

INFORMACIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA

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.

Entre los principales puntos a destacar, las entidades de crédito:

- Deberán facilitar de forma gratuita toda la información precontractual para adoptar una decisión informada sobre un servicio bancario.
- Deberán facilitar explicaciones adecuadas y suficientes para comprender los términos esenciales de todo servicio bancario ofertado.
- Deberán entregar al cliente el correspondiente ejemplar del documento contractual en que se formalice el servicio recibido.
- Facilitarán un documento de liquidación en cada percepción de intereses o comisiones que practique por sus servicios.

También desarrolla el concepto de préstamo responsable, mejorando los niveles prudenciales en la concesión de este tipo de operaciones.

En aplicación de esta norma, están disponibles en la página de internet www.kutxabank.es la siguiente información:

- Información sobre tipos de cambio de operaciones de compraventa de divisas contra euros, o de billetes extranjeros contra euros, así como de las comisiones y gastos que se apliquen a dichas operaciones.
- Descubiertos tácitos en sus cuentas de depósito o excedidos tácitos en las de crédito.
- Información pública sobre los tipos de interés y comisiones habitualmente aplicados en los servicios bancarios prestados con mayor frecuencia a su clientela.

Kutxabank pone a su disposición los siguientes documentos relacionados con esta normativa:

- [Información General Previa](#) (Condicionado marco para la prestación de Servicios de Pago).
- [Guía del Banco de España](#) (Información general sobre préstamos hipotecarios).
- [FIPRE](#) (Ficha de Información Previa de Préstamos Hipotecarios).