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, artículos 4 y 9.

*Orden de 19 de abril de 1995 (DOGC de 28)*, sobre delegación de competencias en diversos órganos del Departamento de Economía y Finanzas, artículo 4.

#### EXTREMADURA

*Ley 8/1994, de 23 de diciembre (DOE de 21 de enero de 1995)*, de Cajas de Ahorros, artículos 17 y 18.

#### GALICIA

*Decreto 77/1983, de 21 de abril (DOGA de 3 de mayo)*, sobre dependencia orgánica y funcional de las Cajas de Ahorros de la Comunidad Autónoma de Galicia, artículo 5.

*Circular 2/1987, de 15 de septiembre (DOGA de 9 de octubre)*, relativa a operaciones de riesgo de consejeros y otros cargos de las Cajas de Ahorros gallegas, autorización de inversiones de superior importe, autorización, en su caso, de concesión de créditos y riesgos a las Corporaciones Locales de Galicia y autorización de los proyectos y presupuestos de publicidad de las Cajas de Ahorros con domicilio en Galicia, artículo 4.

*Ley 4/1996, de 31 de mayo (DOGA de 12 de junio)*, de Cajas de Ahorros de Galicia, artículos 41, 53, 61 y 63.

#### MADRID

*Decreto 19/1985, de 21 de febrero (BOMA de 22)*, sobre Régimen de dependencia orgánica y funcional de las Cajas de Ahorros, artículo 8.

#### MURCIA

*Decreto 87/1983, de 22 de noviembre (BOMU de 12 de diciembre)*, de competencias de la Comunidad Autónoma de Murcia sobre Cajas de Ahorros, artículo 8.

*Orden de 10 de marzo de 1987 (BOMU de 11 de abril)*, por la que se regula la publicidad de las Cajas de Ahorros con sede en la región de Murcia.

*Ley 3/1998, de 1 de julio (BOMU de 23 de julio)*, de Cajas de Ahorros de Murcia, artículos 24, 73 y 74.

**Decimotercero.**—1. Cuando la publicidad de una Entidad de crédito englobe cualquier tipo de oferta de operaciones o servicios a realizar por otra Entidad distinta de aquélla, deberá contener mención expresa de la Entidad que preste cada servicio. Si la publicidad de alguno de tales servicios u operaciones prestado por Entidad distinta de la de crédito está sujeta, a su vez, a control administrativo, la autorización que el Banco de España otorgue no eximirá del cumplimiento de los requisitos establecidos por el organismo de control de dicha Entidad. En los casos en que no se precise autorización del Banco de España, la propia Entidad de crédito velará porque la oferta de la operación o servicio a realizar por Entidad que no sea de crédito, pero que se englobe en la publicidad de aquélla, cumpla los requisitos establecidos, en su caso, por el organismo de control de ésta.

2. Cualquier clase de publicidad realizada por una Empresa que no sea Entidad de crédito pero que oferte, directa o indirectamente, los servicios u operaciones de una Entidad de financiación o de cualquier otra Entidad de crédito, deberá indicar con claridad la Entidad de crédito cuyos servicios se ofrezcan, debiendo tramitarse por ésta, cuando proceda de acuerdo con el número décimo, la autorización prevista en esta Orden.

**Decimocuarto.**—Lo establecido en esta Orden se entenderá sin perjuicio de las normas que puedan dictarse para la publicidad de actividades contempladas en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, y de las competencias que en tal materia atribuye dicha Ley a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (8).

#### NAVARRA

*Decreto foral 244/1992, de 29 de junio (BONA de 3 de agosto)*, por el que se desarrollan determinadas competencias de la Comunidad Foral de Navarra en materia de Cajas de Ahorros, artículo 9.

*Orden foral 643/1992, de 31 de agosto (BONA de 18 de septiembre)*, de regulación de la publicidad de las Cajas de Ahorros en la Comunidad Foral de Navarra.

#### PAIS VASCO

*Ley 3/1991, de 8 de noviembre (BOPV de 25)*, sobre Cajas de Ahorros de la Comunidad de Euskadi, artículos 21, 22 y 28.

#### RIOJA, LA

*Decreto 32/1988, de 8 de julio (BOR de 12)*, por el que se regulan las competencias de la Comunidad Autónoma de La Rioja sobre Cajas de Ahorros.

#### VALENCIA

*Decreto 2/1997, de 7 de enero (DOGV de 20)*, relativo a las Cooperativas de Crédito de la Comunidad Valenciana, artículo 11.

*Decreto Legislativo 1/1997, de 23 de julio (DOGV de 28)*, texto refundido de la Ley de Cajas de Ahorros, artículos 59 y 60.

(8) Véanse Ley 24/1988, de 28 de julio, artículos 86.2, 94 y 100.1 (N.M. 50); *Real Decreto 1197/1991, de 26 de julio (BOE de 2 de agosto)*, sobre régimen de las ofertas públicas y adquisición de valores, artículo 18; *Real Decreto 291/1992, de 27 de marzo (BOE de 2 de abril)*, sobre emisiones y ofertas públicas de venta de valores, artículo 9.2, y *Real Decreto 629/1993, de 3 de mayo, artículo 13.2 (N.M. 84)*.

#### DISPOSICIONES FINALES

**Primera.**—Se faculta al Banco de España para dictar las normas precisas para el desarrollo y ejecución de la presente Orden y, en particular, para:

a) Determinar la forma en que se publicarán los tipos de interés mencionados en el número tercero.

b) Definir el concepto de tipo de interés preferencial mencionado en el punto 1 del número tercero.

c) Establecer, atendiendo a circunstancias objetivas, los desfases máximos admisibles entre fechas de realización y valoración de las distintas operaciones a que se refiere el número cuarto, velando por eliminar las prácticas que, sin causa justificada, perjudiquen a la clientela.

d) Examinar las reglas sobre fechas de valoración y las tarifas de comisiones y gastos a que se refieren los números cuarto y quinto, y requerir su modificación cuando no cumplan los criterios establecidos en el número sexto.

e) Disponer en qué casos adicionales a los señalados expresamente en el número séptimo será obligatoria la entrega al cliente de un ejemplar del contrato.

f) Establecer las condiciones de domiciliación de los efectos de comercio y las condiciones de admisibilidad, a efectos de su liquidación a través de la Entidad de crédito, de los documentos de giro o crédito distintos de los cheques y las letras de cambio.

g) Desarrollar las técnicas para el cálculo de los tipos de interés efectivos mencionados en el número tercero, en el punto 2 del número séptimo y en el número octavo de esta Orden,

así como regular los modelos de documentos de liquidación de intereses a que se refiere este último número, atendiendo en todos los casos a las características específicas de cada clase de operación.

*h)* Determinar los servicios financieros que puedan quedar excluidos de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles.

*i)* Establecer, en los contratos de duración indefinida y en las operaciones al portador en las que la Entidad no conozca la identidad de los clientes, la forma en que se darán a conocer a la clientela las modificaciones de tipo de interés y comisiones indicadas en la letra *d)* del número séptimo.

*j)* Desarrollar lo dispuesto en esta Orden en relación con la organización y funcionamiento del Servicio de Reclamaciones, pudiendo señalar los requisitos mínimos a cumplir por el defensor del cliente u órgano equivalente de las Entidades de crédito a efecto de lo previsto en el número noveno *b)*.

*k)* Desarrollar lo dispuesto en esta Orden en materia de publicidad.

**Segunda.**—La presente Orden entrará en vigor el día 1 de enero de 1990.

No obstante lo anterior, la obligación establecida por los números cuarto, quinto y sexto de la presente Orden, relativa a la publicación de las reglas sobre fechas de valoración y tarifas de comisiones y gastos, no será exigible a las Entidades de crédito distintas de las de depósito hasta el 15 de marzo de 1990; del mismo modo, hasta el 1 de julio de 1990 no estarán obligadas estas mismas Entidades a dar cumplimiento a lo dispuesto en los números séptimo y octavo, sin perjuicio de las obligaciones vigentes en el momento de entrada en vigor de esta Orden.

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Primera.**—Los tipos de interés de operaciones de crédito concedidas en virtud de planes de ahorro vinculado iniciados antes de la derogación de la normativa sobre tales esquemas por la Ley 13/1985, de 25 de mayo, se ajustarán a los que estuviesen vigentes al concertarse el correspondiente plan de ahorro vinculado.

**Segunda.**—Antes de 1 de enero de 1993, las Entidades de crédito tendrán a disposición de

quienes, a la fecha de entrada en vigor de la presente Orden, sean titulares de operaciones de duración indeterminada de las previstas en el punto 2 del número séptimo de esta Orden, los correspondientes documentos contractuales, ajustados en su contenido a lo previsto en dicho número. Las Entidades deberán comunicar a los mencionados titulares su derecho a obtener dichos documentos.

**Tercera.**—Las reclamaciones que pudieran formular ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España los clientes de Entidades de crédito distintas de las de depósito se tramitarán únicamente cuando se deriven de hechos acaecidos con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.

#### DISPOSICION DEROGATORIA

1. A la entrada en vigor de esta Orden quedarán derogadas cuantas normas y disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo en ella establecido y, en particular, las siguientes:

— Orden de 4 de mayo de 1949, relativa a normas sobre publicidad bancaria.

— De la Orden de 14 de febrero de 1978, sobre régimen de las Entidades de financiación, el artículo 11.

— De la Orden de 13 de octubre de 1981, los artículos 1.º al 5.º, ambos inclusive.

— De la Orden de 22 de junio de 1982, de desarrollo de determinados aspectos del mercado hipotecario, el número séptimo.

— Orden de 31 de octubre de 1984, por la que se fija el plazo máximo del pago del precio aplazado en determinadas operaciones de ventas a plazos de vehículos automóviles.

— Orden de 3 de marzo de 1987, sobre liberalización de tipos de interés, comisiones y normas de actuación de las Entidades de depósito.

— Orden de 16 de junio de 1988, sobre información que las Entidades de depósito deben incluir en sus contratos con clientes.

2. Las Circulares del Banco de España dictadas en desarrollo de las Ordenes de 3 de marzo de 1987 y 16 de junio de 1988 continuarán en vigor en tanto no sean dictadas en desarrollo de la presente Orden otras que las sustituyan.