



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA
GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS



Análisis del nuevo marco normativo en el sistema financiero español bajo el contexto de crisis y post-crisis (2008-2014) y su aplicación en Ibercaja.

Trabajo Final de Grado

Presentado por: María Teresa Martínez López

Dirigido por: José Manuel Guaita Martínez

Índice de contenido

Introducción.....	7
Objetivos.....	9
1. Antecedentes: Contexto de crisis y post-crisis en el sistema financiero español.....	10
1.1. La crisis financiera de Lehman Brothers.....	10
1.2. El contexto post-crisis.....	20
2. Análisis del nuevo marco regulatorio del sector financiero.....	27
2.1. Principales motivadores.....	27
2.2. El nuevo marco normativo.....	28
2.2.1. MiFID (<i>Markets in Financial Instruments Directive</i>).....	29
2.2.2. Fondo de Garantía de Depósitos.....	35
2.2.3 Basilea III.....	37
2.2.3.1. Las pruebas de resistencia bancaria o bank stress test.....	43
2.2.4. Ley de prevención del blanqueo de capitales.....	44
2.2.5. Orden de transparencia bancaria.....	45
3. Impacto en el ámbito general de las entidades financieras.....	48
3.1. Impacto en la operatoria bancaria.....	48
3.2. Impacto en los productos financieros.....	49
3.3. Impacto en el tipo de cliente.....	50
3.4. Impacto en la situación financiera.....	50
4. Aplicación del nuevo marco normativo en Ibercaja.....	52
4.1. Presentación de la entidad.....	52
4.2. El nuevo marco normativo en Ibercaja.....	57
4.2.1. Aplicación de MiFID en Ibercaja.....	57
4.2.2. Aplicación del Fondo de Garantía de Depósitos en Ibercaja.....	60
4.2.3. Aplicación de Basilea III en Ibercaja.....	61
4.2.4. Aplicación de la Ley de Prevención del Blanqueo de Capitales en Ibercaja.....	64
4.2.5. Aplicación de la Orden de Transparencia Bancaria en Ibercaja.....	65
5. Conclusión.....	68
Bibliografía.....	73
ANEXO I. Recursos propios computables de Ibercaja Banco en 2015.....	79
ANEXO II. Contrato marco MiFID Ibercaja.....	72

ANEXO III. Modelo de Ficha de Información Precontractual (FIPRE)	80
ANEXO IV. Modelo de Ficha de Información Personalizada (FIPER)	81

Índice de gráficos

Gráfico 1. Evolución del tipo de interés interbancario estadounidense (Federal Funds Rate).....	13
Gráfico 2. Evolución Euribor a un año (1999 – 2016).....	13
Gráfico 3. Salario medio anual en España (1992- 2013)	17
Gráfico 4. Primas de riesgo de España, Italia y Portugal (2010 - 2015). Diferencial, en puntos básicos, sobre el bono alemán a 10 años.....	20

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Ejemplo Test Conveniencia Ibercaja (apartado sobre experiencia inversora previa).....	33
Ilustración 2. Prestación de los servicios de inversión según MiFID	34
Ilustración 3. Evolución de los acuerdos de Basilea.	39
Ilustración 4. Basilea III: requerimientos mínimos de capital.	42
Ilustración 5. Estructura de propiedad de Ibercaja.	54

Índice de tablas

Tabla 1. Diagnóstico de la crisis de 2008.....	19
Tabla 2. La reestructuración del sistema bancario español.....	24
Tabla 3. Clasificación de clientes según MiFID.	30
Tabla 4. Distribución de la red de oficinas de Ibercaja y volumen de negocio.	54
Tabla 5. Bancos españoles más solventes según Standard&Poor's.....	55
Tabla 6. Bancos españoles con más volumen de activo en 2014.....	56
Tabla 7. Aplicación MiFID en Ibercaja (I).	57
Tabla 8. Aplicación MiFID en Ibercaja(II).	58
Tabla 9. Ratios Basilea Ibercaja.	61

Introducción.

En el presente trabajo se realiza un análisis pormenorizado del actual marco normativo que regula el sistema financiero español y que surgió a raíz de la reciente crisis financiera de 2008 (Lehman Brothers), así como de los acontecimientos más significativos derivados de este hecho dentro de la entidad financiera Ibercaja entre 2008 y 2014.

De manera incuestionable, los sucesos económicos que han acontecido en la última década han propiciado un replanteamiento del paradigma económico-financiero a nivel global, principalmente en lo referente a cuestiones de ética y transparencia en la información.

El conocimiento por parte de la población sobre la práctica de acciones deshonestas, tanto en empresas privadas como en organismos públicos, han elevado de forma generalizada la desconfianza y el escepticismo en cuanto a la veracidad de la información que se pone a disposición de los inversores en el entorno de las entidades financieras.

Toda relación económica es, en esencia una relación humana (Díez et al., 2015), por lo tanto para que dichas relaciones sean exitosas han de estar cimentadas sobre unos valores y establecidas de acuerdo a unas determinadas normas de conducta, para así garantizar el beneficio recíproco de las partes.

Como consecuencia de ello, se han ido introduciendo reformas en la normativa financiera, esencialmente en materia de transparencia informativa, protección al inversor y control de riesgos, con el fin de asegurar la fiabilidad de dicha información y el buen fin de las relaciones económicas.

Por consiguiente, este trabajo versará sobre las cuestiones mencionadas anteriormente y seguirá la siguiente estructura general:

En el primer capítulo se realiza un breve recorrido por los hechos más significativos que tuvieron lugar durante el período de crisis y post-crisis, como el origen del contagio financiero internacional, las primeras medidas paliativas tomadas por el Banco Central Europeo y las particularidades de la crisis en España dentro del sector financiero.

En el segundo capítulo se establecen los principales causantes del cambio normativo post-crisis para, seguidamente, realizar un análisis de los cambios más relevantes que se produjeron en la regulación financiera española a raíz de la situación de crisis y post-crisis surgida tras la caída de Lehman Brothers y el estrangulamiento financiero acontecido a principios del siglo XXI.

En el tercer capítulo se analiza el impacto que el nuevo marco normativo ha tenido en el ámbito general de las entidades financieras españolas en lo referente a la operatoria, el tipo de cliente, los productos financieros y la situación financiera.

En el cuarto capítulo, se estudiará la aplicación e impacto del nuevo marco normativo en una entidad financiera en particular, Ibercaja. Se ha elegido esta entidad porque la estudiante ha trabajado durante un período de tiempo en la citada entidad y porque muestra claramente la transformación de las cajas de ahorro en entidades bancarias, en este caso, de Ibercaja a Ibercaja Banco S.A.U. y la absorción de Caja 3 en el 2013, siendo una representación fiel de proceso de cambio del sistema financiero en España a raíz de la crisis.

Objetivos.

Con la realización del presente trabajo se pretende:

- Analizar las causas y consecuencias de la crisis financiera de principios del s. XXI como principal acontecimiento impulsor de las reformas regulatorias que se suceden en los años posteriores.
- Una vez analizado el contexto previo, establecer los hechos que de éste se derivan y que constituyen los principales motivadores de las modificaciones en la normativa financiera.
- Analizar y conocer las principales novedades en materia de normativa financiera para posteriormente estudiar el impacto que la nueva regulación ha tenido en el ámbito general de las entidades financieras.
- Analizar las particularidades de la entidad financiera española Ibercaja en relación con la normativa objeto de estudio así como los procedimientos y medidas de control pertinentes dentro de la organización.

1. Antecedentes: Contexto de crisis y post-crisis en el sistema financiero español.

En este punto se introducirá brevemente el contexto del que se derivaron los principales motivadores de los cambios en la normativa financiera.

En primer lugar, cabe realizar un recorrido por las principales causas que provocaron el estallido de la crisis financiera de 2008, para a continuación, describir la situación post-crisis y las respuestas que surgieron a esta en el ámbito financiero mundial y más concretamente en el español.

1.1. La crisis financiera de Lehman Brothers.

Se considera que uno de los principales y más importantes detonantes de la crisis actual fue el esparcimiento a nivel internacional de los BTA o bonos de titulización¹ de activos (asset-backed securities o ABS, según sus siglas en inglés), principalmente de hipotecas basura o *subprime*², que culminó con el crack financiero mundial de 2008.

Durante los años previos a la recesión, la situación de bajos tipos de interés, la amplia disponibilidad de crédito y la tremenda liquidez facilitada por las inversiones de los

¹ La titulización es una técnica que consiste en la transferencia hacia un inversor de activos financieros que proporcionan derechos de crédito transformando esos derechos de crédito, mediante el paso a través de una sociedad ad hoc, en títulos financieros emitidos en los mercados de capitales. Una titulización tiene lugar reagrupando en una misma cartera un conjunto de derechos de crédito de naturaleza similar (por ejemplo, préstamos inmobiliarios) que son cedidas a una estructura ad hoc (sociedad, fondo o trust) que financia el precio de compra colocando los títulos entre los inversores. Los títulos, que suelen adoptar la forma de bonos, representan cada uno una fracción de la cartera de derechos de crédito titulizados y dan el derecho a los inversores de recibir pagos por los derechos de crédito (por ejemplo, cuando los préstamos inmobiliarios generan sus pagos de la mensualidad) bajo la forma de interés y de reembolso del principal.

² El término *subprime* es un vocablo anglosajón que significa “por debajo de lo óptimo”. Las hipotecas o créditos *subprime* consisten en préstamos que son concedidos con unos bajos niveles de exigencia en cuanto a la solvencia o la capacidad de pagar las cuotas por parte de los prestatarios.

excesos de ahorro de los países emergentes en los más desarrollados, sobre todo en Estados Unidos, provocaron que en varios países se incrementase la compra de viviendas y los créditos hipotecarios, con lo que la vivienda empezó a subir con rapidez en varios países desarrollados como Reino Unido o España. (De la Dehesa, 2010)

Las entidades financieras, de forma más intensa en Estados Unidos, extendieron la comercialización de un tipo de hipotecas de alto riesgo dirigidas a clientes con dudosa solvencia, por las que obtenían unos elevados tipos de interés como contraprestación por el elevado riesgo asumido por la entidad. Además, los BTA permitían a las entidades financieras deshacerse de estas hipotecas de riesgo de su balance por medio de la titulización (*securitización*).

Un BTA consiste básicamente en un producto financiero derivado, formado por varias emisiones de deuda, principalmente hipotecaria, de alta calidad crediticia.

Las emisiones de deuda que los componían podían dividirse por tramos de calidad, según el *rating*³ que le asignase la correspondiente agencia de calificación⁴, y estaban compuestos prácticamente en su mayoría, por hipotecas con bajo o nulo riesgo de impago.

³ La calificación crediticia o rating es el establecimiento de la solvencia de una entidad para determinadas emisiones de deuda o acceso al crédito, e incluso una calificación global sobre la solvencia de una empresa pública o privada, de organismos, Administraciones públicas y hasta Estados. Lo que se pretende mediante la calificación es proporcionar un indicador de la probabilidad de pago en la fecha prevista, tanto del principal como de los intereses, por parte del emisor de deuda.

⁴ Entre las principales agencias de calificación se encuentran Standard & Poor's (S&P), Moody's y Fitch. Las agencias de calificación o agencias de rating son empresas que, por cuenta de un cliente, califican unos determinados productos financieros o activos ya sean de empresas o gobiernos. Sus notas o calificaciones valoran el riesgo de impago y el deterioro de la solvencia del emisor. Para ello utilizan modelos econométricos en los que usan distintas variables como la deuda acumulada, la velocidad en devolverla, etc.

Los bonos de deuda titulizada eran considerados tradicionalmente como un producto financiero de bajo riesgo y así lo corroboraron organizaciones como Standard & Poor's, Moody's o Fitch⁵.

Durante la burbuja especulativa, los bancos 'empaquetaban' hipotecas de riesgo junto con otras de buena calidad para crear estos títulos de deuda subordinada. La entidad estadounidense Goldman Sachs⁶, fue una de las principales comercializadoras de este tipo de bonos. Otras grandes como Merrill Lynch o Morgan Stanley también tomaron buena parte en este mercado.

La agrupación de algunos productos de riesgo con otros de mayor solvencia, permitía crear títulos de elevada calidad crediticia gracias a la diversificación de dicho riesgo.

Los bancos aumentaron notablemente el número de formalizaciones hipotecarias y de créditos debido a los bajos tipos de interés. Estos incentivan el endeudamiento de las familias y las empresas, ya que resulta relativamente barato endeudarse.

Esto permite que la mayoría de la sociedad participe tanto en el consumo como en la inversión, fomentando ambas actividades. Se crea así una falsa burbuja de bienestar, basada en un crédito fácil y barato que permite acceder a bienes que en condiciones

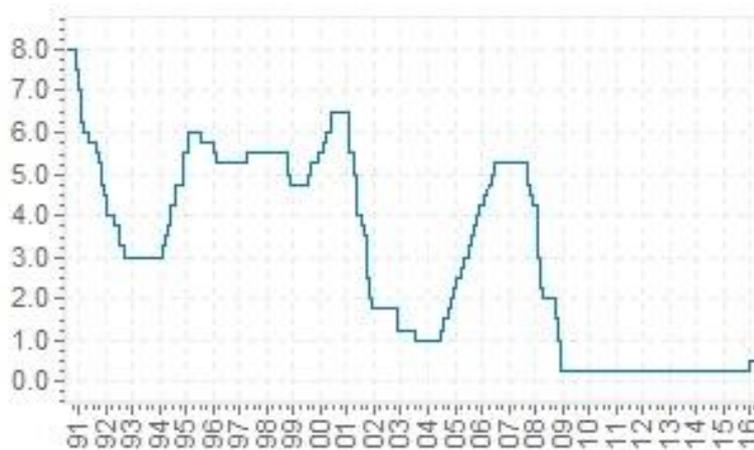
⁵ Aunque existen numerosas agencias de calificación, son tres las que dominan el mercado mundial, formando un auténtico oligopolio: Standard & Poor's, Moody's y Fitch. Las agencias calificadoras son contratadas por las entidades emisoras de los títulos a evaluar y no por los inversores, por lo que las agencias podrían tener mayor interés por satisfacer los deseos de sus clientes, en detrimento de la objetividad del rating. Son numerosas las críticas a las agencias por este posible conflicto de intereses así como por la composición de su accionariado, compuesto por empresas de gran relevancia con distintos intereses políticos, financieros y corporativos. Uno de los principales propietarios de Moody's es Warren Buffet, y Bill Gates es miembro del consejo de administración. Standard and Poor's está controlada por el "lobby" Mc Graw Hill. Por su parte, la mayoría del accionariado de Fitch está en manos del grupo Fimalac, S.A., cuyo presidente es además administrador de empresas como Renault, L'Oréal o Casino.

⁶ En 2012, la entidad Goldman Sachs fue acusada de fraude por ocultar información relevante a sus inversores. Según la SEC el fondo americano Paulson & Co, participó en la creación del Abacus, un CDO que escondía hipotecas basura estratégicamente seleccionadas por el hedge fund, para después tomar posiciones en corto respecto a estos activos, pues esperaba una caída en el valor de los activos que lo componían.

financieras normales serían inalcanzables para una parte importante de la población (Menezes F. & Rodil M., 2010). Por otro lado, los bajos tipos de interés disminuyen la retribución del ahorro, por lo que los inversores tienen que buscar alternativas para poder obtener buenos rendimientos. (Calvo G. & Calvo G., 2013).

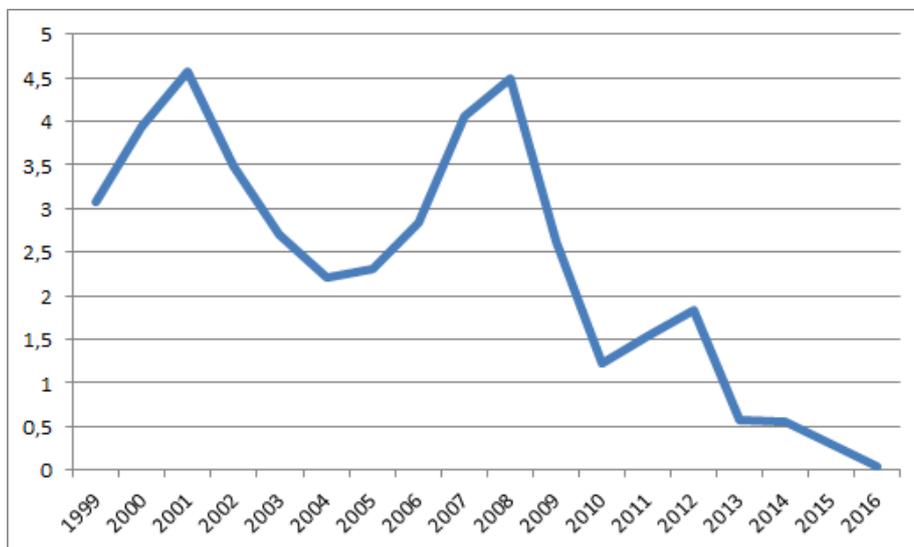
Se puede observar en los gráficos siguientes, Gráfico 1 y Gráfico 2, la evolución de los tipos de interés interbancarios en EE.UU. y Europa. Se puede apreciar el desplome que sufrieron los tipos entre 2008 y 2009.

Gráfico 1. Evolución del tipo de interés interbancario estadounidense (Federal Funds Rate)



Fuente: Reserva Federal

Gráfico 2. Evolución Euribor a un año (1999 – 2016).



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del BCE.

Para financiar esa demanda de crédito tanto consumidores como empresas acuden a los intermediarios financieros, y muy especialmente a los bancos comerciales. Estos últimos piden prestado a corto plazo, bien sea a particulares o en el mercado interbancario. Así, la actividad de los bancos comerciales se convierte en obtener financiación a corto plazo y prestar a largo plazo, obteniendo beneficios por el hecho de que el tipo de interés a corto es inferior (debido al exceso de liquidez) que el tipo a largo (que es menos líquido y que asume mayores riesgos de impago) (Calvo G. & Calvo G., 2013).

Dentro de este contexto, la capacidad de consumo de las familias crecía a un ritmo muy inferior al del sistema económico y sobre todo al del precio de la vivienda. Como consecuencia de este desajuste, numerosas familias no pudieron hacer frente a sus hipotecas.

La morosidad se disparó repercutiendo de forma directa en el valor de los bonos hipotecarios, que se habían extendido por todo el sistema, perjudicando a la totalidad del sistema financiero.

Así mismo, a modo de síntesis, los principales detonantes:

- El **precio de la vivienda** venía experimentando un ritmo de crecimiento acelerado e insostenible, aunque muchos pensaron que se produciría de manera indefinida.
- Los bancos concedían **préstamos hipotecarios de alto riesgo** a un perfil de cliente denominado *NINJA (No Income, No Job, no Assets)*, obteniendo elevados tipos de interés como contraprestación por el riesgo asumido.
- El acelerado crecimiento económico, contrastaba con el crecimiento del poder adquisitivo de las familias que dejaron de poder hacer frente a sus obligaciones, por lo que creció la **morosidad hipotecaria**.

- Esto provocó la caída del valor de los activos subyacentes (hipotecas) de los **bonos titulizados**, provocando pérdidas a un gran número de inversores y entidades que acumulaban estos productos en sus balances y cuyos clientes dejaron de pagar sus préstamos.

Los hechos terminaron de precipitarse el 15 de septiembre de 2008, también conocido como *lunes negro*, cuando la entidad bancaria estadounidense Lehman Brothers se declara insolvente, confirmándose el desplome del sistema financiero. La bolsa de New York sufre la mayor caída desde los atentados del 11 de septiembre.

Días después, la Reserva Federal rescata a la aseguradora AIG de la quiebra y bancos centrales de todo el mundo comienzan a inyectar dinero en los mercados para evitar el desplome de la banca⁷. La burbuja inmobiliaria y financiera estalla de forma definitiva.

En el caso de España, durante el transcurso de las últimas décadas se dio un gran nivel de correlación entre el crecimiento económico y el endeudamiento. El endeudamiento sostenía el crecimiento sobre unos cimientos demasiado frágiles: el riesgo de que el deudor no pueda hacer frente a sus obligaciones. (Torrero, 2010)

La elevada acumulación de euros de la banca europea dio lugar a atractivas tasas de interés para los bancos españoles. El Gobierno español permitió la amplia utilización de estos recursos externos provocando una fuerte expansión del crédito interno. La expansión del crédito aumentó el apalancamiento y contribuyó al boom de la construcción y a la elevada creación de empleos.

El crecimiento se sostenía en la inversión en activos no productivos o no transables, como la construcción, un sector no expuesto a la competitividad. El desarrollo económico de un país, para ser sostenible, ha de contribuir al aumento de la

⁷ Los bancos centrales de todo el mundo actuaron rápidamente realizando inyecciones de liquidez al sistema para que no se colapsara. La FED ha inyectado más de 3 billones de dólares al sistema, de los que 1,75 fueron desembolsados durante los meses siguientes al crack financiero. El BCE ha inyectado hasta el momento cerca de 2,4 billones de euros (Rey, Gómez, & Refojo, 2015).

productividad, donde la inversión por tanto estará canalizada hacia el desarrollo industrial y tecnológico, es decir, hacia activos transables que crean valor para la economía y refuerzan la competitividad.

La pérdida de competitividad afecta de forma negativa a la tasa de absorción de innovaciones y a la mejor de los recursos humanos, reforzando la desaceleración del crecimiento de la productividad.

En España, la crisis ha adquirido una profundidad y duración superiores a episodios anteriores y a los de otros países desarrollados. Los desequilibrios que había acumulado en la fase de auge la hacían particularmente vulnerable a los cambios en la situación macroeconómica.

Además, la adopción del euro supuso la no posibilidad de devaluar el tipo de cambio para hacer frente a los desequilibrios en la cuenta comercial externa lo que unido a que la productividad estaba estancada, dio como resultado un creciente déficit externo.

Como se puede observar en el Gráfico 3, se produjo una subida de los costes laborales unitarios en España desde 1999. Esto contribuyó al debilitamiento de la competitividad y al crecimiento del déficit. El ritmo de crecimiento de los salarios reales fue superior al de la productividad. Este crecimiento se explica por el rápido aumento del empleo (debido principalmente al boom inmobiliario) y de la demanda interna de España en el período de 1999 a 2007.

Gráfico 3. Salario medio anual en España (1992- 2013)



Fuente: Agencia Estatal de Administración Tributaria. Elaboración de Colectivo Ioé, Barómetro social de España.

La diferencia entre los costes laborales de España y Alemania, constituye una de las principales claves para explicar por qué el país germano no sufrió de igual manera la crisis.

El Gobierno alemán, al igual que otros países del norte de Europa, tuvo como objetivo mantener baja la tasa de inflación y estimular el aumento de su productividad. Así Alemania puso en marcha una reforma laboral (2003-2007) con la que introdujo una moderación salarial.

El pacto de moderación salarial fue acordado entre patronal y sindicatos y les sirvió a los alemanes como herramienta de devaluación interna. Alemania hizo crecer sus salarios nominales por debajo de otros países de la eurozona, como España, Irlanda o Grecia, ganando así una ventaja competitiva. La moderación salarial mejoró la competitividad de los precios de la economía alemana, impulsando sus exportaciones.

Según el economista y exdirector general de la Caja de Ahorros del Mediterráneo, Juan Antonio Gisbert, esto se tradujo, en que el BCE, a pesar del sobrecalentamiento de algunas economías, no actuó subiendo los tipos de interés, ya que se contrarrestaban con la moderación alemana, de forma que el IPC para el conjunto de la zona, se

aproximaba al objetivo establecido por el Banco Central. De esta forma, el tipo de interés era muy bajo para los países de la eurozona con elevada inflación, mientras que para Alemania era relativamente alto.

En resumen en España, la crisis financiera aceleró la corrección de los excesos inmobiliarios y de endeudamiento del sector privado. Si se suma a ello el deterioro del empleo, incidió de manera muy negativa sobre las finanzas públicas y sobre la situación de las entidades financieras cuyos balances mostraban una gran exposición al riesgo inmobiliario (Ortega & Peñalosa, 2012).

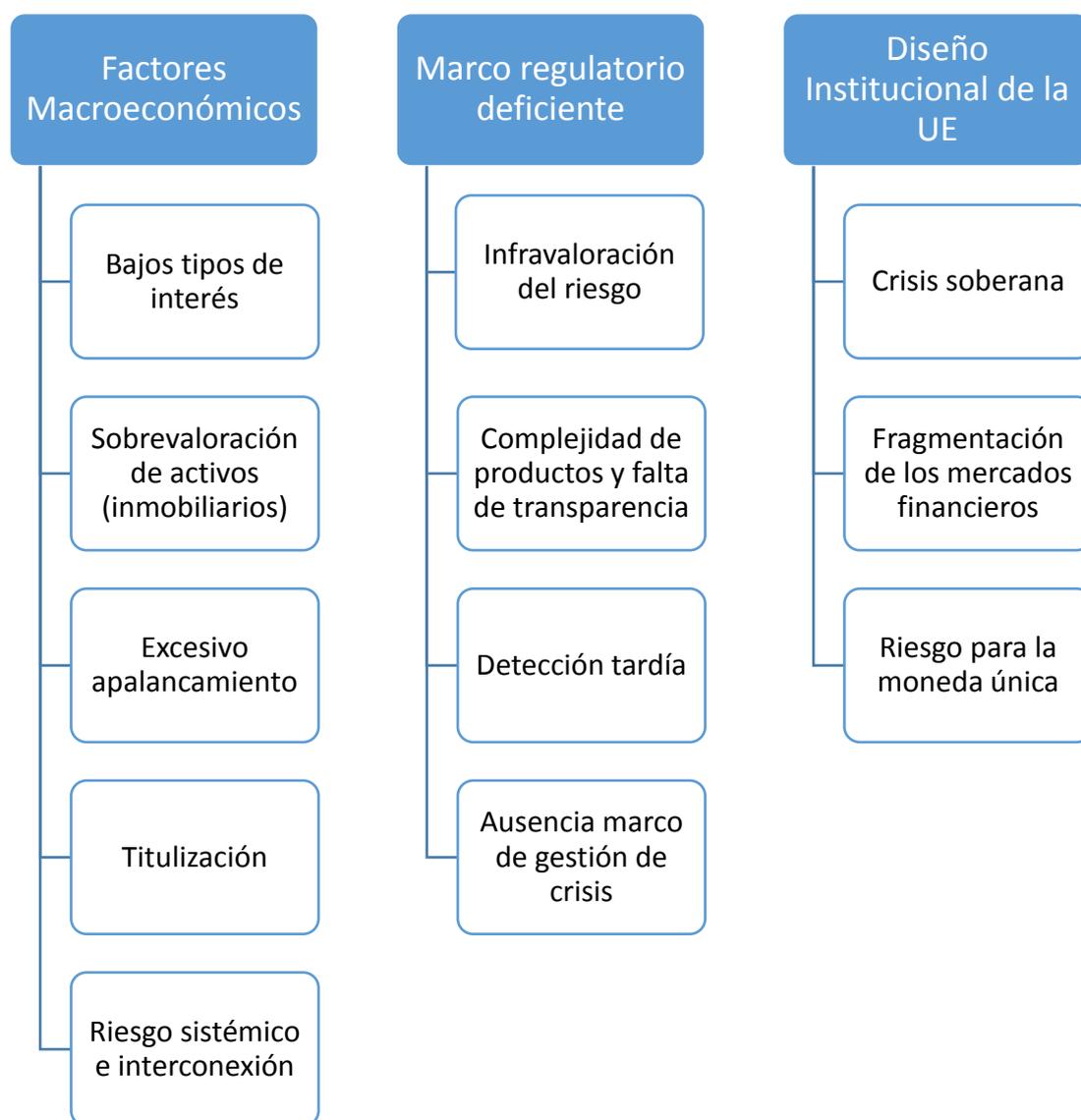
Además, la crisis de la deuda soberana de la zona euro y la fragmentación del mercado financiero europeo dificultaron aún más la situación para España, provocando un sobrecoste para la financiación pública y privada del país.

Por el lado de la regulación, también se dieron en este período ciertas deficiencias que colaboraron junto con los factores ya comentados al deterioro de la situación, especialmente en materia de supervisión, transparencia y la falta de mecanismos en cuanto a gestión de crisis.

La falta de supervisión junto con la escasa transparencia que caracteriza este período, dio rienda suelta a la asunción de riesgos y, como consecuencia, al incremento del riesgo sistémico.

A modo de síntesis, se muestran en la Tabla 1 las principales causas de la crisis financiera de 2008:

Tabla 1. Diagnóstico de la crisis de 2008.



Fuente: BBVA Research.

Nadie pensaba que esta crisis llegaría con tanta virulencia, ya que la inflación era baja y el crecimiento elevado. Sin embargo, las crisis se producen tras períodos en que todo va bien y se acaba desarrollando una actitud de euforia, por lo que son muy difíciles de detectar con tiempo, sobretodo cómo y cuándo van a ocurrir (De la Dehesa, 2010).

1.2. El contexto post-crisis.

Tras el crack económico-financiero, se llevaron a cabo las primeras medidas por parte de gobiernos e instituciones, en particular por parte de los bancos centrales, dirigidas a mitigar las devastadoras consecuencias que la crisis había tenido no solo para la economía real, sino también para el ámbito social y político, dada la pérdida de la confianza que los inversores habían depositado en el sistema financiero y que se materializó en las subidas de las primas de riesgo de distintos países de la unión, en especial en países de la periferia, como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 4. Primas de riesgo de España, Italia y Portugal (2010 - 2015). Diferencial, en puntos básicos, sobre el bono alemán a 10 años.



Fuente: Bloomberg.

Como no podía ser de otra manera, y provista la magnitud y complejidad de la crisis, la situación requería de medidas excepcionales para conseguir restablecer la estabilidad el mercado bancario y la economía.

Las primeras reacciones por parte de Europa pretendían contrarrestar el desmoronamiento de la confianza de los inversores que provocaron la alarma en los mercados, reflejada en la subida de la prima de riesgo y el contagio transfronterizo.

El Banco Central Europeo adoptó una tendencia bajista de los tipos de interés con el fin de abaratar y acercar la financiación a la banca comercial y que ésta se transmitiese a la economía real. Pero, aunque las reservas bancarias se habían incrementado, la situación del crédito no mejoró debido al mayor riesgo percibido y las expectativas de inflación futuras.

El problema se agravó entonces para el resto de agentes económicos (particulares, pequeñas y medianas empresas) que comenzaron a encontrar serios obstáculos para acceder al crédito, pues las entidades endurecieron notablemente los criterios para concederlos.

Las medidas que se tomaron para facilitar la financiación al sector bancario fueron tales como la expansión de garantías, el alargamiento de plazos, subastas de fondos a tipos de interés fijo, financiación en dólares o compra de cédulas, entre otras (González-Páramo, 2012).

A mediados de 2010 se llevó a cabo, una medida de política monetaria expansiva conocida como “Securities Markets Programme⁸” que tenía como objetivo apaciguar la subida de la prima de riesgo. El programa consistía en la compra de deuda pública de los países con más problemas de la zona euro. Se compraron más de 200 mil millones de euros, en su mayoría de países de la periferia, que fueron los más afectados.

⁸ El SMP (Securities Markets Programme) es un programa de compra masiva de deuda pública promovido por el BCE, con el objetivo de contener la subida de la prima de riesgo tras los primeros signos de insolvencia de Grecia. El programa consiste en la compra de bonos soberanos de los países con mayor prima de riesgo sin tener en cuenta otros parámetros como la calidad del emisor. En 2012 el programa fue sustituido por el OMT (Outright Monetary Transactions) a través del cual el BCE sólo compraba bonos de países rescatados o que hubiesen solicitado ayuda a los mecanismos europeos de rescate. En esta ocasión se pretendía aliviar la carga financiera de España e Italia, en caso de que pidieran el rescate.

A finales de 2011, se realizó la primera subasta a tres años y los bancos europeos solicitaron préstamos por 489.200 millones de euros. La segunda tuvo lugar en febrero de 2012 y la cifra ascendió a 529.000 millones (Casillas, 2012).

El BCE se erigió con todas estas medidas de emergencia de suministro de liquidez como principal actor de la política monetaria, pues las entidades con excedentes de liquidez preferían depositarla en el BCE antes de asumir riesgos con otras contrapartidas quedando éste como el único suministrador de liquidez de las entidades deficitarias (Malo de Molina, 2013).

Cabe señalar que a lo largo de todo este proceso el BCE tuvo que lidiar con un gran problema como es el de la fragmentación financiera. En la eurozona, una política monetaria única ha de aplicarse a 17 países con autonomía en cuanto a fiscalidad, regulación, supervisión y reestructuración de sus respectivos sistemas financieros, lo que obstaculiza la transmisión de las medidas de política monetaria.

También la capacidad de reacción del Banco Central se ha visto condicionada por ser el coordinador de la unión monetaria, en el contexto de una unión económica en fase formación y de un entorno de tensión donde es necesaria la colaboración de los diferentes estados que se muestran reticentes a ceder más parcelas de soberanía en el ámbito económico. (Elías Méndez, 2015)

El Gobierno Español, en línea con el resto de países de la Unión, puso en marcha diversas medidas para socorrer al sector financiero como la creación del FAAF⁹ (Fondo para la adquisición de activos de alta calidad), la concesión de garantías por

⁹ El Fondo para la Adquisición de Activos Financieros, creado por el Real Decreto-Ley 6/2008 y desarrollado por la Orden EHA/3118/2008, es un Fondo sin personalidad jurídica propia, adscrito al Ministerio de Economía y Hacienda, que se dota inicialmente con 30.000 millones de euros, ampliables a 50.000 millones de euros, para la compra de activos financieros de máxima calidad, según criterios de objetividad, seguridad, transparencia, eficiencia, rentabilidad y diversificación, con el fin de fomentar la financiación a empresas y particulares residentes en España. Trata de responder a la escasez de financiación interbancaria que, al impedir a las entidades de crédito financiarse en los mercados de capitales, provocó la desaceleración de la oferta de crédito a las empresas productivas y a las familias españolas.

parte del Estado para las emisiones de renta fija de las entidades de crédito, así como la adquisición estatal de títulos para reforzar los recursos propios de las entidades (Cuervo, Rodríguez, & Calvo, 2012).

El impacto de la crisis en España ha sido mayor que en otros países como Estados Unidos debido a la fuerte caída de la actividad económica causada por la elevada exposición al riesgo inmobiliario, sobre todo por parte de las cajas de ahorros, ya que el efecto de las hipotecas subprime en sus carteras ha sido mínimo.

En el contexto de crisis bancaria las autoridades españolas llevaron a cabo un proceso de reestructuración del sector bancario, como se muestra en la Tabla 2. De esta manera, en junio de 2009, fue creado el FROB (Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria) dirigido principalmente a las cajas de ahorros que fueron las más afectadas por la crisis, pues fueron las que más créditos hipotecarios formalizaron.

Este fondo se creó mediante el Real Decreto-Ley 9/2009, de 26 de junio, sobre reestructuración bancaria y reforzamiento de los recursos propios de las entidades de crédito. Sus objetivos principales eran gestionar los procesos de reestructuración de las entidades de créditos y contribuir a reforzar sus recursos propios en los procesos de integración, todo esto con el fin de fortalecer el sistema bancario español (Toledo, *s.f.*).

El fondo fue dotado inicialmente con 9.000 millones de euros, ampliándose a 15.000 posteriormente, de los que la mayor parte eran provenientes de los Presupuestos generales del Estado y el resto a cargo de fondos de garantía de depósitos en entidades financieras, con el fin de facilitar los procesos de integración y liquidación de entidades (Calvo Bernardino, 2014).

A continuación, la Tabla 2 muestra de forma gráfica el proceso de integración de cajas de ahorro y reestructuración del sistema bancario español:

Tabla 2. La reestructuración del sistema bancario español.

2009	2010	2011	2012	2013	2014
La Caixa Caixa Girona	La Caixa	Caixabank			
Cajasol Caja de Guadalajara	Cajasol	Banca Cívica			
Caja Navarra Caja de Burgos Caja Canarias	Banca Cívica				
Caja Madrid Bancaja La Caja de Canarias Caixa Laietana Caja de Ávila Caja Segovia Caja Rioja					
CAM			Banco CAM		
Cajasur BBK Kutxa Vital Kutxa	BBK				
Caja Murcia Caixa Penedés Caja Granada Sa nostra					
Caixa Sabadell Caixa Terrassa Caixa Manlleu	Unnim	Unnim Banc	BBVA (integración)		
Caixa Catalunya Caixa Tarragona Caixa Manresa	Catalunya Banc	Catalunya Banc			
Unicaja Caja Jaén	Unicaja	Unicaja Banco			
Caja España Caja duero	C. España, Salamanca y Soria (CEISS)	CEISS			
Caixa Galicia Caixanova	Novacaixagalicia	Novagalicia Banco			
CCM Cajasur C. de Extremadura Caja Cantabria	Cajastur				
Caja Inmaculada de Aragón Círculo de Burgos Caja de Badajoz					
Ibercaja					

Fuente: Banco de España y CECA.

El número de entidades es ahora la cuarta parte y en la práctica todas las cajas de ahorros han desaparecido. El proceso de reordenación bancaria que se inició en 2009, se aceleró en 2012 ante la solicitud del rescate europeo.

Otra de las medidas más importantes ~~de entre las~~ llevadas a cabo en España fue la creación del Sareb, popularmente conocido como “banco malo”. La expresión proviene del inglés “bad bank” que es el nombre que se le dio en países como EE.UU. o Irlanda a las sociedades de liquidación que, como Sareb, se dedican a gestionar los activos problemáticos de la banca. Por tanto, Sareb no es un banco, sino una sociedad de gestión de activos.

La Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria es una entidad privada creada en noviembre de 2012 para ayudar al saneamiento del sector financiero español, y en concreto de las entidades que arrastraban problemas debido a su excesiva exposición al sector inmobiliario, constituyendo un instrumento clave en la lucha contra la crisis en el sistema bancario español.

El Memorando de Entendimiento¹⁰ (MoU) que el Gobierno español firmó en julio de 2012 con sus socios europeos determina la constitución de Sareb como una de las condiciones para recibir la ayuda financiera.

Así, el acuerdo establece la creación de una gestora a la que transferir los activos inmobiliarios de las entidades que atraviesan dificultades, con el objetivo de reducir los riesgos de las mismas y liquidar de forma ordenada los activos problemáticos. Sareb recibió casi 200.000 activos por valor de 50.781 millones de euros, de los que el 80% son activos financieros y el 20% activos inmobiliarios.

La mayor parte del capital de Sareb es privado, 55%, mientras que el 45% está en manos del Fondo de Reestructuración Bancaria (FROB).

¹⁰ El Memorandum of Understanding (MoU) es un contrato firmado el 20 de julio de 2012 donde se fijan las condiciones del acuerdo entre España y sus socios europeos para el rescate de la banca. El contrato impone a España, una serie de condiciones y acciones que llevar a cabo.

Sin embargo la creación de Sareb no evitó que España tuviera que pedir ayudas europeas para el rescate del sistema bancario. Este rescate, aprobado por los países del Eurogrupo en la cumbre de Bruselas de 29 de junio de 2012, ascendió a 39.468 millones de euros y fue transferido el 12 de diciembre de 2012 por el Mecanismo Europeo de Estabilidad (MEDE¹¹) al FROB.

En líneas generales, las medidas llevadas a cabo por las autoridades estuvieron dirigidas a evitar tanto el desplome de la banca como del crédito, lo que conlleva consecuencias desastrosas para la economía ya que el crédito constituye el sustento de las necesidades básicas de una economía, pues casi la totalidad de ellas dependen del ahorro y del crédito para permanecer.

Sin embargo y a pesar del paulatino saneamiento de la banca, la solvencia del sector no es suficiente para restaurar la situación, ya que debe ir seguida de una coyuntura económica favorable.

11 El Mecanismo Europeo de Estabilidad es un organismo intergubernamental creado en 2011 por el Consejo Europeo para los países de la zona euro cuyo objetivo es salvaguardar la estabilidad financiera de la moneda, mediante la concesión de préstamos a países en crisis a cambio del cumplimiento de ciertos requisitos económicos o también mediante la compra de bonos soberanos en el mercado primario para apaciguar presiones en los países con más problemas, sujeto a unas condiciones más estrictas.

2. Análisis del nuevo marco regulatorio del sector financiero.

La crisis ha evidenciado importantes carencias en la regulación y supervisión del sistema financiero. El sector debía enfrentarse al reto de recuperar la confianza tras los excesos cometidos.

Así se puso de manifiesto la necesidad de emprender reformas en la regulación financiera y de promover cambios en el modelo de negocio bancario (Vives, 2010).

2.1. Principales motivadores

Se establecen como principales motivadores de las modificaciones en la normativa financiera, los siguientes:

- Falta de transparencia: carencia de información precisa, veraz y a tiempo en los mercados financieros.
- Deficiencias regulatorias: demasiada confianza en la autorregulación de los mercados financieros y ausencia de un marco para la gestión de crisis.
- Corrupción en entidades privadas y públicas: apropiación indebida de fondos, evasión de impuestos en paraísos fiscales como las Islas Malvinas, la República de Panamá o el Principado de Andorra, blanqueo de capitales... Algunos de los casos más recientes de corrupción en España son el caso Gürtel (cobro de comisiones por adjudicaciones de contratos públicos) que se estima en 120 millones de euros, el caso Bárcenas (donaciones privadas al Partido Popular) con una estimación de unos 30 millones de euros o el caso de las Tarjetas Black (dinero en "B" utilizado para gastos personales) que implica a altos directivos de Bankia y consejeros de la entidad y se estima en 15,25 millones de euros (Balaguer, 2016).

- Insuficiente protección al inversor minorista. En este sentido cabe destacar el caso de las **participaciones preferentes** en España, en el que se calcula que se vieron afectados más de 700.000 ahorradores. Varios bancos y cajas de ahorros españolas estuvieron implicadas al colocar entre sus clientes este tipo de producto de elevada complejidad sin el debido asesoramiento y ocultando información sobre sus características. Existen sentencias judiciales que afirman el insuficiente nivel de protección al inversor en la comercialización de estos productos, como la reciente sentencia que condena a Catalunya Banc a devolver 122.647 euros a dos de sus clientes a los que colocaron participaciones preferentes. El Supremo defiende que la información que la entidad proporcionó a sus clientes era insuficiente y no cumplía con los requerimientos exigidos por la normativa, por tanto se establece la nulidad de los contratos (Moreno, 2016).

Todos estos hechos convergen en uno: **la pérdida de confianza** en el sistema financiero. En adelante, las modificaciones en la regulación de las entidades financieras tienen como objetivo primordial la recuperación de la confianza del mercado en el sistema así como el robustecimiento del sistema financiero frente a futuras crisis.

2.2. El nuevo marco normativo.

Los cambios normativos más trascendentes que se han producido en los últimos años dentro del sistema financiero español han surgido como respuesta a la crisis financiera de 2008. Es mediante estos cambios como se trata de corregir y prevenir los errores y excesos cometidos durante estos años.

En este apartado se describen en detalle las novedades normativas más significativas que han acontecido dentro del nuevo marco regulatorio español.

2.2.1. MiFID (*Markets in Financial Instruments Directive*)

La Directiva sobre Mercados de Instrumentos financieros o MiFID, conocida así por sus siglas en inglés (Markets in Financial Instruments Directive) entró en vigor en España en 2007 mediante la Ley 47/2007 de 20 de diciembre que modifica la Ley del Mercado de Valores, y el Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero.

Según la Comisión Nacional del Mercado de Valores, esta normativa armoniza la regulación europea sobre los mercados de valores, los instrumentos financieros que en ellos se negocian, la organización y relación con sus clientes de las entidades financieras que prestan servicios de inversión y protección al inversor.

De esta manera se establece un mercado y un marco regulatorio homogéneo para todos los estados de la Unión Europea así como en Islandia, Noruega y Liechtenstein.

El principal objetivo es reforzar la protección de los inversores, en especial de los minoristas, para que el cliente sepa y comprenda el producto en el que va a invertir, conozca el riesgo en el que va a incurrir y así pueda tomar su decisión con suficiente información disponible.

Para ello, esta normativa trata de regular el comportamiento de la entidad financiera asegurando la transparencia en la relación inversor - entidad para la contratación de determinados productos financieros.

Todos los mercados regulados de la UE, las empresas de servicios de inversión y las entidades de crédito que presten servicios de inversión sobre instrumentos financieros deben seguir esta normativa.

Una de las principales directrices de la normativa consiste en que las entidades deben llevar a cabo una **segmentación de clientes** según el perfil de riesgo del cliente. Con esto, las entidades ofrecerán a cada cliente productos y servicios que se adecuen a ese perfil de riesgo.

Los clientes se han de clasificar en función de sus conocimientos en materia financiera y experiencia inversora así como de su situación patrimonial y el objetivo que

persiguen con la inversión. En consecuencia se pueden diferenciar tres categorías de cliente como se observa en la Tabla 3.

Tabla 3. Clasificación de clientes según MiFID.

Clasificación	Nivel conocimientos	Nivel Experiencia	Capacidad financiera	Nivel protección MiFID	¿Quién son?
Contrapartes elegibles	MÁXIMO	MÁXIMO	MÁXIMO	BAJO	Entidades de crédito, aseguradoras, gobiernos...
Cientes profesionales	ALTO	ALTO	ALTO	MEDIO	Empresas que cumplan dos de tres requisitos*
Cientes Minoristas	MENOR	MENOR	MENOR	MÁXIMO	Personas físicas y pymes.

* Balance superior a 20 millones de euros; INCN superior a 40 millones de euros; FFPP superiores a 2 millones de euros.

Fuente: Elaboración propia a partir de contenido de la Directiva MiFID.

- **Ciente Contraparte Elegible:** Son entidades como empresas de servicios de inversión, entidades de crédito, aseguradoras, IIC, etc. Por su naturaleza pueden participar de forma directa en los mercados financieros. De esta manera, la ley asigna para este tipo de clientes un nivel de protección básico.

- **Ciente Profesional:** se le prevé un nivel de protección intermedio. Incluye aquellos clientes para los que se presume que tienen la experiencia y los conocimientos necesarios para tomar sus propias decisiones de inversión y valorar adecuadamente sus riesgos.

- **Ciente Minorista:** se atribuye a clientes no incluidos en ninguna de las categorías anteriores, es el que goza de un mayor grado de protección pues se le reconocen los máximos derechos de información con carácter previo y posterior a la prestación de un servicio de inversión.

En cuanto a los **productos financieros**, la Directiva afecta a la contratación de los siguientes:

- Valores negociables (acciones, renta fija, participaciones preferentes, cuotas participativas...).
- Instrumentos del mercado monetario.
- Participaciones de instituciones de inversión colectiva (IIC).
- Seguros de cambio y coberturas de tipo de cambio.
- Productos derivados (opciones, swaps, futuros, warrants...)
- Fondos cotizados en bolsa (ETF o *Exchange Trade Funds*).
- Depósitos estructurados sin garantía de capital.

En cambio, los productos de pasivo (cuentas corrientes, cuentas de ahorro y depósitos), de financiación (préstamos y líneas de crédito), seguros, fondos de pensiones o las operaciones al contado de divisas no están afectados por MiFID.

Cada entidad debe **valorar la adecuación del cliente antes de contratar** cualquiera de los productos o servicios financieros mencionados anteriormente. Para ello, las entidades deben realizar su oferta o asesoramiento teniendo presentes las circunstancias y características personales de cada cliente. Así, deben realizar un esfuerzo por conocer a sus clientes para clasificarlos correctamente.

Por su parte, los inversores tienen la obligación de informar a la entidad sobre su conocimiento sobre productos y mercados financieros, su experiencia inversora, sus objetivos de inversión, el riesgo que está dispuesto a asumir, sus estudios, profesión, situación patrimonial, nivel de ingresos, etc. Todo esto con el fin de que la entidad pueda conocerle y asesorarle adecuadamente.

En la práctica, cuando un cliente solicite **asesoramiento en materia de inversión o gestión de carteras** se le realizará un **Test de Idoneidad** para determinar el perfil de riesgo del cliente con el fin de que las recomendaciones de la entidad se ajusten a su perfil inversor. Las preguntas del test de idoneidad tratan de indagar sobre objetivos de inversión, aversión al riesgo, disponibilidad o necesidad de liquidez y sobre capacidad financiera.

Antes de **contratar un producto MiFID** se realizará un **Test de Conveniencia** para determinar si la inversión es adecuada para el cliente. Mediante este test se identifican los productos o las familias de productos que no son convenientes para el cliente por desconocimiento o falta de experiencia con productos de similares características.

Las preguntas del Test de Conveniencia tratan de averiguar si el cliente posee experiencia en la contratación de productos similares, si el cliente comprende los riesgos que conlleva la contratación del producto (riesgo de mercado, riesgo de liquidez, riesgo de crédito...) así como características personales del cliente como nivel de estudios o profesión. Se puede observar en la Ilustración 1 una muestra de test de idoneidad:

Ilustración 1. Ejemplo Test Conveniencia Ibercaja (apartado sobre experiencia inversora previa).

MIFID: TEST DE CONVENIENCIA

Fecha	Oficina	Código de oficina
DD/MM/AAAA	MARKETING DE PARTICULARES	XXXXX

Nombre	NIF
XXXXX XXXXX XXXXX	XXXXXXXXX-X

EXPERIENCIA INVERSORA PREVIA

A) PRODUCTOS

NO COMPLEJOS: ¿Cuántas veces ha contratado en los últimos 5 años los siguientes tipos de productos?

	NUNCA	SÓLO UNA VEZ	DOS O MÁS VECES
Deuda pública del Estado español	X		
Fondos de inversión monetarios	X		
Fondos de inversión de renta fija	X		
Fondos de inversión de renta variable			X
Fondos de inversión garantizados			X
Inversión directa en títulos de Renta Fija			X
Inversión directa en títulos de Renta Variable			X

COMPLEJOS: ¿Cuántas veces ha contratado en los últimos 3 años los siguientes tipos de productos?

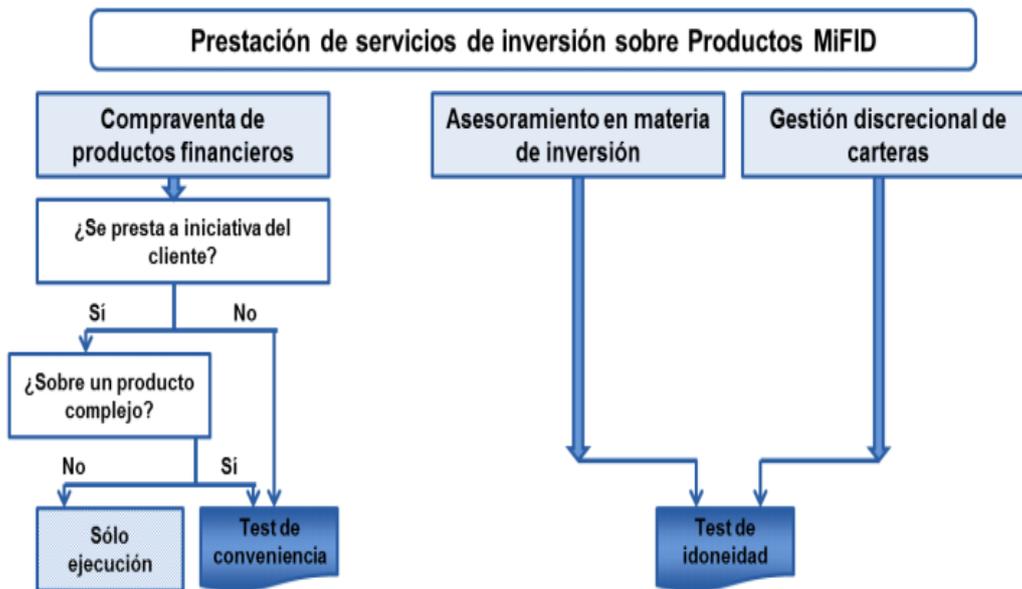
	NUNCA	SÓLO UNA VEZ	DOS O MÁS VECES
IIC de inversión libre o IIC inmobiliarias			X
Derivados que cotizan en mercados organizados		X	
Derivados que no cotizan en mercados organizados		X	
Emisiones de Renta Fija con estructura (derivado implícito) que garantice menos del 100% del capital			
Emisiones de Renta Fija con estructura (derivado implícito) que garantice el 100% del capital o más		X	
Bonos y obligaciones convertibles		X	
Acciones convertibles		X	
Acciones preferentes o privilegiadas		X	
Acciones no admitidas a cotización en mercados regulados		X	
Deuda subordinada		X	
Bonos y obligaciones con opción de amortización anticipada (por el tenedor o por el emisor).		X	
IIC con referencias complejas		X	

Fuente: Ibercaja.

Si el resultado del test es que un determinado producto no es conveniente para el cliente la entidad deberá informarle de tal hecho.

Como se muestra en la Ilustración 2, la normativa diferencia entre la contratación a iniciativa del cliente o a iniciativa de la entidad. Siempre que sea a iniciativa de la entidad será obligatoria la realización del Test de Conveniencia. Si es a iniciativa del cliente sólo será necesario si el producto es complejo.

Ilustración 2. Prestación de los servicios de inversión según MiFID



Fuente: Informa Consulting.

En resumen lo que se pretende es asegurar que el cliente está suficientemente informado para poder elegir su inversión. Para ello, la entidad debe valorar a través de los test si el cliente es capaz de comprender el producto o servicio financiero para determinar su conveniencia.

La directiva homogeneiza la forma en la que se ofrecen los productos, lo que también permite incrementar la competencia entre las entidades financieras y de inversión.

Cabe señalar, que en 2018 se prevé la entrada en vigor la Directiva revisada de Mercados de Instrumentos Financieros, conocida como MiFID II con la que la Unión Europea pretende reforzar la transparencia y la regulación financiera.

2.2.2. Fondo de Garantía de Depósitos

Ante un aumento de la desconfianza en el sistema bancario, existe la posibilidad de que los inversores y las familias retiren sus depósitos de forma masiva ante el temor de no poder recuperar sus ahorros, desembocando en una quiebra bancaria, pues las entidades no tienen dinero físico suficiente para reembolsar los ahorros a todos sus depositantes.

En una situación como esta los depositantes necesitan seguridad, tener la certeza de que los ahorros depositados en su entidad están protegidos y que se podrán recuperar en cualquier momento, incluso si la entidad quiebra.

Para ello, el 10 de octubre de 2008 se aprueba el Real Decreto 1.642/2008, por el que se fijan los importes garantizados a que se refiere el Real Decreto 2.606/1996, de 20 de diciembre, del Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito y el Real Decreto 948/2001, de 3 de agosto, sobre sistemas de indemnización de los inversores. Mediante este Real Decreto se actualizan las cantidades garantizadas a los depositantes e inversores, que pasan de 20.000 a 50.000 euros para el conjunto de la Unión, estableciéndose como umbral mínimo y pudiéndose incrementar en cada Estado miembro de la UE. En España, se aumentó esta protección de 50.000 a 100.000 euros por titular y entidad.

Además de reforzar la confianza en la entidades, con esta medida también se pretende atraer fondos ya que la garantía en España es superior a la de otros Estados (López J., 2009).

Según el FGD, los recursos que nutren el citado fondo deben proceder mediante aportaciones que realizarán anualmente las entidades adscritas a él. El importe será de un máximo del 3 por mil de los depósitos garantizados por el fondo, variando según la tipología de las entidades de crédito.

Cuando el patrimonio del Fondo adquiera un valor suficiente el Ministro de Economía podrá disminuir el porcentaje de las aportaciones. Cuando el fondo patrimonial no

comprometido con los objetivos propios del Fondo sea igual o mayor al 1% de los depósitos de las entidades que lo integran, se suspenderán las aportaciones.

Actualmente las **aportaciones vigentes son del 2%** tanto para establecimientos bancarios como cajas de ahorro y cooperativas de crédito.

El Fondo podrá realizar derramas extraordinarias, en algunos casos que contempla la normativa. Además el Fondo podrá captar recursos mediante el mercado de valores, préstamos y demás operaciones de endeudamiento.

En la actualidad 138 entidades españolas están adscritas al fondo. De hecho, todas las entidades financieras españolas que figuren inscritas en el Registro Especial del Banco de España, están obligadas.

Como apunte informativo, se señalan a continuación entidades que operan en España y que no están adheridas al Fondo de Garantía de depósitos¹²:

- ABM Amro, depende del fondo de garantía holandés.
- Banco chino de Industria y Comercio (ICBC), depende del fondo de Luxemburgo.
- Banco BPI, depende del fondo portugués.
- ING Direct, adscrito al fondo holandés.
- Triodos Bank, que depende del fondo holandés.

Los clientes que tengan depósitos en alguna de estas entidades no estarán protegidos por el Fondo de Garantía de Depósitos español, lo que no necesariamente supone mayor o menor riesgo para sus ahorros sino que el nivel de protección dependerá de la garantía que establezca el fondo del país que corresponda. En el caso del fondo holandés, la garantía es también de 100.000 euros, pero a diferencia del español,

¹² Fuente: Bankimia.

antes de entregar la garantía se realizaría una compensación con los créditos del cliente.

En términos generales, la Unión Europea exige que los Fondos garanticen un mínimo de 50.000 euros por titular y entidad. Prácticamente todos los países de la unión proveen una garantía de 100.000 euros como Alemania, Francia, Holanda, Italia, Luxemburgo o Portugal, entre otros.

2.2.3 Basilea III

Hace más de veinte años del establecimiento de Basilea I, en 1988, cuando el Comité de Basilea de Supervisión Bancaria (BCBS) - formado por representantes de las autoridades de supervisión bancaria de los bancos centrales de Bélgica, Canadá, Francia, Alemania, Italia, Japón, Países Bajos, Suecia, Suiza, Reino Unido y Estados Unidos, y actualmente por dos países más que no son miembros del G-10, Luxemburgo y España - definió por primera vez un requerimiento mínimo para el capital bancario, basado únicamente en el riesgo de crédito.

Este acuerdo se adoptó en más de 100 países como una de las medidas de referencia para determinar, mediante el nivel de capitalización, la salud financiera de un banco.

La principal limitación de Basilea I era su insensibilidad a las variaciones de riesgo y no contemplaba la calidad crediticia. Así, todos los créditos tenían el mismo riesgo de incumplimiento. Con el fin de adaptar estos requerimientos al complejo sistema bancario, en 2004 se publicó el segundo acuerdo, conocido como Basilea II basado en tres pilares:

- Pilar I: Requerimientos de capital.

Se introdujeron distintos métodos para medir el riesgo de crédito y se incorporó el concepto de riesgo operativo, que es el riesgo de incurrir en pérdidas como resultado de fallos en los procesos y controles, aspectos legales, documentación incompleta...

- Pilar II: Proceso de supervisión.

Trata de motivar el diálogo entre bancos y supervisores. Cuatro principios:

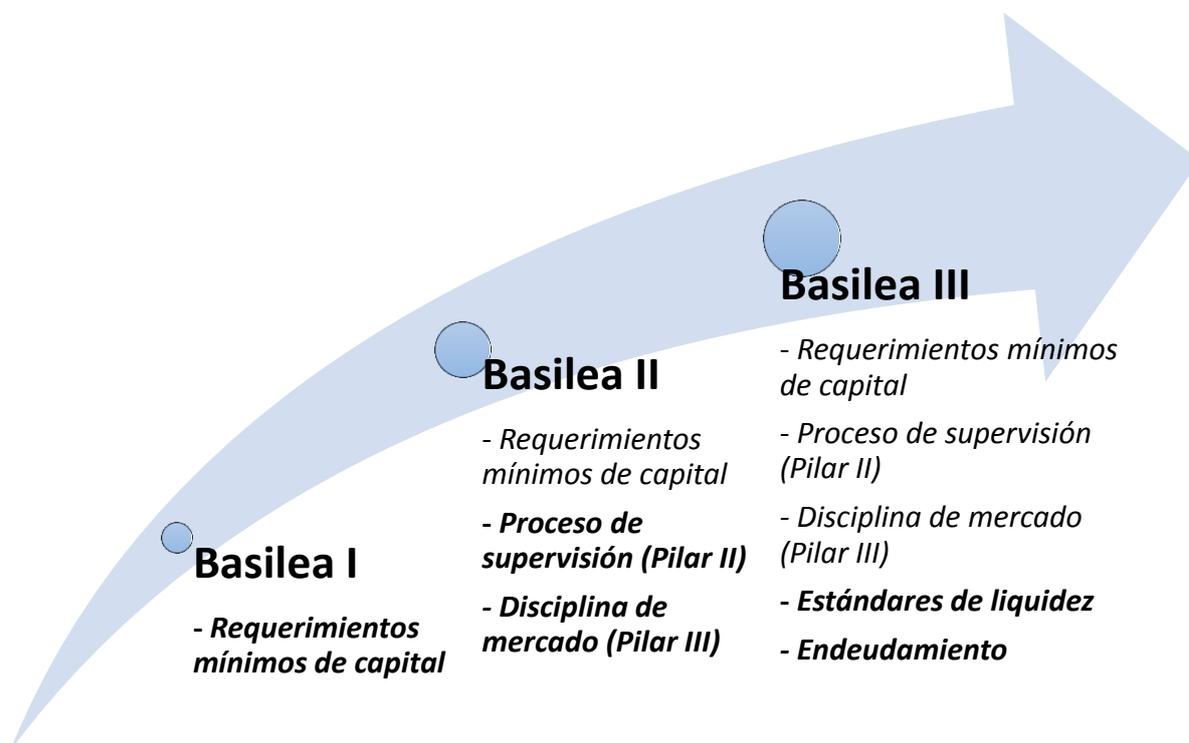
- Las entidades han de contar con mecanismos internos que permitan establecer objetivos de capitalización acordes con el nivel de exposición al riesgo.
- Supervisión eficiente que examine las estrategias y controles internos de los bancos y que sea capaz de intervenir.
- Capacidad de los supervisores para exigir un nivel de capitalización por encima del mínimo regulatorio a cualquier institución en particular.
- Los supervisores han de contar con la posibilidad de intervenir con prontitud y exigir la inmediata adopción de medidas correctivas, en el caso de que el capital descienda por debajo de los niveles mínimos requeridos.

- Pilar III: Disciplina de mercado.

Normas de transparencia y publicación periódica de información acerca de la exposición a los diferentes riesgos y la suficiencia de los fondos propios.

Con la crisis, se pusieron de manifiesto las debilidades del modelo de Basilea II (titulizaciones, información y transparencia del Pilar III, riesgo de mercado...). En respuesta a ello, el BCBS se reunió para realizar ajustes con objeto de adecuar el acuerdo al nuevo contexto. La propuesta se dio a conocer en 2009 y pasó a denominarse **Basilea III**. En la siguiente ilustración se puede apreciar de forma gráfica y simplificada la evolución de los acuerdos de Basilea:

Ilustración 3. Evolución de los acuerdos de Basilea.



Fuente: Consultoría Gerencial de Espiñeira, Sheldon y Asociados (Firma miembro de PwC).

En general, los cambios se resumen en una mayor exigencia de capital y de mayor calidad, el establecimiento de unos requerimientos mínimos de liquidez y la introducción del ratio de apalancamiento:

- **CAPITAL**

Se aumenta el requerimiento de las reservas de capital con un mayor énfasis en el capital ordinario. El capital mínimo ordinario CET1¹³ (**Common Equity Tier 1**) pasa del

¹³ CET1: es el capital mínimo de calidad compuesto por las acciones comunes y las utilidades retenidas. Junto con el Additional Tier 1 componen el Capital de primer nivel o Tier 1.

2% al **4,5% de los activos ponderados por riesgo**¹⁴ y debe ser mantenido por el banco en todo momento.

$$\frac{\text{Common Equity Tier 1}}{\text{Activos Ponderados por riesgo}} \geq 4,5\%$$

El **Capital Tier 1**¹⁵ mínimo pasa del 4% al **6%**. Dentro de ese 6% se encuentra el 4,5% del CET1 y el 1,5% mínimo de Additional Tier 1 (AT1).

Así el ratio mínimo de **Capital Total (Tier 1 + Tier 2**¹⁶) **es del 8%** de los activos ponderados por riesgo.

- **LIQUIDEZ**

En este tercer acuerdo se introducen dos nuevos ratios de liquidez: el Coeficiente de Cobertura de Liquidez o LCR (Liquidity Coverage Ratio) y el Coeficiente de Fondeo Estable Neto o NSFR (Net Stable Funding Ratio).

- **LCR:** exige a los bancos el mantenimiento de **activos líquidos de alta calidad suficientes para resistir 30 días de salidas netas de efectivo.**

¹⁴ Activos ponderados por riesgo: la suma de los activos del banco, ponderados según el riesgo de cada activo. Así, un préstamo sin garantía ponderará al 100% en lo referente a su nivel de riesgo y en cambio, un bono alemán como el Bund, ponderará al 0%, ya que es considerado el activo sin riesgo por excelencia en Europa, pues la probabilidad de incumplimiento de pago por parte del estado Alemán es casi nulo.

¹⁵ Tier 1: es el núcleo de capital de un banco o core capital. Incluye las acciones ordinarias, los resultados acumulados o utilidades retenidas, las participaciones preferentes, los híbridos de capital y la deuda sin pagar.

¹⁶ Tier 2: además del Tier 1 incluye las reservas no publicadas y de revalorización, las provisiones genéricas para futuras pérdidas hasta el 1,5% de los activos ponderados por riesgo, los instrumentos híbridos de deuda-capital, las obligaciones o deuda subordinada de mediano y largo plazo, hasta el 50% del capital de primer nivel.)

$$\frac{\text{Activos L\u00edquidos}}{\text{Salidas Netas de Efectivo}} \geq 100\%$$

- **NSFR:** tiene como objetivo que los bancos **resistan un a\u00f1o a una crisis de la entidad**. Se trata de incentivar a los bancos a que acudan a fuentes de financiaci\u00f3n estables. El importe de los requisitos de recursos estables (financiaci\u00f3n necesaria estable) debe ser menor que la cantidad de recursos disponibles (financiaci\u00f3n estable disponible).

- **APALANCAMIENTO**

Una de las principales novedades es la introducci\u00f3n de un ratio de apalancamiento m\u00ednimo no basado en el riesgo. La medida de capital empleada ser\u00e1 el Tier 1 sobre activos totales, y no sobre activos ponderados por riesgo, como contraste con el coeficiente de capital. El ratio m\u00ednimo ser\u00e1 del 3%, es decir, las entidades deber\u00e1n disponer de un capital Tier 1 de al menos el 3% de su activo total. Por tanto, el **apalancamiento m\u00e1ximo ser\u00e1 de 30 veces el Tier 1** (Hern\u00e1ndez, 2011).

$$\frac{\text{Capital Tier 1}}{\text{Exposici\u00f3n Total}} \geq 3\%$$

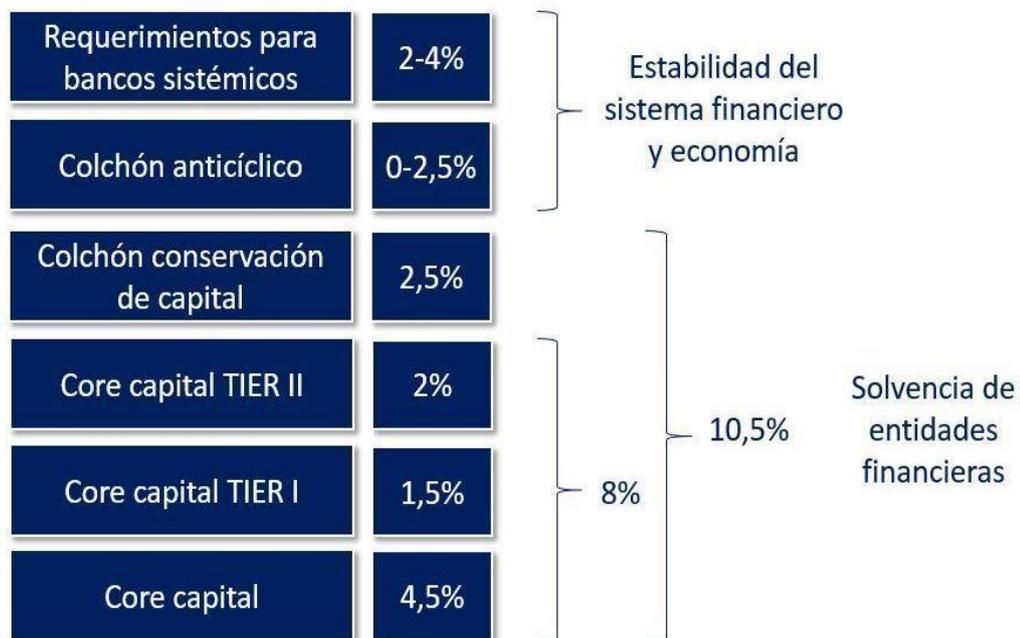
Por otro lado, las entidades tendr\u00e1n que crear colchones de capital para salvaguardarse ante futuras crisis (Pilar II):

- **Colch\u00f3n de conservaci\u00f3n del capital:** compuesto por capital ordinario (CET1) por valor del **2,5% de los activos ponderados por riesgo**. Por tanto, sumado al requerimiento m\u00ednimo de capital ordinario, el ratio ser\u00e1 del 7% en lugar del 4,5%, para poder cumplir con el requerimiento m\u00ednimo de CET1 y con el de conservaci\u00f3n de capital. Si el banco se acerca al m\u00ednimo requerido, deber\u00e1 reducir su margen de beneficios y dividendos, para poder incrementar el capital ordinario.

- **Colchón anticíclico:** deberá suponer un rango **entre el 0% y el 2,5% de los activos ponderados por riesgo**. Formado por capital ordinario, dependerá del nivel de capitalización del mercado y tiene por objeto proteger el sistema bancario cuando el crecimiento del crédito esté ocasionando una acumulación excesiva de riesgos sistémicos.

En la siguiente ilustración se muestran de forma resumida los requerimientos mínimos de capital que establece el tercer acuerdo de Basilea:

Ilustración 4. Basilea III: requerimientos mínimos de capital.



Fuente: Economipedia.

En general, se intensifican las dotaciones de recursos y reservas ya sea para períodos alcistas como bajistas del ciclo, con el fin de incrementar la prevención del riesgo de contagio o sistémico y de otorgar mayor fortaleza al sistema financiero.

2.2.3.1. Las pruebas de resistencia bancaria o bank stress test.

Dentro del ámbito de Basilea cabe mencionar las pruebas de resistencia bancaria o bank stress test, que suponen la aplicación práctica del Pilar II.

Las **pruebas de resistencia** consisten en simulaciones que representan diferentes escenarios a los que las entidades financieras podrían enfrentarse, con el objetivo de evaluar la suficiencia de capital y la estabilidad de la entidad. Los bancos han de superar estos test con un mínimo nivel de solvencia o Tier 1, que se determina anualmente.

Inicialmente las pruebas de resistencia bancaria se utilizaban como una herramienta de evaluación interna por parte de las entidades. Sin embargo, dados los últimos episodios producidos por la crisis económica, se han comenzado a utilizar en varios países como un instrumento de supervisión para poner a examen la suficiencia de capital de los bancos.

Desde el punto de vista regulatorio, los test de estrés fueron impulsados a través del segundo de los pilares de Basilea, en el que se establece la obligación por parte de los bancos de realizar periódicamente una autoevaluación del capital (ICAAP o Internal Capital Adequacy Assesment Process) y por parte de los supervisores la realización de un proceso de revisión del capital o SREP (Supervisory Review Evaluation Process).

En la práctica estos requerimientos se traducen en:

- **Stress test internos:** son realizados por cada entidad y su cumplimiento periódico está regulado a través del ICAAP. Las pruebas de resistencia constituyen una importante herramienta de gestión del riesgo para las entidades.
- **Stress test supervisores:** son realizados por organismos supervisores y el proceso está regulado a través del SREP. En el caso de España, las pruebas son

realizadas por los supervisores nacionales como el Banco de España y el Comité de supervisores bancarios europeos o CEBS, por sus siglas en inglés.

2.2.4. Ley de prevención del blanqueo de capitales.

En 2010 se publica la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo que transpone la Directiva 2005/60/CE del Parlamento Europeo, desarrollada por la Directiva 2006/70/CE. Regula las obligaciones, las actuaciones y los procedimientos para prevenir e impedir la utilización del sistema financiero, así como de otros sectores, para el blanqueo de capitales procedentes de cualquier tipo de participación en la comisión de un delito.

En el texto se indica que **los sujetos obligados identificarán a cuantas personas físicas o jurídicas pretendan establecer relaciones de negocio o intervenir en cualesquiera operaciones.**

También establece la obligación a quienes deben cumplir la Ley de **comunicar las operaciones que presenten indicios de estar relacionados con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo y de contar con procedimientos y órganos internos para la prevención del blanqueo de capitales.**

El Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, culmina el nuevo enfoque orientado al riesgo de la normativa en España e incorpora las principales novedades de la normativa internacional a partir de la aprobación de las nuevas Recomendaciones de GAFI.

El texto pone énfasis en la necesidad de que los sujetos obligados identifiquen y comprueben, mediante documentos fehacientes, la identidad de todas aquellas personas físicas o jurídicas que pretendan establecer relaciones de negocio o intervenir en actividades cuyo importe sea igual o superior a 1000 euros, con la excepción de las operaciones de envío de dinero y de gestión de transferencias, donde se habrán de identificar en todo caso.

En el caso de que las operaciones supongan un **riesgo muy reducido**, se aplicarán **medidas de diligencia debida simplificadas**, por lo que ningún cliente quedará exento de que el sujeto obligado le aplique dichas medidas.

Por último, la normativa dicta que los sujetos obligados recabarán de sus clientes información con el objeto de conocer la **naturaleza de su actividad**.

2.2.5. Orden de transparencia bancaria.

La orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, tiene como objetivo principal que el cliente disponga de la mayor información posible antes de realizar cualquier tipo de gestión bancaria.

Esta norma reúne en un único texto la normativa básica de transparencia otorgándole mayor claridad y accesibilidad.

Se pretende reforzar las obligaciones de transparencia y conducta de las entidades de crédito (Martínez, 2012):

- En cuanto a la obligación para las entidades de proporcionar de forma gratuita **información sobre tipos de interés y comisiones**, comunicaciones con el cliente, **información precontractual y contractual**, servicios financieros vinculados, etc.

- Se hace especial mención al asesoramiento con el fin de **garantizar que se persigue el interés del cliente bancario**, valorando adecuadamente su situación y la oferta de productos, y proporcionando **explicaciones adecuadas y suficientes** para entender el servicio bancario ofertado y adoptar una decisión informada.

- Se reconocen de forma definitiva los medios electrónicos como mecanismos equiparables al papel en la relación de las entidades con sus

clientes.

La normativa desarrolla también los principios generales de la Ley de Economía sostenible en lo relativo al **préstamo responsable**. Se detallan obligaciones para el sector financiero español, en beneficio de los clientes y la estabilidad del mercado, dirigidas a **mejorar los niveles de prudencia en las concesiones de préstamos** para evitar situaciones de sobreendeudamiento.

Adicionalmente, se desarrolla la normativa de transparencia del préstamo hipotecario para la adquisición de vivienda en línea con la normativa de crédito al consumo.

Se añaden 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. El Banco de España será quien elabore **la Guía de Acceso al Préstamo Hipotecario**, que deberá encontrarse disponible en todos los puntos comerciales de las entidades, en sus páginas web y en la página web del Banco de España. Se trata de reforzar las obligaciones transparencia y difusión de información relevante, que el cliente debe conocer antes de contratar.

Cabe destacar dos documentos de carácter precontractual que las entidades deberán entregar a sus clientes en la gestión de préstamos:

- **FIPRE:** la **Ficha de Información Precontractual** (ANEXO III) es un documento precontractual que las entidades deberán entregar a sus clientes cuando soliciten cualquiera de estos servicios, y contendrá información clara y suficiente sobre la oferta de préstamos.
- **FIPER:** la **Ficha de Información Personalizada** (ANEXO IV) proporcionará al cliente la información personalizada que resulte necesaria para satisfacer su demanda de crédito. La Ficha se entregará después de que el cliente haya facilitado la información necesaria para conocer sus necesidades de financiación, su información financiera y sus preferencias.

Estos documentos se proporcionarán de forma gratuita y con carácter precontractual, es decir, antes de que el cliente quede vinculado por cualquier contrato u oferta.

Cuando el cliente muestra su voluntad de contratar un préstamo hipotecario, este podrá solicitar a la entidad la entrega de una oferta vinculante que se le facilitará mediante una Ficha de Información Personalizada en la que se indicará adicionalmente que se trata de una oferta vinculante y el plazo de vigencia de la oferta, que normalmente no será inferior a catorce días naturales desde la entrega.

Por último, la norma también regula los que serán tipos de interés oficiales conforme a la habilitación incluida en el 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 (Martínez E., 2012).

3. Impacto en el ámbito general de las entidades financieras.

Las modificaciones en la normativa financiera post-crisis han planteado un nuevo escenario al que las entidades financieras han debido adaptarse y ha supuesto de forma adicional, un impacto en su operatoria, en sus productos, en la clasificación y gestión de sus clientes, así como en la composición y gestión de su estructura económico-financiera.

3.1. Impacto en la operatoria bancaria.

Tras el crack bancario, las deficiencias en las relaciones financieras se hicieron más evidentes, principalmente en cuanto a la insuficiencia de información y por extensión a la falta de transparencia en el asesoramiento y gestión de los clientes.

Esta situación requería medidas que regulen la relación entidad-cliente garantizando mayor protección al pequeño inversor en materia de asesoramiento y contratación de productos financieros.

Como se ha mencionado anteriormente con la Directiva MiFID y con la Orden de Transparencia Bancaria, se marca el camino para dar solución a estas carencias. Sin embargo, también ha supuesto una **repercusión burocrática** en la operatoria de las entidades financieras con la implantación de los Test de Idoneidad y Conveniencia de MiFID y con los requisitos contractuales, precontractuales (FIPER y FIPRE) y de información que establece la Orden de Transparencia.

Por otro lado, la Ley 10/2010 de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo requiere de las entidades financieras la correcta identificación de sus clientes, comprobando la veracidad de los documentos soporte y manteniendo un registro actualizado, de todos los datos personales que documenten y demuestren de manera inequívoca su identidad personal. Además, la Orden de

Transparencia junto con MiFID exigen a las entidades mayores requerimientos en materia de información (precontractual, tipos, comisiones, etc.).

Todos estos requerimientos se traducen, en términos de operatoria bancaria, en un **mayor número de entregables a clientes** (documentos o medios electrónicos), así como en un **incremento del tiempo requerido para la gestión de los clientes**.

Por la parte del cliente, estas medidas deberían traducirse en una mayor percepción de veracidad y confianza en sus relaciones financieras, sin embargo, en casos en los que el cliente no conozca o no comprenda plenamente la normativa y su propósito, el cliente puede sentirse intimidado ante la solicitud de información personal por parte de su banco o percibir el asesoramiento como ineficiente debido al aumento de burocracia.

3.2. Impacto en los productos financieros.

De forma global, la normativa pretende recuperar la confianza de los clientes e inversores en las entidades financieras. Como consecuencia de lo acontecido en los años de crisis se desarrolló cierta aversión a las entidades financieras y a los productos que estas comercializaban, especialmente a productos complejos que suponen una mayor asunción de riesgos.

El aumento de la garantía del Fondo de Garantía de Depósitos, que asegura a los depositantes en todo momento el reintegro de las cantidades depositadas en plazos fijos y cuentas corrientes, constituye un elemento a favor de la confianza en las entidades financieras.

Por otro lado, la mayor protección que contempla el nuevo marco normativo para la contratación y asesoramiento sobre determinados productos, intenta dotar de un nivel mínimo de calidad al asesoramiento que reciben los clientes, tratando de mejorar la percepción de este tipo de productos, especialmente de productos complejos y préstamos hipotecarios.

Así, el nuevo marco regulatorio trata de proveer mayor confianza en los productos financieros a través de una mayor protección y de mayor calidad en la información respecto a períodos anteriores.

3.3. Impacto en el tipo de cliente.

La Directiva MiFID ha repercutido en la manera en la que las entidades clasifican y gestionan sus clientes mediante el establecimiento de tres categorías en función del nivel de protección que se establece para cada uno ellos. Como se ha mencionado anteriormente, estos son: clientes minoristas, clientes profesionales y contrapartes elegibles.

Puesto que la composición de la cartera de clientes de la mayoría de entidades españolas está formada casi en su totalidad por clientes minoristas, la tipología de clientes que propone la normativa **incrementa el nivel de protección que se le procura a las economías domésticas y a los pequeños inversores principalmente**. Estos segmentos presentan mayor vulnerabilidad frente al mercado financiero debido a su menor nivel de información y de experiencia.

3.4. Impacto en la situación financiera.

Después de los excesos cometidos, las directrices en materia de regulación tratan de dotar de mayor fortaleza a los bancos, principalmente mediante mayores exigencias de capital y reservas.

Este impacto lo protagoniza el tercer acuerdo de Basilea al establecer los requerimientos mínimos de capital y liquidez. De esta forma, las entidades deberán mantener unas reservas de capital que representen como mínimo el 13% de los activos ponderados por riesgo y el ratio de endeudamiento no podrá ser inferior al 3%, esto

es, las entidades deberán mantener un capital Tier 1 como mínimo del 3% de su activo total.

Para cumplir con los requerimientos que plantea la normativa las entidades financieras tienen dos vías:

- Disminuir de su balance los activos ponderados por riesgo
- Incrementar el nivel de capitalización

De esta manera, Basilea III prima la financiación a través de los recursos propios de las entidades en lugar del endeudamiento (emisiones de deuda, captación de depósitos...). La reducción del nivel de apalancamiento favorece la estabilidad del sistema financiero, sin embargo implica a su vez una disminución de las inversiones y por consiguiente del crédito (Fuentes, 2014) lo que podría afectar a la recuperación de la economía real. La dificultad de las entidades para convertir en líquidos determinados activos y para captar capital tiene también una repercusión negativa en el crédito.

La reducción del endeudamiento supone que las entidades acudirán en menor medida al mercado interbancario en busca de financiación, incrementando así la dependencia de los bancos centrales que ganarían protagonismo como proveedores de financiación. Las limitaciones a la financiación interbancaria podrían provocar que los bancos centrales se vieran obligados a intervenir ocasionalmente como suministradores de liquidez (Espiñeira & Asociados, 2011).

La reducción del endeudamiento tiene a su vez un impacto negativo en la rentabilidad financiera o rentabilidad para los accionistas, pues se menguará el efecto del apalancamiento financiero. Esto es, el efecto palanca que las deudas ejercen sobre la rentabilidad económica (Sanchez, 2002).

Además para el cumplimiento de las exigencias de liquidez, es muy probable que las entidades suban sus tarifas y comisiones en productos y servicios financieros (López, 2012) o se supriman áreas de negocio que aporten baja rentabilidad o aquellas que aumenten las exigencias de capital, potenciando las que no tengan o tengan un impacto menor en los ratios.

4. Aplicación del nuevo marco normativo en Ibercaja.

Tras haber situado el contexto y analizado los cambios regulatorios que de él se derivan, se procederá en este apartado a estudiar la aplicación y repercusión del nuevo marco normativo en una entidad financiera española: Ibercaja.

4.1. Presentación de la entidad.

OBJETO Y RAZÓN SOCIAL

Ibercaja Banco S.A. con CIF A99319030 con domicilio social en Zaragoza en Plaza de Basilio Paraíso, 2, tiene como objeto social la realización de toda clase de actividades, operaciones, actos, contratos y servicios propios del negocio de banca en general que le estén permitidas por la legislación vigente en cada momento, incluida la prestación de servicios de inversión y servicios auxiliares.

En la actualidad su presidente es Amado Franco Lahoz.

HISTORIA

Ibercaja, fundada en 1873, fue el nombre comercial de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja.

La Caja se expandió por las provincias catalanas de Barcelona, Lérida y Tarragona y en 1991 se produjo la integración de la Caja Rural de Catalunya.

En 2004, cuando Amado Franco Lahoz fue nombrado presidente del Consejo de Administración de la entidad, se inició la expansión de la entidad por todo el territorio español.

No fue hasta 2011 cuando la asamblea general de Ibercaja aprobó la creación de Ibercaja Banco S.A.U. y el traspaso de la actividad de la caja a la nueva entidad.

Dos años más tarde, en 2013, Ibercaja Banco adquirió el 100% del grupo bancario Caja3 y en 2014 se produjo la fusión por absorción de Caja 3 por Ibercaja Banco.

En 2014, se aprobó la transformación de la entidad en la Fundación Bancaria Ibercaja con el fin de gestionar a través de ella la obra social y cultural así como la gestión de su patrimonio en Ibercaja Banco.

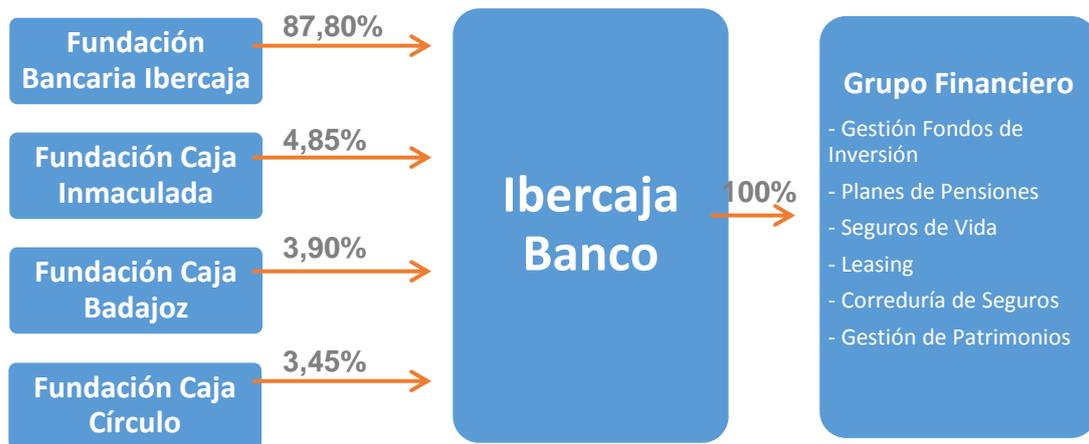
El 16 de marzo de 2016, Amado Franco eligió ser presidente de Ibercaja Banco y renunciar a la presidencia de la Fundación, en cumplimiento de la Ley de Cajas y Fundaciones que determina que una misma persona no puede sustentar ambos cargos. De esta manera, Honorio Romero Herrero pasó a ser presidente de la Fundación Bancaria Ibercaja.

ESTRUCTURA DE IBERCAJA

Ibercaja Banco tiene dentro de su perímetro de consolidación varias entidades dependientes que realizan diferentes actividades. En su área financiera, propiedad 100% de Ibercaja Banco, posee filiales especializadas en fondos de inversión, planes de ahorro y planes de pensiones, seguros, patrimonios y leasing-renting.

En cuanto a su estructura accionarial, la Fundación Bancaria Ibercaja es la principal accionista de Ibercaja Banco (88%). Con menor participación, y como resultado de la absorción de Caja 3, también son accionistas la Fundación Caja inmaculada, Fundación Caja Badajoz y Fundación Caja Círculo.

Ilustración 5. Estructura de propiedad de Ibercaja.

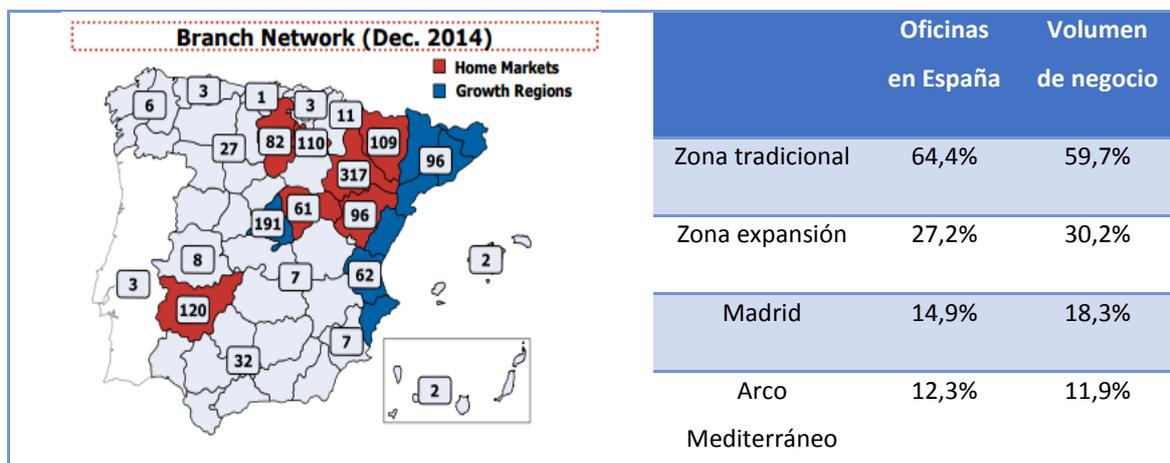


Fuente: Ibercaja.

POSICIONAMIENTO EN EL SECTOR BANCARIO ESPAÑOL

- Ibercaja concentra mayor presencia en los territorios de Aragón, La Rioja, Guadalajara, Burgos y Badajoz, que constituye su zona tradicional (64%) en la que obtiene el 60% de su volumen de negocio como se muestra en la Tabla 4:

Tabla 4. Distribución de la red de oficinas de Ibercaja y volumen de negocio.



Fuente: Ibercaja.

- En la actualidad, Ibercaja ocupa el **undécimo lugar en el ranking de las entidades españolas más solventes** según las calificaciones otorgadas por Standard&Poor's como se muestra en la Tabla 5.

Tabla 5. Bancos españoles más solventes según Standard&Poor's

	Entidad	Rating S&P
1	Bankoa	A
2	Banco Santander	A
3	BBVA	BBB+
4	Openbank	BBB+
5	Bankinter	BBB
6	CaixaBank	BBB
7	Uno-e	BBB
8	Kutxabank	BBB-
9	Banco Sabadell	BB+
10	Bankia	BB
11	Ibercaja	BB
12	Abanca	BB-
13	Banco Popular	B+
14	Novobanco	B-

Fuente: Rankia.

El significado de los diferentes ratings se detalla a continuación:

- **AAA:** la más alta calificación, entidad fiable y estable
- **AA:** entidad de gran calidad, muy estable y con bajo riesgo.
- **A:** la situación económica puede afectar a la financiación de la entidad.
- **BBB:** entidades de nivel medio que se encuentran en buena situación. Adecuada capacidad de pago, pero sujetas a cambios económicos adversos.
- **BB:** entidades vulnerables a los cambios económicos.
- **B:** la situación financiera de la entidad sufre variaciones notables.
- **CCC:** entidad vulnerable en el momento y muy dependiente de la situación económica.

- **CC:** entidad muy vulnerable con riesgo de impagos, alto nivel especulativo.
- **C:** entidad extremadamente vulnerable con riesgo de impagos.

Las calificaciones pueden ir seguidas del símbolo [+] o [-], hasta un máximo de tres símbolos y sirven para indicar situaciones intermedias. Cuanto mayor sea el número de símbolos positivos más cerca se encuentra esa calificación del nivel superior siguiente. De la misma manera, cuanto mayor sea el número de símbolos negativos, más cerca se encuentra ese rating del nivel inferior siguiente.

- ⊙ Ibercaja ocupa el **décimo lugar en el ranking de entidades españolas por volumen de activo**, como se puede observar en la Tabla XX:

Tabla 6. Bancos españoles con más volumen de activo en 2014.

	Entidad	Activos (mill. €)
1	Banco Santander	1.281.698
2	BBVA	633.073
3	CaixaBank	333.453
4	Bankia	328.277
5	Banco Popular	159.936
6	Banco Sabadell	161.430
7	Unicaja Banco	80.679
8	Catalunya Banc	80.534
9	Banco Mare Nostrum	63.936
10	Ibercaja	63.118
11	Nova Galicia	59.889
12	Bankinter	57.756
13	Kutxabank	54.411
14	Cajas rurales unidas	42.168
15	Liberbank	30.412
16	Banca March	13.883

**Datos del 4 de marzo de 2014.*

Fuente: Economipedia.

- ◉ Ibercaja posee una cuota de mercado a nivel nacional del **2,6% en créditos a la clientela, del 3,1% en depósitos y del 3,5% en recursos de clientes** (principalmente cuentas corrientes).

4.2. El nuevo marco normativo en Ibercaja.

En el siguiente apartado se procederá a analizar la aplicación del marco normativo objeto de estudio en la entidad Ibercaja.

4.2.1. Aplicación de MiFID en Ibercaja.

En lo referente a la operatoria la aplicación de la directiva en Ibercaja es probablemente muy similar al resto de entidades, como se puede observar en las Tablas 7 y 8.

Tabla 7. Aplicación MiFID en Ibercaja (I).

	¿QUÉ INDICA LA DIRECTIVA?	¿QUÉ HACE IBERCAJA?
CONTRATO MARCO¹⁷	DEBEN FIRMARLO LOS TITULARES DE LOS SERVICIOS DE INVERSIÓN	DEBEN FIRMARLO LOS TITULARES DE LOS SERVICIOS DE INVERSIÓN
EVALUACIÓN IDONEIDAD	NECESARIA EN SERVICIOS DE ASESORAMIENTO Y GESTIÓN DE CARTERAS	NECESARIA EN SIOC ASESORAMIENTO Y ACUERDOS DE GESTIÓN DE CARTERAS DE FONDOS
EVALUACIÓN CONVENIENCIA	NECESARIA EN CONTRATACIÓN DE FONDOS Y VALORES A INICIATIVA DE LA ENTIDAD*	NECESARIA EN TODA CONTRATACIÓN DE FONDOS Y VALORES.
	IMPREScindIBLE EN PRODUCTOS COMPLEJOS	IMPREScindIBLE EN PRODUCTOS COMPLEJOS

* La norma diferencia “a iniciativa del cliente” (demandado por él) de “a iniciativa de la entidad” (siempre que no se pueda demostrar que el cliente lo ha demandado). Ibercaja considera que las contrataciones se realizan siempre a iniciativa de la entidad.

Fuente: Ibercaja.

¹⁷ Ver Anexo II.

Como se observa en la tabla anterior, en la entidad objeto de estudio se considera que todas las contrataciones de fondos y valores son siempre a iniciativa de la entidad, requiriéndose de esta manera en todo caso la evaluación de la conveniencia.

Tabla 8. Aplicación MiFID en Ibercaja(II).

¿QUÉ INDICA LA DIRECTIVA?		¿QUÉ HACE IBERCAJA?
CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS COMPLEJOS	IIC de inversión libre o IIC inmobiliarias Derivados que cotizan en mercados organizados Derivados que no cotizan en mercados organizados Inst. financ. con estructura (der. Implícito) que garantice el 100% o más Bonos y obligaciones convertibles Acciones convertibles Acciones preferentes o privilegiadas Acciones no admitidas a cotización en mercados regulados Deuda subordinada Bonos y obligaciones con opción de amortización anticipada ICC cotizados con referencias complejas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Confirmar que el cliente tiene experiencia o conocimientos suficientes sobre estos productos (Test de Conveniencia) 2. Si no los tiene, no podrá contratarlos.
CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS INVERSIÓN (INICIATIVA ENTIDAD)	Deuda pública del Estado español Fondos de inversión monetarios Fondos de inversión de renta fija Fondos de inversión de renta variable Fondos de inversión garantizados Inversión directa en títulos de renta fija Inversión directa en títulos de renta variable	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se asume que toda contratación es la iniciativa de la entidad. 2. Se confirma que el cliente tiene experiencia o conocimientos para contratar (Test conveniencia). 3. Si no los tiene y quiere contratar, firmará documento de excepción.

Fuente: Ibercaja.

En cuanto a la clasificación de clientes, la entidad clasificó en 2007 a todos sus clientes de forma centralizada conforme a lo dispuesto en la normativa, y comunicó a los clientes su categoría.

Con carácter general la entidad clasifica a los nuevos clientes como minoristas. Anualmente se realiza una revisión de la categorización de clientes comunicando a los

clientes, en su caso, el cambio de categoría. Si bien, como indica la directiva, cualquier cliente puede solicitar el cambio de categoría.

En lo referente al control del cumplimiento normativo, la entidad cuenta con una Unidad de Cumplimiento Normativo de carácter interno cuyo objetivo es velar por el cumplimiento de la normativa que es de aplicación en sus actividades reguladas, como las relativas a prevención del blanqueo de capitales, la protección al inversor en la comercialización de instrumentos financieros y prestación de servicios de inversión (MiFID), la normativa sobre comunicación de operaciones sospechosas de abuso de mercado, etc.

En la memoria del Grupo Ibercaja para el año 2015 (Ibercaja, 2015), se manifiesta que se ha procedido a aplicar las reglas de las autoridades monetarias y financieras españolas y europeas, aplicando las mismas tanto en los procedimientos internos como en sus políticas (Políticas de Incentivos, Política de Conflictos de Interés y Política de Externalización) y manuales (Manual de Comercialización de productos de ahorro a clientes minoristas y Manual de Cumplimiento de la normativa MiFID).

No se han podido encontrar evidencias objetivas sobre la aplicación de estos procedimientos en Ibercaja con las que corroborar la información obtenida de su memoria (Ibercaja, 2015), como el porcentaje de clientes que han firmado un contrato marco MiFID o a los que se les ha realizado una evaluación de la idoneidad o la conveniencia para un producto financiero.

Por último la entidad especifica en su memoria (Ibercaja, 2015), que el número de empleados a los que se les ha impartido formación en materia de MiFID y sobre Política de Conflictos de Intereses asciende a 325, lo que supone un 5,7% de la plantilla total.

Tras indagar sobre la existencia de reclamaciones ante el Banco de España, no se han podido hallar datos al respecto. Únicamente se detalla en el apartado 3.7.5

Incumplimientos, multas y sanciones recibidas de la memoria de la entidad (Ibercaja, 2015), que a lo largo del ejercicio no se han producido multas ni recibido sanciones por incumplimiento normativo.

4.2.2. Aplicación del Fondo de Garantía de Depósitos en Ibercaja

Como el resto de entidades españolas, Ibercaja se encuentra adscrita al Fondo de Garantía de Depósitos.

El Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, modificado por el Real Decreto 1012/2015, de 6 de noviembre, establece que la Comisión Gestora del FGD determinará las aportaciones anuales de las entidades adscritas al Fondo.

Para 2015 la Comisión Gestora determinó para Ibercaja:

- Aportación anual al Compartimento de Garantía de Depósitos: 1,6 por mil de la base de cálculo (2 por mil en 2014).
- Aportación anual al Compartimento de Garantía de Valores: 2 por mil de la base de cálculo.

Las aportaciones de la entidad han ascendido a 33.327 miles de euros a 31 de diciembre de 2015. En 2014 la cuantía fue de 53.901 miles de euros.

Es importante señalar que en 2012, la Comisión Gestora del Fondo, estableció una derrama extraordinaria con el fin de cubrir el desajuste patrimonial ocasionado en 2011 por los desembolsos realizados para sanear el sector. Las entidades que integran el fondo pagan esta derrama en diez cuotas anuales. La cuantía total a desembolsar durante esos diez años por parte de Ibercaja es de 81.460 miles de euros, lo que supone una cuota anual de 8.146 miles de euros.

4.2.3. Aplicación de Basilea III en Ibercaja

Se procederá a continuación a definir la aplicación del acuerdo de Basilea III en Ibercaja.

PILAR I Requerimientos mínimos de capital

Se muestra a continuación un breve análisis comparativo sobre la aplicación y cumplimiento de los requerimientos de capital y liquidez impuestos por la normativa vigente al comienzo de la crisis en 2008-2009 y en 2014-2015:

Tabla 9. Ratios Basilea Ibercaja.

(miles de euros)	2008	2009	2014	2015
Recursos Propios	3.332.439 €	3.437.184 €	2.904.603 €	3.384.655 €
- Recursos propios básicos (Tier I)	2.224.083 €	2.369.149 €	2.745.740 €	2.808.130 €
- Recursos propios de segunda categoría (Tier II)	1.108.356 €	1.068.035 €	158.863 €	576.525 €
Activos ponderados por riesgo	25.072.937 €	25.290.693 €	24.663.611 €	23.500.580 €
Recursos Mínimos exigibles (8% de los APR)	2.005.835 €	2.023.255 €	1.973.089 €	1.880.046 €
Excedente sobre mínimo legal	1.326.604 €	1.413.929 €	931.514 €	1.504.609 €
Coefficiente de Solvencia	13,29%	13,59%	11,78%	14,40%
Tier I (%)	8,87%	9,37%	11,13%	11,95%
Tier II (%)	4,42%	4,22%	0,64%	2,45%
TOTAL ACTIVO	44.066.386 €	44.691.025 €	62.322.492 €	58.921.692 €
Ratio apalancamiento	5,05%	5,30%	4,41%	4,77%
Liquidez (LCR)				242%
NSFR				117%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Informe de Relevancia prudencial Ibercaja 2009 y 2015.

Como se indica en el informe anual de la entidad, en 2009 los recursos propios computables estaban compuestos en esencia por reservas, fondos de la Obra Social, participaciones preferentes, reservas de revalorización, financiación subordinada y beneficios pendientes de distribuir. De esta manera los RRPP ascienden a 3.437 millones de euros. Los activos ponderados por riesgo son 25.291 millones de euros,

por tanto el Coeficiente de Solvencia en 2009 fue del 13,59%, por lo que se cumple con el requerimiento de Basilea II vigente en ese ejercicio por el cual el capital mínimo debe representar el 8% de los activos ponderados por riesgo. Se puede observar en la Tabla XX que se cumple también para el ejercicio 2008.

El capital Tier I, compuesto por el Core Capital más participaciones preferentes, representa en 2009 el 9,37% de los activos ponderados por riesgo, y el 68,92% del total de recursos propios de la entidad. Por otro lado, los recursos de segunda categoría representan el 4,22% de los activos ponderados por riesgo y el 31% del total de recursos.

Se concluye por tanto, que al inicio de la crisis (2008-2009), la entidad cumplía con las exigencias de capital del acuerdo de Basilea II vigente en ese momento.

En 2015, con el tercer acuerdo del Comité de Basilea en vigencia, los porcentajes mínimos son:

- Ratio CET1 del 4,5%
- Tier I del 6%
- Coeficiente de solvencia del 8%.

Sin embargo, el supervisor puede solicitar a las entidades requerimientos de capital superiores a los que contempla Basilea. En el caso de Ibercaja, el BCE comunicó tras el proceso de Evaluación y Revisión Supervisora (SREP) que la entidad debe mantener un CET1 de 9,25%, comprendiendo el requerimiento CET1 del 4,5% y el requerimiento de Pilar II del 4,75% incluyendo el colchón de conservación de capital.

Como muestra la Tabla 9, el capital ordinario en 2015 representa el 11,95% de los activos ponderados por riesgo, con unos recursos computables de 3.384 millones de euros (ver Anexo I) y un coeficiente de solvencia del 14,40%.

Por tanto, se concluye también para el ejercicio 2015 que la entidad satisface las exigencias mínimas de capital que establece Basilea III.

Liquidez y Endeudamiento

En cuanto a los ratios de liquidez, los ratios LCR y NSFR se sitúan en 242,35% y 117,42% respectivamente, ambos muy por encima de los mínimos que contempla Basilea III.

El ratio de apalancamiento (capital Tier I frente a activo total) es de 4,77% 170 puntos básicos por encima del requerimiento mínimo.

PILAR II Procesos de supervisión

Cabe recordar que el segundo Pilar trata de garantizar la coherencia entre el nivel de capitalización de una entidad y su nivel de exposición al riesgo. Para ello, las entidades han de contar con mecanismos internos que permitan establecer objetivos de capitalización acordes con su perfil de riesgo.

Conforme a esto, en la memoria (Ibercaja, 2015) se detalla que la entidad lleva a cabo un “proceso recurrente de autoevaluación del riesgo” que consiste en:

- La identificación y medición de riesgos
- La determinación del capital necesario para cubrir dichos riesgos
- La planificación del capital a medio plazo
- El establecimiento del objetivo de recursos propios que debe permitir mantener una holgura adecuada sobre las exigencias legales.

No existen resultados publicados que muestren evidencia sobre la aplicación del Proceso recurrente de autoevaluación del riesgo por parte de Ibercaja.

PILAR III Disciplina de mercado

Conforme a las exigencias de transparencia y publicación de información periódica sobre riesgos y suficiencia de fondos propios (Pilar III) Ibercaja publica anualmente y tras la publicación de las cuentas anuales consolidadas el Informe de Relevancia Prudencial que puede encontrarse en la sección de información corporativa de su página web.

4.2.4. Aplicación de la Ley de Prevención del Blanqueo de Capitales en Ibercaja

En la memoria del Grupo Ibercaja del año 2015 (Ibercaja, 2015) se detallan las políticas y procedimientos internos que tiene establecidos la entidad en cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

La entidad cuenta con un **Comité de Control Interno sobre prevención del blanqueo de capitales** que desarrolla funciones de control, comunicación y análisis.

En 2015, se han registrado 110 expedientes de análisis de los que el 38% corresponden a comunicaciones por parte de oficinas de la red. El 49% de los expedientes ha tenido que someterse a examen especial, tras ser analizadas previamente, por presentar indicios de ser sospechosas de blanqueo de capitales. De estos, el 98% se han comunicado al Servicio ejecutivo de la Comisión de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC), que es el órgano nacional que supervisa la prevención del blanqueo de capitales. El restante 2% se han archivado al no obtener evidencias de los indicios iniciales.

El sistema de prevención del blanqueo de capitales de la entidad es sometido anualmente a revisión por parte de un experto externo según el artículo 27 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación

del terrorismo. En la memoria (Ibercaja, 2015) se indica que *“El último informe elaborado por el experto externo valoró que las medidas de control implantadas en materia de prevención de blanqueo de capitales son acordes a lo establecido en la actual normativa vigente en la materia”*.

Según el artículo 29, los sujetos obligados por la ley tendrán que tomar las medidas oportunas para que sus empleados estén al tanto de las exigencias de la Ley. Durante 2015, se ha impartido formación presencial a 384 empleados de la entidad y formación online a 107 en esta materia.

No se han podido hallar resultados del cumplimiento en cuanto a la identificación de clientes, a saber porcentaje de clientes debidamente identificados por la entidad ya sea mediante digitalización de documento identificativo o a través registro en soporte físico.

Tampoco se han podido obtener resultados sobre la obtención por parte de la entidad de documentación justificativa de la naturaleza de la actividad de los clientes. Sí se ha podido comprobar que la entidad informa a los clientes a través de la web corporativa de la obligación que tiene en esta materia, en la que detalla: *“(…) tenemos la obligación de contar con una copia digitalizada de los documentos de identificación de nuestros clientes, además de disponer de información y documentación justificativa de la naturaleza de su actividad profesional o empresarial, permitiendo la realización de un seguimiento de la misma.”*

4.2.5. Aplicación de la Orden de Transparencia Bancaria en Ibercaja

En línea con la Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio sobre transparencia de servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos y créditos, la entidad posee un **“Manual de Políticas y Procedimientos de las Inversiones Crediticias”**.

En dicho manual se determinan criterios a tener en cuenta para la concesión de préstamos:

- La relación entre la tasación y la cuantía del préstamo.
- La relación entre la capacidad de pago del prestatario y la deuda a asumir.
- La comprobación de la veracidad de la información que ha facilitado el prestatario y su solvencia.

En lo que respecta a la transparencia en línea con la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, sobre transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, la entidad lleva a cabo las siguientes acciones:

- La publicidad y demás comunicaciones dirigidas a los clientes deben ser supervisados por la **Unidad de Asesoría Jurídica** para comprobar que cumplen con los requisitos legales necesarios.
- El **Comité de Publicidad** tiene como función asegurar la transparencia de la publicidad.
- En todas las oficinas de la red existe un **Tablón de información pública** a clientes, también disponible en la web, en el que se informa de la disponibilidad del Folleto de Tarifas y Comisiones con el coste de los servicios que presta la entidad y el procedimiento para presentar quejas y reclamaciones.
- Las gestoras de fondos de inversión y de pensiones de la entidad envían de forma periódica a sus clientes **información sobre sus carteras y sobre la evolución del mercado de valores.**

- En la **web corporativa** se publica información relevante para inversores y clientes (Información financiera, comercial...).
- Se comunican trimestralmente al Banco de España las tarifas vigentes.
- **Información Precontractual y Contractual:** Previamente a la firma de un contrato se le entrega al cliente un documento que resume las condiciones del producto que va a contratar y tras la contratación se entrega una copia del contrato.
- Anualmente, se envía a los clientes **información personalizada sobre intereses y comisiones** del ejercicio anterior correspondientes a los productos que tiene contratados.

5. Conclusión.

Una de las causas principales de la crisis es la ausencia de ética en las instituciones financieras. De la falta en la suficiencia y la veracidad de la información que caracteriza el período anterior a la crisis se derivan gran parte de las acciones que tuvieron lugar y que llevaron a esa situación.

Si los inversores y muy especialmente los clientes minoristas y economías domésticas, hubiesen tenido entonces acceso a toda la información sobre los riesgos que implicaba su inversión y hubiesen podido valorar la conveniencia de determinado producto para su perfil y situación financiera, probablemente la envergadura de la crisis hubiese sido diferente, pues se hubiesen asumido menos riesgos.

Por otro lado, es cierto que la crisis ha evidenciado la necesidad de una mayor formación en materia financiera. Inevitablemente todo individuo mantendrá una relación con una o varias entidades bancarias a lo largo de su vida, por lo que es esencial que se tome conciencia sobre la necesidad de adquirir unos conocimientos básicos sobre mercados y productos financieros, con el objetivo de obtener el mayor nivel de comprensión posible sobre la información que proporciona.

Como se ha visto a lo largo del presente documento, el nuevo marco normativo obliga a las entidades a identificar a sus clientes, estar al tanto de operaciones sospechosas de blanqueo, proveer mayor información precontractual y contractual, sobre intereses, tipos y comisiones, establece el deber de asegurar la conveniencia e idoneidad de los productos que vende a sus clientes, de aumentar sus reservas de capital para mejorar su capacidad de afrontar una crisis similar al mismo tiempo que se controla el riesgo, etc.

Asimismo, se trata de equilibrar las relaciones financieras, de asegurar el interés recíproco de las operaciones, así como de recuperar la deteriorada confianza en los bancos. Todo esto en un intento por dotar y asegurar un cierto nivel de ética en el sector financiero a través de una mayor protección al inversor, quien constituye la parte más vulnerable.

La aplicación del nuevo marco normativo en el sector bancario en general, ha supuesto un **impacto en su operatoria**, principalmente un aumento de la burocracia y los procedimientos necesarios para llevar a cabo la contratación de determinados **productos**. En cuanto al **tipo de cliente**, la directiva MiFID establece una clasificación en función del nivel de protección que la directiva contempla y que las entidades deben seguir. Al mismo tiempo, los requerimientos de capital y liquidez han supuesto una repercusión en la **situación financiera** de las entidades al establecer un mayor control del endeudamiento, del riesgo de los activos, y una preferencia por la financiación a través de los recursos propios.

Se ha analizado la aplicación del marco normativo estudiado a lo largo del trabajo en Ibercaja y se puede concluir, que la entidad ha llevado a cabo los procedimientos pertinentes en cumplimiento de la normativa:

- La entidad ha categorizado a sus clientes conforme a la **normativa MiFID**, cuenta con una unidad de cumplimiento normativo que vela por la protección al inversor en la comercialización de instrumentos financieros y prestación de servicios de inversión y ha impartido formación a sus empleados en materia MiFID.

Cabe destacar que en se han aplicado procedimientos más allá de lo requerido al considerar que todas las contrataciones de productos MiFID son a iniciativa de la entidad, realizando así en todo caso el test de conveniencia, lo que incrementa el nivel de protección al cliente minorista.

- La entidad está adscrita **al Fondo de Garantía de Depósitos** y en 2015 realizó aportaciones por valor de 33.327 miles de euros.
- En relación con **Basilea III** la entidad cumple de manera holgada con los requerimientos mínimos de Pilar I en relación con las reservas de capital (coeficiente de Solvencia del 14,40% en 2015) y con los ratios de liquidez y endeudamiento (242% y 117% respectivamente). Por otro lado, la entidad

cuenta con un procedimiento recurrente de autoevaluación del riesgo en respuesta al Pilar II y publica de forma anual su Informe de Relevancia Prudencial en su web conforme a lo dispuesto en el Pilar III.

- La entidad cuenta con un Comité de Control Interno sobre **prevención del blanqueo de capitales** y que es sometido a revisión independiente de forma anual conforme a la normativa. Aunque no se han obtenido evidencias, se asume que la entidad cumple con el requerimiento de identificación de los clientes.
- La entidad cuenta con un Manual de Políticas y Procedimientos de las Inversiones Crediticias en el que se determinan criterios para la prudencia en la concesión de préstamos. También se llevan a cabo acciones en materia de **transparencia** de la información como la publicación de tarifas y comisiones, la entrega de información contractual y precontractual, el envío de información periódica a clientes sobre la evolución de sus carteras, etc.

Cabe remarcar la carencia de datos relativos al número de reclamaciones realizadas por clientes y/o empresas en cuanto a cumplimiento de la normativa.

Como reflexión final, a pesar de que la legislación trate de garantizar una mayor protección y mayores niveles de información, la conducta no se puede legislar. Es responsabilidad de las entidades financieras asegurar un asesoramiento de calidad por encima del cumplimiento normativo, adecuando la oferta a las necesidades del cliente.

Como cita el catedrático Antonio Vives, consultor de la Standford University:

“La sobrerregulación también se podría llevar por delante la innovación y la prestación de servicios básicos para la sociedad, podría frenar la economía, como lo está haciendo la falta de crédito a las empresas de menor tamaño. No podemos todos hacer de policías para controlar el comportamiento irresponsable. Esta regulación, supervisión e incentivos deben suplementarse con la transformación personal, con la inclusión de

valores, como dijo el Rev. Welby, con un comportamiento ético que hace el bien no porque el no hacerlo puede tener consecuencias, o porque hay que obedecer las reglas o porque lo van a agarrar. Los dirigentes de las instituciones financieras deben asumir las responsabilidades a título personal y los reguladores y la sociedad deben exigirselo. (...)Fue, es y será una crisis de ética, manifestada en el sistema financiero, que por su alcance nos afecta a todos.”

Bibliografía

- Aguilar, I. (2014). *La directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, relativa a los Mercados de Instrumentos Financieros (MiFID II)*. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5060372>
- Balaguer, E. (2016). *La factura de la corrupción se eleva a casi 10.000 millones y sigue sumando*. Bez. Obtenido de: <http://www.bez.es/808660786/coste-de-la-corrupcion.html>
- Basilea, C.D.S.B. (2010). *Basilea III: Marco regulador global para reforzar los bancos y sistemas bancarios*. Obtenido de: http://www.bis.org/publ/bcbs189_es.pdf
- Calvo G., J. L., & Calvo G., T. (2013). *El Banco Central Europeo ante la crisis. ¿Otra política habría sido posible?* *Revista Universitaria Europea* (19). Obtenido de: <http://www.revistarue.eu/RUE/082013.pdf>
- Calvo, A. (2014). *El rescate bancario: importancia y efectos sobre algunos sistemas financieros afectados*. *Revista de Economía Mundial* (37). Obtenido de: <http://www.redalyc.org/pdf/866/86632964006.pdf>
- Cuervo, A., Rodríguez, L., & Calvo, A. (2012). *Manual del Sistema Financiero Español*. Barcelona: Ariel Economía.
- De la Dehesa, G. (2010). *La primera gran crisis financiera del siglo XXI. Orígenes, detonantes, efectos, respuestas y remedios*. Madrid: Alianza Editorial, S.A.
- Del Valle, R., & Cirugeda, F. (2008). *Observatorio sobre la reforma de los mercados financieros europeos*. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=367124>
- Díez, J. M., Danvila, I., & López de Foronda, Ó. (2015). *La crisis financiera global: síntoma de una crisis de valores*. *Revista de Ciencias Sociales* (1). Obtenido de: <http://www.redalyc.org:9081/toc.oa?id=280&numero=37734>

- Elías, C. (2015). *Las instituciones europeas ante la crisis económica: análisis y propuestas para politizar y democratizar el proceso de toma de decisiones a nivel europeo*. *Revista de Derecho Constitucional Europeo* (24). Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/420046>
- Espín, P. M. (2013). *El régimen de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios*. *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, (5). Obtenido de: <https://www.revista.uclm.es/index.php/cesco/article/view/259>
- Espiñeira, & Asociados, S. y. (2011). *Boletín de Consultoría Gerencial. Basilea III: Cambios, impacto y relevancia*. Obtenido de <https://www.pwc.com/ve/es/asesoria-gerencial/boletin/assets/edicion-12-2011.pdf>
- Fernández, J. (2013). *MiFID, Markets in Financial Instruments Directive*. Obtenido de: <http://hdl.handle.net/10612/2917>
- Foncea, F. (2007). *La implantación de la Directiva MiFID en el sector financiero español*. *Revista Estrategia financiera*, (242). Obtenido de: <http://pdfs.wke.es/6/9/3/9/pd0000016939.pdf>
- Fuentes, G. (2014). *El paso de Basilea II a Basilea III en la regulación financiera europea,, aplicación al caso de Bankia*. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/44402/Tesina%20Basilea%20III%20-%20Guillermo%20Fuentes.pdf?sequence=1>
- Garz, M. (2013). *Empleo y salarios en Alemania tras la desreglamentación del trabajo temporal por agencia en 2004*. *Revista Internacional del Trabajo*, (2). Obtenido de: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1564-9148.2013.00184.x/abstract>
- González-Páramo, J. M. (2012). *La gestión del Banco Central Europeo ante la crisis*. *Revista de Economía Mundial* (30). Obtenido de: http://www.sem-wes.org/sites/default/files/revistas/REM30_3.pdf

- Hernández, F. M. (2011). *La Estructura del Nuevo Marco Prudencial y Supervisor: Hacia Basilea III*. Obtenido de: http://www.cuatrecasas.com/media_repository/docs/esp/la_estructura_del_nuevo_marco_prudencial_y_supervisor_hacia_basilea_iii_948.pdf
- Ibercaja, (2015). *Memoria Anual Ibercaja Banco 2015*. Obtenido de: http://www.ibercaja.com/public/documentos/ref04256_memoria-grupo-ibercaja-2015.pdf
- Jiménez, J. M. L. (2009). *El Sistema Financiero: una cuestión de confianza*. *Diario La Ley*, (7107). Obtenido de http://www2.uned.es/experto-dinero-banca/trabajos/El_Sistema_Financiero__Una_cuestion_de_confianza.pdf
- López, R. (2012). *La banca dispara sus comisiones*. *El Periódico de Aragón*. Recuperado de http://www.elperiodicodearagon.com/noticias/economia/banca-dispara-sus-comisiones_732933.html
- Machinea, J. L. (2009). *La crisis financiera internacional: su naturaleza*. *CEPA*, 33. Obtenido de: <http://www19.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2009/03333.pdf#page=33>
- Malo de Molina, J. L. (2013). *La Respuesta del Banco Central Europeo a la Crisis*. *Boletín Económico del Banco de España* (124). Obtenido de: <http://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/SalaPrensa/IntervencionesPublicas/DirectoresGenerales/estudios/Arc/fic/estu160713.pdf>
- Marín, J. L. M., & Valle, C. T. (2009). *La regulación y supervisión del sistema financiero ante la crisis económica*. *Boletín de Estudios Económicos*, (198). Obtenido de: <http://search.proquest.com/openview/f3070180cdf9b01cd6c49689331d9d9/1?pq-origsite=gscholar>
- Martínez, P. (2012). *Nuevo régimen de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios*. Obtenido de UCLM - Centro de Estudios de Consumo: <https://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/4/2012/Nuevo%20regimen%20de%2>

Otransparencia%20y%20protecci%C3%B3n%20del%20cliente%20de%20servicios%20bancarios.pdf

Maudos, J. (2009). *La banca española ante la crisis financiera*. *Revista de Economía de Castilla La Mancha* (14). Obtenido de: <http://www.uv.es/~maudosj/publicaciones/Revista%20Castilla%20La%20Mancha.pdf>

Medina, R. S. (2007). *El riesgo de crédito en el marco del acuerdo de Basilea II*. Madrid: Delta Publicaciones.

Méndez, J. A. (2010). *Normativa comentada de prevención del blanqueo de capitales: adaptada a la Ley 10/2010*. *La Ley*. Obtenido de: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-97532011000200018

Menezes, V., & Rodil, O. (2010). *Una aproximación al impacto de la actual crisis financiera sobre la economía real*. *Caminos para superar la crisis (Actas de la XII reunión de Economía Mundial)*. Obtenido de: http://www.usc.es/econo/RGE/Vol21_ex/castelan/art8c.pdf

Millaruelo, A., & del Río, A. (2013). *Las medidas de política monetaria no convencionales del BCE a lo largo de la crisis*. *Boletín económico*, (JAN).

Moreno, A. (2016). *El Supremo condena por primera vez a Catalunya Banc por las preferentes*. *El Mundo*. Obtenido de: <http://www.elmundo.es/economia/2016/02/29/56d45d9ae2704e29598b4598.html>

Ortega, E., & Peñalosa, J. (2012). *Claves de la crisis económica española y retos para crecer en la UEM*. *Documentos ocasionales del Banco de España* (1201). Obtenido de: <http://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSeriadadas/DocumentosOcasionales/12/Fich/do1201.pdf>

Pérez-Espinosa, A. M. (2011). *Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios*. *Revista de derecho bancario y bursátil*, (124). Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3807374>

Rey, M. D., Gómez, F. A., & Refojo, R. A. (2015). *La política monetaria: La actuación de la FED, BCE, BOE y BOJ y su impacto en los activos financieros*. Obtenido de <http://www.borsabcn.es/asp/Comun/verPDF.aspx?fich=8HSVT5Yda7YbVI4rxfhK9enGEb97ERnrCFjWoEOSinYHQzN%2BuQgJabk1vQnHppj3>

Rodríguez, E. (2010). *Las nuevas medidas de Basilea III en materia de capital*. *Revista de Estabilidad financiera*, (19). Obtenido de: <http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/10/Nov/Fic/REF201019.pdf>

Sanchez, J. P. (2002). *Análisis de Rentabilidad de la empresa*. Obtenido de <http://www.5campus.com/leccion/anarenta>

Toledo, L. (s.f.). *El impacto de los nuevos estándares de liquidez desde el punto de vista de un banco central*. Obtenido de: <http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/11/ref0121%20.pdf>

Torrero, M. A. (2010). *La crisis financiera y sus efectos sobre la economía española*. Universidad de Alcalá. Obtenido de: http://www2.uah.es/iaes/publicaciones/DT_13_10.pdf

Villarroya, J. M. (2011). *El sector bancario español en el contexto internacional: El impacto de la crisis*. Fundación de las Cajas de Ahorros. Obtenido de: http://partes.ivie.es/downloads/2012/01/PP_Funcas_Ivie_impacto_crisis_SBE_110112.pdf

Vives, X. (2010). *La crisis financiera y la regulación*. Business School, Universidad de Navarra, Occasional Paper (179). Obtenido de: <http://blog.iese.edu/xvives/files/2011/09/La-crisis-financiera-y-la-regulacion.pdf>

ANEXO I. Recursos propios computables de Ibercaja Banco en 2015.

Fondos propios computables		
(miles de euros)	Importe 2015	Importe 2014
TOTAL FONDOS PROPIOS COMPUTABLES	3.384.655	2.904.602
Capital de nivel 1 (T1)	2.808.130	2.745.739
Capital de nivel 1 ordinario (CET1)	2.808.130	2.745.739
Instrumentos de capital desembolsados	2.144.276	2.611.730
Prima de emisión	-	-
Ganancias acumuladas de años anteriores	406.162	-214.388
Resultados admisibles	64.120	150.668
Otras reservas	3.303	3.306
Instrumentos de capital nivel 1 ordinario en régimen de anterioridad	407.000	407.000
Intereses minoritarios	190	175
Ajustes por valoración de la cartera de disponible para la venta	24.733	-
Deducciones de instrumentos de capital nivel 1 ordinario (CET 1)	-241.654	-212.752
Pérdidas del ejercicio en curso	-	-
Activos inmateriales	-204.053	-205.090
Activos por fondos de pensiones de prestación definida	-	-
Autocartera: Tenencias directas de instrumentos de CET1	-	-
Tenencias recíprocas de instrumentos de CET1	-	-
Activos fiscales diferidos que dependen de rendimientos futuros	-37.601	-
Participaciones en entes del sector financiero con influencia significativa	-	-
Exceso de participaciones en entes del sector financiero en los que no existe influencia significativa	-	-
Exposiciones que ponderarían al 1250% no incluidas en los requerimientos	-	-7.662
Otras deducciones del capital de nivel 1 ordinario	-	-
Capital de nivel 1 adicional (AT1)	-	-
Instrumentos de capital nivel 1 adicional en régimen de anterioridad	3.489	4.186
Deducciones de instrumentos de capital nivel 1 adicional (AT 1)	-3.489	-4.186
Autocartera: Tenencias directas de instrumentos de AT1	-	-
Tenencias recíprocas de instrumentos de AT1	-	-
Activos inmateriales	-3.489	-4.186
Participaciones en entes del sector financiero con influencia significativa	-	-
Exceso de participaciones en entes del sector financiero en los que no existe influencia significativa	-	-
Otras deducciones del capital de nivel 1 adicional	-	-
Capital de nivel 2 (T2)	576.525	158.863
Financiaciones subordinadas y préstamos subordinados y otros	576.525	158.863
Deducciones de instrumentos de capital nivel 2 (T2)	-	-
Autocartera: Tenencias directas de instrumentos de AT1	-	-
Tenencias recíprocas de instrumentos de AT2	-	-
Ptmos subordinados y deuda subordinada en entes del sector financiero con influencia significativa	-	-
Exceso de participaciones en entes del sector financiero en los que no existe influencia significativa	-	-
Otras deducciones del capital de nivel 2	-	-

ANEXO II. Contrato marco MiFID Ibercaja.



CONTRATO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INVERSIÓN A CLIENTES MINORISTAS

Condiciones Generales

Objeto y ámbito subjetivo del contrato

Cláusula 1.- Objeto del contrato.

1. El Contrato Marco para la prestación de Servicios de Inversión tiene por objeto establecer los derechos y obligaciones esenciales de las Partes en relación con la prestación de servicios de inversión y de servicios auxiliares que el Cliente tenga contratados con las Entidades de Inversión así como aquellos servicios de inversión que en un futuro pudiera contratar.

A los efectos de lo dispuesto en el presente Contrato, se entenderá por servicios de inversión y servicios auxiliares cualquiera de los previstos en la Ley del Mercado de Valores y que se recogen en el Anexo I del presente Contrato (en adelante, conjuntamente, los Servicios de Inversión).

2. Para la contratación de cada uno de los Servicios de Inversión deberán suscribirse los contratos que, de manera específica, regulen el Servicio de Inversión de que se trate (en lo sucesivo, los Contratos Particulares), así como cualquier otro documento que exija la normativa vigente en relación con dicho servicio.

Adicionalmente, deberán suscribirse las órdenes o cursar las instrucciones pertinentes a las Entidades de Inversión sobre los Servicios de Inversión concretos en los términos que resulten legal o contractualmente exigibles.

Cláusula 2.- Entidades de inversión.

A los efectos de este Contrato, son Entidades de Inversión:

1.- IBERCAJA BANCO, S.A. (IBERCAJA)

Entidad de crédito inscrita en el Registro Especial del Banco de España con el código 2085 y en el Registro Mercantil de Zaragoza, al Tomo 3.865, Folio 1, Hoja número Z-52186, Inscripción 1ª, con CIF A99319030 y domicilio social en Plaza de Basilio Paraiso nº 2, CP 50008, Zaragoza (España).

2.- IBERCAJA PATRIMONIOS, SOCIEDAD GESTORA DE CARTERAS S.A.U.

Entidad mercantil perteneciente al Grupo Ibercaja, inscrita en el Registro Mercantil de Zaragoza, con CIF A-78903572 y domicilio en Paseo de la Constitución nº 4, 3ª Pta., CP 50008, Zaragoza (España). Inscrita en el Registro Mercantil de Zaragoza Tomo 1.626, Folio 161, Sección 8ª, Hoja Z-13591 y con el número 32 en el Registro de Sociedades Gestoras de Carteras de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

IBERCAJA e IBERCAJA PATRIMONIOS están autorizadas para la prestación de servicios de inversión y son entidades supervisadas por el Banco de España (C/ Alcalá, 48 28014 Madrid) y en relación con la prestación de servicios de inversión por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (Miguel Ángel, 11, 28010 Madrid.)

Cláusula 3.- El cliente: representación y apoderamientos.

1. El Cliente, con carácter previo a la prestación de los Servicios de Inversión, deberá comunicar a las Entidades de Inversión las personas a cuyo favor hubiese otorgado facultades de representación para actuar en su nombre y facilitarles la documentación en que se hubiese formalizado la delegación, en su caso, de forma que las Entidades de Inversión puedan verificar la formalización y contenido del apoderamiento.

2. Asimismo, deberá comunicar a las Entidades de Inversión de forma expresa y por escrito la modificación o revocación, en su caso, de las facultades a que se refiere el apartado anterior. La revocación de las facultades no surtirá efecto frente a las Entidades de Inversión en tanto no les haya sido comunicada por escrito, y de forma tal que quede acreditada la recepción de dicha comunicación.

Cláusula 4.- Cotitularidad

En los supuestos de cotitularidad de los contratos que regulen los Servicios de Inversión, salvo mención expresa en contrario, se entenderá que los cotitulares podrán actuar de forma solidaria.

En particular, la actuación de forma solidaria implicará que cualquiera de los titulares estará facultado para emitir órdenes dirigidas a las Entidades de Inversión en nombre y representación del conjunto de todos ellos.

Además, en supuestos de copropiedad, salvo que los titulares indiquen otra cuota de participación, se entenderá que las cuotas de copropiedad son iguales para todos los titulares.

Normas de conducta para la prestación de servicios de inversión

Cláusula 5.- Actuación de las entidades de inversión

En la prestación de los Servicios de Inversión las Entidades de Inversión actuarán con diligencia y transparencia en interés de sus clientes, cuidando de tales intereses como si fueran propios, y, en particular, observando las normas de conducta establecidas en la legislación reguladora del mercado de valores.

Cláusula 6.- Idioma

Las Entidades de Inversión pondrán a disposición del Cliente la documentación pertinente y realizarán las comunicaciones, en todo caso, en Castellano. No obstante lo anterior, y cuando así resulte de la legislación vigente, dicha documentación será puesta a disposición del Cliente en otras lenguas oficiales en el territorio español.

Categorización del cliente, evaluación de idoneidad y evaluación de conveniencia

Cláusula 7.- Categorización del cliente

1. El Cliente declarará haber sido informado de su clasificación como Cliente Minorista en el ámbito de la prestación de los Servicios de Inversión.

2. No obstante lo anterior, el Cliente podrá dirigirse por escrito a las Entidades de Inversión solicitando el tratamiento como Cliente Profesional, si considera que tiene la experiencia, conocimientos financieros y cualificación necesarios para tomar sus propias decisiones de inversión y valorar correctamente los riesgos inherentes a dichas decisiones.

Recibida la solicitud a que se refiere el apartado anterior, las Entidades de Inversión evaluarán la experiencia y conocimientos del Cliente con el fin de verificar que concurren los requisitos necesarios para que pueda ser tratado como Cliente Profesional.

En tal caso, las Entidades de Inversión se lo comunicarán al Cliente por escrito, informándole acerca de las protecciones y de los derechos de indemnización de los que puede quedar privado con el cambio de categoría.

3. En cualquier caso, el Cliente que hubiese solicitado el tratamiento de Cliente Profesional podrá solicitar un mayor nivel de protección cuando considere que no está en condiciones de valorar o gestionar correctamente los riesgos a que se expone en relación con un instrumento concreto.

Cláusula 8.- Evaluación de idoneidad

1. Con carácter previo a la prestación de los servicios de gestión de carteras o de asesoramiento en materia de inversión por parte de las Entidades de Inversión, el Cliente deberá proporcionarles la información necesaria para que puedan verificar que el producto a recomendar o el servicio a prestar responde a los objetivos de inversión del Cliente, que cuenta con el conocimiento y experiencia necesarios para comprender los riesgos de la operación o gestión de su cartera, y que puede asumir, desde el punto de vista financiero, los riesgos de inversión.

2. Dicha información podrá ser recabada por las Entidades de Inversión en formularios normalizados y deberá comprender, al menos, información del Cliente relativa a:

a). Sus conocimientos y experiencia inversora: tipos de servicios, operaciones e instrumentos financieros con que está familiarizado, naturaleza, volumen y frecuencia de operaciones con instrumentos financieros y periodo durante el cual se ha llevado a cabo, nivel de educación y profesión o profesión anterior.

- b). Sus objetivos de inversión: horizonte temporal deseado para la inversión, preferencias para la asunción de riesgos, perfil de riesgo y finalidades de la inversión.
- c). Su situación o capacidad financiera: fuentes y nivel de ingresos periódicos, activos incluidos activos líquidos, inversiones y bienes inmuebles, así como sus compromisos financieros periódicos.
3. Las Entidades de Inversión se abstendrán de recomendar los servicios de gestión de carteras y asesoramiento en materia de inversión en caso de que el Cliente no proporcione la información necesaria para poder realizar la evaluación de idoneidad a que se refiere el apartado 1 anterior.
4. En relación con los productos, operaciones y servicios por los cuales el Cliente haya sido clasificado como Cliente Profesional, las Entidades de Inversión podrán asumir que éste dispone de la experiencia y conocimientos necesarios para comprender los riesgos que implica la operación o la gestión de su cartera.

Clausula 9.- Evaluación de conveniencia

1. Con carácter previo a la prestación de cualquier Servicio de Inversión distinto al asesoramiento en materia de inversión y al de gestión de carteras, el Cliente deberá proporcionar a las Entidades de Inversión la información acerca de sus conocimientos y experiencia sobre el producto o Servicio de Inversión ofrecido o solicitado, con el fin de que las Entidades de Inversión puedan evaluar si dicho servicio o producto de inversión es adecuado para el Cliente.

Las Entidades de Inversión podrán recabar dicha información mediante formularios normalizados.

2. En caso de que el Cliente no facilite la información a que se refiere el apartado anterior, se le advertirá de la imposibilidad de determinar si un servicio o producto es adecuado para él.
3. En el supuesto de que tras la realización de la evaluación de conveniencia las Entidades de Inversión concluyan que un producto o Servicio de Inversión no es adecuado para el Cliente, aquellas se comprometen a advertírsele expresamente.

Clausula 10.- Evaluación y conveniencia de personas jurídicas y supuestos de cotitularidad

1. En el supuesto de que el Cliente sea una persona jurídica, la evaluación de idoneidad y conveniencia a que se refieren las Cláusulas anteriores se efectuará, en su caso, sobre la persona/s física/s o facultada/s a realizar operaciones en su nombre.
2. El Cliente deberá proporcionar a las Entidades de Inversión los antecedentes necesarios para poder realizar la evaluación de idoneidad y conveniencia a que se refieren los apartados anteriores.
3. En los casos en que existan varios representantes del titular (o que concurren cotitulares), las Entidades de Inversión quedan facultadas, salvo indicación expresa en contrario por parte del Titular (o cotitulares), para asignar al Titular representado (o al resto de cotitulares) el nivel de riesgo correspondiente al representante (o cotitular) con un perfil de riesgo más alto.

Clausula 11.- Responsabilidad del cliente en relación con la información proporcionada

El Cliente responderá de la veracidad y exactitud de la información proporcionada en el marco de la evaluación de la idoneidad y conveniencia a que se refieren las Cláusulas 8 y 9 anteriores.

Información previa a la prestación del servicio de inversión**Clausula 12.- Información sobre comisiones y gastos**

1. Las comisiones y gastos a pagar por el Cliente a las Entidades de Inversión por cada Servicio de Inversión se detallarán en el Contrato Particular correspondiente. En cualquier caso, dichas comisiones y gastos no podrán exceder de las tarifas máximas que figuran publicadas en el folleto oficial de comisiones y gastos a disposición del cliente en todas las oficinas de las Entidades de Inversión.
2. El Cliente tendrá derecho a que cualquier modificación en las tarifas de comisiones y gastos repercutibles que sea beneficiosa para él sea aplicada de inmediato.
3. Las modificaciones de aquellas comisiones detalladas en los correspondientes contratos particulares que resulten perjudiciales para el Cliente serán notificadas por escrito pudiendo incorporar la comunicación de las mismas a cualquier información periódica que deba suministrarse. El Cliente dispondrá de un plazo de dos meses, desde la recepción de la citada información para cancelar la relación contractual, sin que hasta que transcurra ese plazo le sean aplicables las tarifas modificadas.

Clausula 13.- Información sobre instrumentos financieros

Las Entidades de Inversión facilitarán al Cliente, en relación con los instrumentos financieros que le propongan, una descripción general de la naturaleza y riesgos de los mismos, teniendo en cuenta su categorización.

Clausula 14.- Información relativa a la gestión de carteras

Con anterioridad a la prestación del servicio de gestión discrecional de carteras, las Entidades de Inversión proporcionarán al Cliente:

1. Información sobre el método y frecuencia de valoración de los instrumentos financieros de su cartera.
2. Información sobre la delegación, en su caso, de la gestión discrecional de la totalidad o parte de los instrumentos financieros o de los fondos que haya en su cartera.
3. Especificación, en su caso, de los parámetros de referencia que vayan a utilizarse para comparar los resultados de su cartera.
4. Los tipos de instrumentos financieros que pueden incluirse en su cartera y los tipos de operaciones que pueden llevarse a cabo con dichos instrumentos, incluidos los límites.
5. Los objetivos de gestión, el nivel de riesgo que debe reflejarse en la gestión discrecional y limitaciones específicas de dicha facultad discrecional.

Clausula 15.- Depósito de instrumentos financieros y fondos

1. Las Entidades de Inversión, en el marco de su Política de Salvaguarda de Instrumentos Financieros cuyo resumen se recoge en el Anexo II Sección 2ª del presente Contrato se comprometen a custodiar los instrumentos financieros cuya tenencia ostenten por cuenta del Cliente con la debida competencia, atención y diligencia, con observancia en todo momento de la normativa que rige la tenencia y custodia de los mismos, sin que en ningún caso puedan ser reputadas responsables de su eventual depreciación.
2. Las Entidades de Inversión podrán administrar los valores depositados sin necesidad de orden expresa del Cliente cuando para ejecutar las operaciones no sean necesarias sus instrucciones, tales como, a modo meramente enunciativo y no exhaustivo, canjes obligatorios, cobro de dividendos e intereses, o amortizaciones.

Clausula 16.- Servicio de intermediación

1. Los servicios de intermediación tienen por objeto la prestación por parte de IBERCAJA del servicio de recepción y transmisión de órdenes del Cliente en relación con uno o más instrumentos financieros.

Se entenderán como órdenes del Cliente todas las órdenes de suscripción y venta o reembolso de instrumentos financieros que el Cliente curse a las Entidades de Inversión por cualquiera de los canales que éstas pongan a su disposición (contratación electrónica, contratación telefónica, contratación directa mediante presencia física en la sucursal o la que en el futuro pudiera establecerse), cursadas con arreglo a las disposiciones contractuales que regulan la utilización de cada uno de los referidos canales.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el punto 2 de la Cláusula siguiente, las órdenes del Cliente serán intermediadas con arreglo a la Política de Ejecución y Tratamiento de Órdenes cuyo resumen se recoge en el Anexo II Sección 1ª.
3. El Cliente podrá revocar (salvo en caso de imposibilidad) o modificar las órdenes cursadas a las Entidades de Inversión, siempre que las condiciones de mercado lo permitan y las órdenes no hayan sido ejecutadas en el mismo.
4. Al cursar una orden conforme a lo establecido en el presente Contrato para la realización de una operación, el Cliente acepta de forma expresa el riesgo que dicha orden conlleva, cuya rentabilidad podrá depender de condiciones ajenas al ámbito de actuación de las Entidades de Inversión, tales como el cambio o cotización, tipo de interés al que se haya contratado la operación, las condiciones específicas de los instrumentos financieros contratados o las fluctuaciones que puedan sufrir los mercados financieros.

Clausula 17.- Política de ejecución y tratamiento de órdenes

1. La Política de Ejecución y Tratamiento de Órdenes de las Entidades de Inversión, cuyo resumen se recoge en el Anexo II Sección 1ª del presente Contrato, se basa en el principio de mejor ejecución y establece las medidas que se consideran razonablemente necesarias para obtener el mejor resultado posible para las operaciones del Cliente, teniendo en cuenta la naturaleza de la operación, el precio, los costes, la rapidez y eficiencia de la ejecución, el volumen y cualquier otro elemento relevante en la realización de la orden. Las Entidades de Inversión, al ejecutar las órdenes de los clientes tendrán en cuenta los siguientes factores: a) las características del cliente, incluida la categorización como cliente minorista o profesional; b) las características de la orden del cliente; c) las características de los instrumentos financieros objeto de dicha orden; d) las características de los centros de ejecución o intermediarios a los que puede dirigirse esa orden. Se ha elaborado el Documento "Política de Ejecución y Tratamiento de Órdenes" sobre la base de dichos factores, siendo los dos principales el relativo a instrumentos financieros y el correspondiente a los centros de ejecución o intermediarios a donde pueden dirigirse las órdenes.
2. En el caso de que las Entidades de Inversión ejecuten una orden siguiendo las instrucciones específicas del Cliente se entenderá que han actuado de acuerdo con el principio de mejor ejecución.
3. El Cliente, mediante la firma del presente Contrato, autoriza a las Entidades de Inversión a que ejecuten sus órdenes de conformidad con lo establecido en la Política de Ejecución y Tratamiento de Órdenes, salvo en aquellos supuestos en los que el Cliente, en relación con una orden o un aspecto concreto de una orden, indique instrucciones específicas que deban seguir las Entidades de Inversión, de conformidad con lo establecido en la cláusula 19 siguiente.
4. La Política de Ejecución y Tratamiento de Órdenes se revisa anualmente y siempre que se produzca un cambio que afecta a la capacidad de las Entidades de Inversión para seguir obteniendo el resultado óptimo para la ejecución de las órdenes del Cliente.

Cláusula 18.- Incentivos

1. Las Entidades de Inversión podrán recibir pagos de terceros relacionados con los instrumentos sobre los que versen las órdenes del Cliente, siempre que el pago del tercero suponga un aumento en la calidad del servicio prestado, en los términos recogidos en la Política de Incentivos definida por la Entidad de Inversión, a disposición del cliente en las oficinas de aquella así como en la página web www.ibercaja.es. Sin perjuicio del derecho del cliente a solicitar información más detallada sobre los mismos, en el Anexo V del presente Contrato se recoge la naturaleza y método de cálculo de los incentivos percibidos por las Entidades de Inversión
2. Esta circunstancia será comunicada al Cliente en un soporte duradero, de forma completa, exacta y comprensible para que pueda adoptar su decisión de inversión, con carácter previo a la intermediación de la orden del Cliente.

Cláusula 19.- Instrucciones del cliente

1. En los supuestos en que el Cliente dé instrucciones específicas en relación con la prestación de un Servicio de Inversión, las Entidades de Inversión lo prestarán siguiendo dichas instrucciones específicas, siempre que éstas cumplan con los requisitos establecidos por la normativa aplicable a cada uno de los instrumentos financieros y operaciones de que se trate.
2. El Cliente acepta que las Entidades de Inversión puedan rehusar a seguir sus órdenes o instrucciones en el caso de que el cumplimiento, ejecución o seguimiento de las mismas sea contrario a la normativa vigente o esté sujeto a alguna limitación o restricción. En tal caso, las Entidades de Inversión deberán comunicar al Cliente su decisión con la mayor celeridad posible.

Cláusula 20.- Tramitación de instrucciones a través de medios telefónicos o informáticos

El Cliente, previa solicitud de alta en el servicio, podrá tramitar sus órdenes o instrucciones mediante banca telefónica, electrónica u otros medios que IBERCAJA establezca a través del servicio "IBERCAJA DIRECTO", cuyas condiciones de utilización se regirán por lo establecido en el correspondiente Contrato Particular.

Cláusula 21.- Grabaciones

1. El Cliente presta su consentimiento para que todas las comunicaciones que realice a través del Servicio Telefónico IBERCAJA DIRECTO sean grabadas por parte de las Entidades de Inversión. El Cliente podrá solicitar copia o transcripción escrita del contenido de las grabaciones que se realicen. Las Entidades de Inversión podrán utilizar el contenido de las grabaciones a que se refiere el apartado anterior para dar cumplimiento a sus obligaciones legales de registro de operaciones. Igualmente el Cliente consiente que, respecto a las operaciones realizadas telemáticamente, IBERCAJA mantenga un registro informático de todas ellas.
2. Las Partes otorgan a las grabaciones y registros precitados la consideración de prueba suficiente para dirimir cualquier controversia que pudiese surgir entre ellas en relación con el presente Contrato o la prestación de los Servicios de Inversión.

Cláusula 22.- Política de gestión de conflictos de intereses

1. Las Entidades de Inversión, en ejecución de su Política de Gestión de Conflictos de Intereses, cuyo resumen se recoge en el Anexo II Sección 3ª del presente Contrato, adoptarán las medidas que sean necesarias para prevenir eventuales conflictos de intereses que pudieran surgir en el momento de la prestación de Servicios de Inversión entre el Cliente y las propias Entidades de Inversión, incluidos sus directivos y empleados, o entre clientes (en adelante, "partes en potencial conflicto").
2. En el supuesto de que las medidas adoptadas no fuesen suficientes para garantizar, con razonable certeza, que puede evitarse un conflicto que afecte a los intereses del Cliente, antes de actuar por cuenta de este, las Entidades de Inversión le comunicarán claramente la naturaleza y origen del conflicto.
3. Las Entidades de Inversión revisarán la Política de Gestión de Conflictos de Intereses, al menos, con carácter anual, y siempre que tenga lugar un cambio relevante en la estructura o actividades de aquellas.

Información posterior a la prestación del servicio de inversión

Cláusula 23.- Confirmación de ejecución de órdenes no relacionadas con la gestión de carteras

1. En los casos en los que las Entidades de Inversión ejecuten una orden por cuenta del Cliente, que no esté relacionada con la gestión discrecional de carteras, deberán enviarle un aviso confirmando la ejecución tan pronto como sea posible y, a más tardar, el primer día hábil tras la ejecución. El contenido del aviso de ejecución se adjunta como Anexo IV.
2. Sin perjuicio de la remisión por las Entidades de Inversión del aviso a que se refiere esta cláusula en soporte duradero, el Cliente conoce y acepta expresamente que podrá obtener información sobre el estado de tramitación y confirmación de la orden a través de las oficinas o sucursales de Ibercaja, banca telefónica, a través del buzón de Ibercaja Directo, o de la dirección de correo electrónico que, en su caso, tenga comunicada a las Entidades de Inversión.
3. La información contenida en el aviso a que se refiere la presente cláusula podrá ser facilitada al Cliente mediante códigos estándar a los que el cliente podrá acceder a través de la página Web de IBERCAJA (www.ibercaja.es).

Cláusula 24.- Gestión de carteras

1. Las Entidades de Inversión, en el marco de la prestación del servicio de gestión discrecional de carteras, facilitará semestralmente un informe (estado periódico) sobre las actividades de gestión de cartera que ha llevado a cabo por cuenta del Cliente.
2. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, el Cliente podrá solicitar que el informe le sea remitido con carácter trimestral.
3. En el supuesto de que hubiese autorizado la adquisición de valores mediante financiación externa (cartera apalancada), el Cliente podrá solicitar que el informe a que se refiere el apartado 1 anterior le sea remitido con carácter mensual.
4. Cuando el Cliente elija recibir la información sobre las operaciones ejecutadas para cada operación individual, las Entidades de Inversión remitirán el informe al que se refiere el apartado 1 al menos con carácter anual.
5. Sin perjuicio de lo anterior, las Entidades de Inversión informarán al Cliente de cualquier pérdida que supere el umbral que se establezca en el Contrato Particular que regule la prestación del servicio de gestión discrecional de carteras. Dicho aviso será remitido al cierre del día hábil en que se supere el umbral o, cuando se superase en un día no hábil, al cierre del siguiente día hábil.

Cláusula 25.- Información relativa al depósito de instrumentos financieros y de efectivo

Cuando las Entidades de Inversión actúen como depositarias de instrumentos financieros o de efectivo del Cliente, enviarán, al menos con carácter anual, un estado de tales instrumentos financieros o fondos, salvo que dicha información le haya sido proporcionada por medio de otros estados periódicos.

Cláusula 26.- Responsabilidad

1. Las Entidades de Inversión se responsabilizan únicamente de los perjuicios directos sufridos por el Cliente y que tengan causa inmediata en culpa, dolo o negligencia del personal al servicio de las Entidades de Inversión. Tampoco responderán por perjuicios debidos acaso fortuito o fuerza mayor.

2. Las Entidades de Inversión no garantizan, ni pueden garantizar, rentabilidad fija o mínima alguna, ni se hacen responsables de las pérdidas que se puedan producir por las inversiones que realice el Cliente en valores e instrumentos financieros a que se refiere el presente Contrato, especialmente de las que se deriven de la evolución de los precios de cambio de los valores en los mercados organizados, tipo de interés, coyuntura de los diversos mercados financieros y, en general, sobre los demás factores que conforman la natural inseguridad de los mercados, sistemas de negociación, así como cualesquiera otros factores que puedan afectar a los valores, instrumentos financieros o Servicios de Inversión prestados y sobre los que las Entidades de Inversión no tienen, ni pueden tener, ninguna intervención al tratarse de factores externos y sin posibilidad de control por parte de las mismas.

3. Las Entidades de Inversión no serán responsables de los perjuicios causados cuando la prestación de sus servicios no sea posible por motivos que no sean imputables a la organización interna y, especialmente, por los causados por demoras o deficiencias en los servicios de correos, de comunicación o transmisión de datos ajenos a las Entidades de Inversión.

Cláusula 27.- Servicio de atención al cliente

1. El Cliente podrá dirigir las quejas y reclamaciones que puedan surgir en sus relaciones contractuales con las Entidades de Inversión al Servicio de Atención al Cliente del Grupo IBERCAJA, cuya dirección es la siguiente:

Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja

Pza. de Basilio Paraíso, nº 2

50008 Zaragoza

Tel. 900102706

www.ibercaja.es

Correo electrónico: atencioncliente@ibercaja.es

2. El Cliente, si así lo desea, podrá imprimir el formulario para efectuar su queja o reclamación desde la página Web corporativa de IBERCAJA (www.ibercaja.es) y enviarlo por correo ordinario o entregarlo en cualquiera de las Oficinas de IBERCAJA.

3. El Servicio de Atención del Cliente dispondrá de un plazo máximo de dos meses para resolver las quejas y reclamaciones recibidas. Transcurrido este plazo sin recibir una resolución, o si existiese disconformidad con la misma, el Cliente podrá recurrir ante los siguientes Organismos:

Servicio de Reclamaciones del Banco de España

C/Alcalá, 48

28014 Madrid

Teléfono: 91 338 50 68

Dirección de correo electrónico: sjusr@bde.es

Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores

Paseo de la Castellana, 19

28046 Madrid

Teléfono: 91 585 15 00

4. El Cliente podrá acceder al contenido del Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Ibercaja a través de la página Web de IBERCAJA (www.ibercaja.es).

Cláusula 28.- Normas de conducta y requisitos de información

Las Partes se someten a las normas de conducta y requisitos de información previstos en la legislación del Mercado de Valores y su normativa de desarrollo.

Cláusula 29.- Prevención del blanqueo de capitales

Tanto el Cliente como las Entidades de Inversión se comprometen a dar cumplimiento a las normas de prevención del blanqueo de capitales. A este respecto, el Cliente declara que el dinero y los activos que pueda confiar a las Entidades de Inversión proceden de actividades lícitas.

Cláusula 30.- Integración e interpretación

1. Las disposiciones del presente Contrato se aplicarán de forma complementaria a las específicas que se establezcan en los Contratos Particulares que suscriban las Partes para cada uno de los Servicios de Inversión.

2. En caso de discrepancia entre lo establecido en el presente Contrato y los Contratos Particulares prevalecerá lo dispuesto en éstos últimos, salvo que expresamente dispongan lo contrario.

Cláusula 31.- Modificación del contrato

Las Entidades de Inversión se reservan el derecho a modificar las Condiciones Particulares y Generales del presente Contrato. Estas modificaciones serán comunicadas al Cliente previamente a su aplicación (salvo que implicase claramente un beneficio para el Cliente), por cualquiera de los procedimientos siguientes:

1. Notificación por escrito o, en su caso, por correo electrónico dirigida a la persona, domicilio o dirección de correo electrónico que figuran en las Condiciones Particulares, para la recepción de correspondencia, con antelación mínima de 15 días naturales anteriores a su aplicación.

2. Anuncio, en lugar visible, en la página Web y en todas las Oficinas de IBERCAJA durante los dos meses anteriores a su aplicación.

Se entenderá que el Cliente está conforme con las nuevas condiciones si en los mencionados plazos no manifiesta lo contrario, en cuyo caso podrá optar por resolver el Contrato, aplicándose a la liquidación por cancelación que en su caso pudiera corresponder las condiciones económicas previas a la modificación comunicada.

En el caso de que se modifique la tarifa de comisiones y gastos repercutibles, la notificación por escrito, o en su caso, por correo electrónico será dirigida a la persona, domicilio o dirección de correo electrónico que haya facilitado el cliente para la recepción de correspondencia con antelación mínima de un mes anterior a su aplicación.

Cláusula 32.- Vigencia y resolución del contrato

El presente Contrato tendrá una duración indefinida, pudiendo resolverse a instancia de cualquiera de las Partes en todo momento, previa comunicación a la otra Parte cursada por cualquier medio admitido en Derecho, con una antelación mínima de quince días.

Cláusula 33.- Ley aplicable y jurisdicción

El presente Contrato se regirá e interpretará de conformidad con la legislación española.

Las Partes acuerdan que todo litigio, discrepancia, cuestión o reclamación, resultante de la ejecución o interpretación del presente Contrato o relacionado con el mismo directa o indirectamente, se resolverá definitivamente con sometimiento expreso a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales correspondientes al domicilio del Cliente o cualquier otro fuero que resulte de aplicación para la resolución de cuantas cuestiones suscite la interpretación o cumplimiento del presente Contrato y de los Contratos Particulares.

Cláusula 34.- Protección de datos de carácter personal

Los intervinientes declaran conocer la existencia de un fichero de Ibercaja, ubicado en su sede social (Plaza Paraíso 2 - 50008 Zaragoza), con sus datos de carácter personal y consienten su tratamiento (tanto de aquellos datos que facilite con motivo de la relación de negocio con Ibercaja, como de cualesquiera otros a los que Ibercaja tenga acceso u obtenga en el futuro como consecuencia de la relación de negocio, o que se generen como consecuencia de procesos informáticos) en todas las modalidades previstas en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.



Estos datos han sido recogidos por IBERCAJA para poder concertar, desarrollar e incrementar la relación negocial con Ibercaja. Asimismo los intervinientes se obligan a comunicar a Ibercaja, cualquier modificación que se produzca en los datos referidos.

Los intervinientes consienten para que Ibercaja pueda tratar sus datos personales con fines publicitarios y de prospección comercial, de forma que pueda dirigirles ofertas, de forma general o adaptadas a su específico perfil comercial, de todos aquellos productos y servicios de Ibercaja, de los productos y servicios de las entidades del Grupo Ibercaja cuya actividad figura en el tablón de anuncios existente en cada una de las oficinas de Ibercaja y en la web www.ibercaja.es, de todas las promociones comerciales que realice Ibercaja de productos propios y de otras empresas, de los servicios y actividades realizadas, promovidas o patrocinadas por la Obra Social y Cultural de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja y el resto de cajas de Ahorro y fundaciones accionistas de Ibercaja Banco.

Los intervinientes quedan notificados y consienten que, en este acto, todos sus datos (actuales y futuros) son comunicados a las entidades del Grupo Ibercaja (incluida la matriz CAMPZAR y también el resto de las cajas de ahorros y fundaciones accionistas de Ibercaja Banco), cuya razón social, tipo de actividad y domicilio figura en el tablón de anuncios existente en cada una de las oficinas de Ibercaja y en www.ibercaja.es. En el caso de que nuevas entidades se integren en el Grupo Ibercaja, (o nuevas cajas de ahorros o fundaciones se integren en su accionariado) la comunicación se producirá transcurrido un mes desde la inclusión de la entidad en el citado Tablón de Anuncios, de lo que quedan enterados y consienten. Igualmente, los intervinientes consienten y quedan notificados de que, en este acto (o, caso de no tener vinculación con aquellas entidades, en el momento en que solicite o formalice con aquellas cualquier operación, servicio o actividad), son comunicados a Ibercaja todos sus datos de carácter personal que obran en el fichero de todas aquellas entidades. La finalidad de estas cesiones es la de recibir información publicitaria y promocional de los productos y servicios de cada una de las entidades del Grupo Ibercaja, la de asegurar el buen fin de las operaciones con el Grupo Ibercaja y el permitir el inicio, desarrollo e incremento de la relación negocial con el Grupo Ibercaja.

Los intervinientes prestan su consentimiento tanto a Ibercaja como a las entidades del Grupo Ibercaja, para que puedan remitirle cualquier comunicación comercial o publicitaria, a través del correo electrónico o de cualquier otro medio de comunicación electrónica equivalente (E-mail, SMS,....), así como por medios no electrónicos (correo postal, teléfono,...).

Declaran conocer los derechos que les asisten de revocación, acceso, oposición, rectificación y cancelación de sus datos personales incluidos en los ficheros de Ibercaja y en el resto de entidades de su grupo, que pueden ejercitar mediante escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja (Plaza Basilio Paraíso, 2-50008 Zaragoza) o mediante un correo electrónico al e-mail atencioncliente@ibercaja.es.

Asimismo los intervinientes declaran conocer que disponen de un procedimiento para expresar su negativa al tratamiento de sus datos personales con los fines especificados en esta cláusula, mediante la cumplimentación de un formulario personalizado adicional a este contrato, por lo que las declaraciones de negativa a tratamientos específicos expresadas en dicho documento prevalecerán a lo dispuesto en esta cláusula.

Para el caso de que los intervinientes, remesen a Ibercaja documentos o créditos (ya sea en cesión, anticipo o gestión de cobro) para su abono en la cuenta, los intervinientes autorizan a la entidad en que se encuentra domiciliado el pago de los documentos y créditos remesados para que, actuando por su cuenta e interés, requiera de pago a los obligados que resulten por razón de dichos documentos y créditos para el caso de que éstos resultasen impagados, facultando, Asimismo, a cualquiera de las entidades anteriores para que facilite información a prestadores de servicios sobre solvencia patrimonial y crédito, en relación a los incumplimientos relativos a los documentos y créditos cedidos. Los intervinientes se obligan a comunicar de forma inmediata y suficiente a Ibercaja el pago posterior de la deuda por el obligado, asumiendo las responsabilidades que pudieran derivarse del incumplimiento de tal obligación, y en consecuencia del mantenimiento inexacto de datos en los ficheros de los prestadores de servicios antes indicados.

Los intervinientes declaran conocer que, conforme establece el Real Decreto 1720/2007 por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, en el supuesto de no producirse el pago de las cantidades adeudadas por este contrato en el término previsto para ello, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias. Asimismo los intervinientes declaran conocer que para la ejecución del presente contrato sus datos podrán ser utilizados efectuando tratamientos automatizados necesarios a los efectos de valorar su solvencia y crédito, incluso mediante la aplicación de técnicas de scoring.

Caso de que cualquiera de los intervinientes facilite datos personales correspondientes a terceros (tales como, a título enunciativo, proveedores en créditos confirming o deudores originarios en operaciones de cartera o de exportación), el interviniente presente asegura a Ibercaja que aquellos terceros han prestado todos los consentimientos antes enunciados y también conocen los derechos que se han expresado en los párrafos precedentes.

Igualmente en el caso de no asistir a la firma algún interviniente, el compareciente asegura a Ibercaja que las personas ausentes han prestado todos los consentimientos antes enunciados y también conocen los derechos que se han expresado.

Servicios de inversión y servicios auxiliares

1. Se considerarán servicios de inversión los siguientes:
 - a. La recepción y transmisión de órdenes de clientes en relación con uno o más instrumentos financieros. Se entenderá comprendida en este servicio la puesta en contacto de dos o más inversores para que ejecuten operaciones entre sí sobre uno o más instrumentos financieros.
 - b. La ejecución de dichas órdenes por cuenta de clientes.
 - c. La negociación por cuenta propia.
 - d. La gestión discrecional e individualizada de carteras de inversión con arreglo a los mandatos conferidos por los clientes.
 - e. La colocación de instrumentos financieros, se base o no en un compromiso firme.
 - f. El aseguramiento de una emisión o de una colocación de instrumentos financieros.
 - g. El asesoramiento en materia de inversión, entendiéndose por tal la prestación de recomendaciones personalizadas a un cliente, sea a petición de este o por iniciativa de la empresa de servicios de inversión, con respecto a una o más operaciones relativas a instrumentos financieros. No se considerará que constituya asesoramiento, a los efectos de lo previsto en este apartado, las recomendaciones de carácter genérico y no personalizadas que se puedan realizar en el ámbito de la comercialización de valores e instrumentos financieros. Dichas recomendaciones tendrán el valor de comunicaciones de carácter comercial.
2. Se consideran servicios auxiliares los siguientes:
 - a. La custodia y administración por cuenta de clientes de los instrumentos previstos en el artículo 2 de la Ley del Mercado de Valores.
 - b. La concesión de créditos o préstamos a inversores, para que puedan realizar una operación sobre uno o más de los instrumentos previstos en el artículo 2 de la Ley del Mercado de Valores, siempre que en dicha operación intervenga la empresa que concede el crédito o préstamo.
 - c. El asesoramiento a empresas sobre estructura del capital, estrategia industrial y cuestiones afines, así como el asesoramiento y demás servicios en relación con fusiones y adquisiciones de empresas.
 - d. Los servicios relacionados con las operaciones de aseguramiento de emisiones o de colocación de instrumentos financieros.
 - e. La elaboración de informes de inversiones y análisis financieros u otras formas de recomendación general relativa a las operaciones sobre instrumentos financieros.

ANEXO II

Sección 1ª.- Política de ejecución y tratamiento de órdenes (resumen)**Condiciones de las órdenes**

1. Las órdenes del Cliente deberán cumplir los requisitos generales y especiales para cada clase de instrumento financiero exigidos por la normativa del Mercado de Valores, de las Instituciones de Inversión Colectiva o cualquier otra regulación específica.
 2. Las órdenes deberán ser emitidas y suscritas por el titular o apoderado con poder bastante.
 3. Las Entidades de Inversión al ejecutar las órdenes de los clientes tendrán en cuenta los siguientes factores:
 - a). Las características del cliente, incluida la categorización como cliente minorista o profesional.
 - b). Las características de la orden del cliente.
 - c). Las características de los instrumentos financieros objeto de dicha orden.
 - d). Las características de los centros de ejecución o intermediarios a los que puede dirigirse esa orden.Las Entidades de Inversión disponen de una Política de Ejecución y Tratamiento de órdenes basada en los factores anteriores que será revisada anualmente y que se encuentra a disposición del cliente.
 4. El importe, clase, plazo o interés inicial de las órdenes serán comunicados por el Cliente a Ibercaja. En defecto de las mismas se entenderá que las órdenes han sido cursadas a precio de mercado.
 5. Vigencia de las órdenes: Las órdenes tendrán el periodo de vigencia que haya señalado el Cliente, hasta un máximo de 90 días.
 6. Operaciones en divisa extranjera: Si el Cliente emite órdenes relativas a instrumentos financieros denominados en divisa distinta a la de la cuenta a la vista asociada al Contrato de depósito y administración de instrumentos financieros, la emisión de la orden relativa a dichos instrumentos financieros significará la emisión de la orden a Ibercaja para que proceda a la conversión, por cuenta del Cliente, del importe necesario en la moneda referida, a los tipos de cambio que Ibercaja considere oportunos.
 7. Operativa del servicio de intermediación de órdenes:
 - a). Órdenes de venta/reembolso de instrumentos financieros: Ibercaja no intermediará órdenes de venta de instrumentos financieros que no estén depositados en Ibercaja o no estén depositados en el intermediario financiero que Ibercaja designe para el supuesto de valores extranjeros. La emisión de la orden de venta o reembolso, requerirá la puesta a disposición de Ibercaja -de los instrumentos financieros correspondientes. Si el depositario de los mismos es Ibercaja, o si el depósito ha sido constituido por la Ibercaja bajo su rúbrica, la orden de venta/reembolso conlleva necesariamente el levantamiento del depósito. Si el depositario no es Ibercaja, el Cliente deberá proceder a la entrega a ésta última de los instrumentos financieros correspondientes o a cursar las órdenes pertinentes al depositario de los mismos.
 - b). Órdenes de suscripción/adquisición de valores: La orden para la suscripción/adquisición de un instrumento financiero a Ibercaja lleva consigo la de su custodia o depósito, si en la práctica el mercado lo exige.
 8. Ibercaja podrá abstenerse de intermediar las órdenes recibidas del Cliente en los siguientes supuestos:
 - a). Ibercaja podrá no dar curso a las órdenes del Cliente cuando no estén recogidas en las mismas todas las condiciones necesarias para su intermediación.
 - b). Ibercaja podrá no dar curso a las órdenes de venta/reembolso por parte del Cliente, si éste no pone a su disposición, en su caso, con la suficiente antelación, los títulos o la documentación necesaria.
 - c). Ibercaja podrá no dar curso a las órdenes de suscripción/adquisición de instrumentos financieros cuando en la cuenta a la vista vinculada al Contrato Particular del instrumento financiero no existan fondos disponibles, bien sea en la divisa de la operación o en su contravalor en la divisa de la cuenta a la vista, o si, en su caso, no existe la provisión de fondos específica que pueda ser exigida por Ibercaja.
 - d). En el supuesto en que se dé curso a la orden pero el importe no pueda ser cargado en la cuenta a la vista por insuficiencia de fondos, Ibercaja queda facultada irrevocablemente por el Cliente para que discrecionalmente pueda: compensar el descubierto con cualesquiera otras cuentas de las que el Cliente sea titular en Ibercaja, o vender en el mercado en el que se haya ejecutado la orden, los valores cuyo importe no se haya hecho efectivo por el Cliente, abonando a éste el producto de la compraventa que pudiera resultar a su favor, tras resarcirse Ibercaja del quebranto sufrido por la insuficiencia de fondos.
- Obligaciones de información de Ibercaja**
1. Ibercaja informará al Cliente con la mayor diligencia de la recepción de su orden así como de todos los asuntos concernientes a sus operaciones.
 2. Tras la ejecución de la orden, Ibercaja proporcionará al Cliente, en un soporte duradero, la información esencial relativa a la ejecución de la orden. Asimismo, enviará al Cliente un aviso en soporte duradero confirmando la ejecución de la orden tan pronto como sea posible y a más tardar el primer día hábil tras la ejecución o, si Ibercaja recibe la confirmación de un tercero, a más tardar el primer día hábil tras la recepción de la confirmación del tercero. Esto último no será de aplicación cuando la confirmación contenga la misma información que una confirmación que deba ser enviada al Cliente minorista por un tercero.
 3. Lo dispuesto en el párrafo anterior no será de aplicación cuando las órdenes ejecutadas por cuenta del Cliente se refieran a bonos que financien contratos de préstamo hipotecario suscritos con ese mismo Cliente, en cuyo caso el informe sobre la transacción se redactará al mismo tiempo que se comunican las cláusulas del préstamo hipotecario, si bien, a más tardar, un mes después de haber sido ejecutada la orden.

4. Ibercaja tendrá la obligación de facilitar al Cliente, cuando éste lo solicite, información sobre la situación de su orden.
5. Respecto de las órdenes del Cliente minorista que tengan por objeto participaciones o acciones de un organismo de inversión colectiva que se ejecuten periódicamente, Ibercaja deberá enviarle el aviso confirmando la ejecución en los mismos términos que en el apartado 2, o facilitarle, al menos semestralmente, la información que figura en el apartado siguiente por lo que se refiere a esas operaciones.

Sección 2ª.- Política de salvaguarda de instrumentos financieros (resumen)

Condiciones de protección de los instrumentos financieros y de los fondos de los clientes

1. Las Entidades de Inversión establecen un procedimiento de registro y mantenimiento de cuentas de valores que permite diferenciar los instrumentos financieros por cuenta propia de los instrumentos financieros de los clientes, y dentro de estos, identificar unívocamente la propiedad de los activos de cada cliente.
Este procedimiento abarca todos los depositarios y/o subcustodios que se utilizan para dar soporte a sus clientes en los distintos mercados en los que operan.
2. Las Entidades de Inversión garantizan la exactitud de los registros internos de instrumentos financieros mediante la realización de los procesos de conciliación que consideren oportunos para garantizar la protección de los derechos de los clientes.
3. Las Entidades de Inversión depositan instrumentos financieros cuya tenencia ostenten por cuenta de sus clientes, en cuentas abiertas con un tercero, a condición de que las empresas actúen con la debida competencia, atención y diligencia en la selección, designación y revisión periódica del tercero.
4. Las Entidades de Inversión no depositarán instrumentos financieros en países supeditados a una reglamentación y supervisión específica diferente o que no regule la tenencia y custodia de instrumentos financieros por cuenta de otra persona a menos que se cumplan las condiciones descritas en la legislación vigente.
5. Las Entidades de Inversión definen los mecanismos de control necesarios para garantizar el cumplimiento de la política de salvaguarda de activos, así como las medidas organizativas adecuadas para minimizar el riesgo de pérdida o disminución del valor de los activos de clientes, o de los derechos relacionados con dichos activos.
6. Las Entidades de Inversión proporcionan información a sus clientes sobre los aspectos relevantes en materia de salvaguarda a través del Documento Política de Salvaguarda de Instrumentos Financieros que se encuentra a disposición del cliente en todas las oficinas y a través de su página web.

Sección 3ª.- Política de gestión de conflictos de intereses

Las Entidades de Inversión, en ejecución de su Política de Gestión de Conflictos de Intereses, han adoptado las medidas necesarias para prevenir y gestionar eventuales conflictos de intereses que pudieran surgir en el momento de la prestación de Servicios de Inversión entre el Cliente y las propias Entidades de Inversión, incluidos sus directivos y empleados, o entre clientes.

Para el desempeño efectivo de esta política, Ibercaja ha dispuesto las siguientes medidas:

1. La identificación con carácter previo de los potenciales conflictos de interés que puedan surgir en la prestación de los servicios de inversión y servicios auxiliares por parte de Ibercaja.
2. El establecimiento de procedimientos y mecanismos que permitan gestionar los mencionados conflictos de interés, esto es, impedirlos o, cuando no sea posible, minimizar el riesgo de perjuicio en el interés de los clientes.
3. La extensión de los procedimientos y mecanismos indicados en el punto anterior, así como la adopción de otras medidas específicas, para gestionar los conflictos de interés que pudieran surgir en la elaboración y distribución de informes o análisis financieros a clientes.
4. La implantación de procedimientos de registro de servicios o actividades que originan conflictos de intereses.
5. La realización de programas de formación y el establecimiento de canales de comunicación interna en materia de conflictos de interés.
6. La implantación de comunicaciones y advertencias a clientes en materia de conflictos de interés, en especial cuando las medidas adoptadas por Ibercaja para gestionar los conflictos de interés no fuesen suficientes para garantizar, con razonable certeza, que puede evitarse un conflicto que afecte a los intereses del cliente.
7. El establecimiento de mecanismos de control y tratamiento de operaciones personales.

ANEXO III

Instrumentos financieros

1.- Instrumentos financieros no complejos

Un instrumento financiero se considerará no complejo si concurren los siguientes requisitos:

- a). Existen posibilidades frecuentes de venta, reembolso u otro tipo de liquidación de dicho instrumento a precios públicamente disponibles para los miembros en el mercado y que sean precios de mercado o precios ofrecidos, o validados, por sistemas de evaluación independientes del emisor;
- b). No implica pérdidas reales o potenciales para el Cliente que exceda del coste de adquisición del instrumento
- c). Existe a disposición del público información suficiente sobre sus características, que sea comprensible de modo que permita a un cliente minorista medio emitir un juicio fundado para decidir si realiza una operación en ese instrumento.

A título de ejemplo pueden citarse como productos no complejos: acciones admitidas a negociación en un mercado regulado o en un mercado equivalente de un tercer país; a instrumentos del mercado monetario; a obligaciones u otras formas de deuda titulizadas salvo que incorporen un derivado implícito; instituciones de inversión colectiva armonizadas a nivel europeo y a otros instrumentos financieros no complejos.

2.- Instrumentos financieros complejos

Son instrumentos financieros complejos todos aquellos que no reúnan los requisitos señalados en el apartado 1. anterior para los instrumentos no complejos.

En cualquier caso se considerarán instrumentos financieros complejos:

- a). Contratos de opciones y futuros, derivados y warrants
- b). Fondos de Inversión de gestión alternativa de alto riesgo y fondos de modalidad "hedge Funds"
- c). Depósitos estructurados que no garantizan el 100% del capital invertido
- d). Deuda Subordinada
- e). Acciones y participaciones preferentes
- f). Otros activos no cotizados en mercados regulados con escasa liquidez.

ANEXO IV

Información relativa al aviso de ejecución

En el caso de un cliente minorista y en relación con la información sobre la ejecución de órdenes no relacionadas con la gestión discrecional de carteras, la Entidad de Inversión deberá enviarle un aviso en un soporte duradero confirmando la ejecución de la orden tan pronto como sea posible y a más tardar el primer día hábil tras la ejecución o, si la empresa de inversión recibe la confirmación de un tercero, a más tardar el primer día hábil tras la recepción de la confirmación del tercero. Este aviso de confirmación de ejecución contendrá la siguiente información:

1. Identificación de la Entidad de Inversión que informa.
2. Nombre u otra designación del cliente
3. Fecha de ejecución
4. Hora de ejecución

5. Tipo de la orden
6. Identificación del centro de ejecución
7. Identificación del instrumento
8. Indicador de compra/venta
9. Naturaleza de la orden si no es de compra/venta
10. Cantidad
11. Precio unitario
12. Importe de la contraprestación total
13. Suma total de las comisiones y gastos repercutidos

ANEXO V

Información sobre incentivos

Como consecuencia de la prestación de los servicios de inversión, a fin de conseguir una aumento de la calidad de los mismos y actuando siempre en interés del cliente, Ibercaja podría recibir o entregar honorarios, comisiones o beneficios no monetarios, cuya existencia, naturaleza y su método de cálculo se indican a continuación y que pueden ser consultados en cualquier oficina de Ibercaja así como en su página Web corporativa (www.ibercaja.es)

Servicio Financiero Prestado	Detalle	Base de Cálculo	Método de cálculo del incentivo
Comercialización de Fondos de Inversión cuya gestión corresponde a Ibercaja Gestión SGIC, S.A.	Ibercaja percibe un porcentaje de la comisión de gestión por la comercialización de IIC's.	Comisión de Gestión	51% de la comisión de gestión de la IIC
Comercialización de Fondos de Inversión cuya gestión corresponde a otras sociedades gestoras de IIC's	Ibercaja percibe un porcentaje de la comisión de gestión por la comercialización de IIC de terceros.	Comisión de Gestión	Desde 0€ hasta un 92% de la comisión de gestión - IIC nacionales: 0€ a 92% (promedio 68%) - IIC Internacionales: 0€ a 65% (promedio 45%)
Servicios bursátiles	Ibercaja percibe un porcentaje de las comisiones cobradas por operaciones en renta variable internacional	Corretaje	Desde 0€ hasta un 50% (el porcentaje medio es de 33%): - Europa Euro: 46% - Europa No Euro: 50% - EEUU y Canadá: desde 0€ a 47% - Resto del mundo: sin incentivos
Emisión y colocación de valores	Ibercaja puede percibir por parte de los emisores o de terceros (por indicación de los emisores) comisiones por la colocación de renta variable, renta fija o productos estructurados en mercado primario o secundario.	Comisión de colocación, intermediación, distribución o aseguramiento	Según folleto, documento de emisión o documentación legal correspondiente.

Estos incentivos no suponen un coste adicional para el cliente, ni obstará a la obligación de Ibercaja de actuar en el mejor interés del cliente, que conserva el derecho en todo momento de recibir, cuando así lo solicite, información exacta y detallada sobre dicho incentivo.

Se informa asimismo que Ibercaja tiene suscrito un contrato de asesoramiento con Ibercaja Patrimonios, S.G.C., S.A., en virtud del cual ésta puede prestar asesoramiento a Ibercaja, a Ibercaja para sus clientes, o directamente a los clientes de Ibercaja que ésta designe. En contraprestación a este servicio prestado al conjunto de dichos clientes, Ibercaja Patrimonios percibe de Ibercaja en concepto de honorarios un importe a tanto alzado, evitando así primar la recomendación de un determinado producto y/o servicio ofrecidos por Ibercaja en lugar de otro de su catálogo de productos. Además, dicha remuneración es independiente de la materialización efectiva del asesoramiento en la adquisición de instrumentos financieros por parte del cliente asesorado y la retribución de los gestores de Ibercaja Patrimonios no está directamente vinculada a dicho asesoramiento. Por otro lado, se considera que dicho importe redundará en beneficio del cliente, que de otra forma debería asumir el coste de dicho asesoramiento.

Dicha retribución no supone un coste adicional para el cliente, ni obstará a la obligación de Ibercaja de actuar en el mejor interés del cliente, que tiene derecho en todo momento de recibir, cuando así lo solicite, información exacta y detallada sobre dicho incentivo.

En aquellos supuestos en los que Ibercaja, en relación con un servicio de inversión o auxiliar pudiese percibir incentivos de terceros, distintos de los anteriores, revelará al cliente su existencia, su naturaleza y cuantía de los mismos (o método de cálculo), de forma completa, exacta y comprensible con carácter previo a la prestación del servicio en cuestión.

ANEXO III. Modelo de Ficha de Información Precontractual (FIPRE)

(Texto introductorio)
<p>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.</p> <p>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.</p>
1. ENTIDAD DE CRÉDITO.
<ul style="list-style-type: none">▪ 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
<ul style="list-style-type: none">▪ Importe máximo del préstamo disponible en relación con el valor del bien inmueble.▪ Finalidad.▪ Tipo de préstamo.▪ <i>(Si ha lugar)</i> Préstamo en divisa.▪ Plazo de amortización.▪ Periodicidad de los pagos.
3. TIPO DE INTERÉS
<ul style="list-style-type: none">▪ Clase y nivel del tipo de interés aplicable<ul style="list-style-type: none">○ 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
<ul style="list-style-type: none">▪ Listado de productos o servicios vinculados para obtener el préstamo en las condiciones ofrecidas.▪ Gastos preparatorios.
5. TASA ANUAL EQUIVALENTE Y COSTE TOTAL DEL PRÉSTAMO
<p>La TAE es el coste total del préstamo expresado en forma de porcentaje anual. La TAE sirve para ayudarle a comparar las diferentes ofertas.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ La TAE aplicable a su préstamo es [TAE]. Comprende:<ul style="list-style-type: none">○ 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:<ul style="list-style-type: none">▪ Importe.▪ Tipo de interés.▪ Otros supuestos.
6. AMORTIZACIÓN ANTICIPADA
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>(Si ha lugar)</i> Compensación por desistimiento.▪ <i>(Si ha lugar)</i> Compensación por riesgo de tipo de interés

ANEXO IV. Modelo de Ficha de Información Personalizada (FIPER)

(Texto introductorio)
<p>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 hipotecario.</p> <p>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.</p>
1. ENTIDAD DE CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none">▪ 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 web].▪ Persona de contacto: [Datos completos de la persona de contacto].
2. CARACTERÍSTICAS DEL PRÉSTAMO
<ul style="list-style-type: none">▪ Importe y moneda del préstamo: [valor] [moneda]▪ <i>(Si ha lugar)</i> El presente préstamo no se expresa en [moneda nacional]▪ Duración del préstamo.▪ Tipo de préstamo.▪ Clase de tipo de interés aplicable.▪ Importe total a reembolsar.▪ Importe máximo de préstamo disponible en relación con el valor del bien inmueble.▪ <i>(Si ha lugar)</i> Garantía.
3. TIPO DE INTERÉS
<p>La TAE es el coste total del préstamo expresado en forma de porcentaje anual. La TAE sirve para ayudarle a comparar las diferentes ofertas.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ La TAE aplicable a su préstamo es [TAE]. Comprende:<ul style="list-style-type: none">○ El tipo de interés [valor en porcentaje o en tipo de referencia más diferencial si se tratase de un tipo variable o variable limitado]○ [Otros componentes de la TAE]
4. PERIODICIDAD Y NÚMERO DE PAGOS
<ul style="list-style-type: none">▪ Periodicidad de reembolso: [periodicidad]▪ Número de pagos: [número]
5. IMPORTE DE CADA CUOTA HIPOTECARIA
<ul style="list-style-type: none">▪ [Importe] [moneda]▪ <i>(Si ha lugar)</i> Las cuotas hipotecarias calculadas en diferentes escenarios de evolución del tipo de interés cuando el préstamo aplica un tipo de interés variable o variable limitado.▪ <i>(Si ha lugar)</i> El tipo de cambio utilizado para la conversión del reembolso en [moneda del préstamo] a [moneda nacional] será el publicado por [nombre del organismo encargado de la publicación del tipo de cambio] el [fecha].

6. TABLA DE AMORTIZACIONES
<p>La siguiente tabla muestra el importe que ha de pagarse cada [periodicidad]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las cuotas (columna [nº pertinente]) son iguales a la suma de los intereses pagados (columna [nº pertinente]), el capital pagado (columna [nº pertinente]) y, <i>si ha lugar</i>, otros costes (columna [nº pertinente]). ▪ <i>Si ha lugar</i>, Los costes de la columna «otros costes» corresponden a [lista de costes]. El capital pendiente (columna [nº pertinente]) es igual al importe del préstamo que queda por reembolsar. ▪ [Importe y moneda del préstamo] ▪ [Duración del préstamo] ▪ [Tipo de interés] ▪ [Tabla] ▪ (<i>Si ha lugar</i>) [Advertencia sobre la variabilidad de las cuotas]
7. VINCULACIONES Y OTROS COSTES
<p>Si desea beneficiarse de las condiciones del préstamo descritas en la presente ficha, debe cumplir las obligaciones que, a continuación, se indican.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Obligaciones ▪ (<i>Si ha lugar</i>) Observe que las condiciones de préstamo descritas, incluido el tipo de interés aplicable, pueden variar en caso de incumplimiento de las citadas obligaciones. ▪ Además de los costes ya incluidos en las cuotas [periodicidad], este préstamo conlleva los siguientes costes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Costes que deben abonarse una sola vez. ○ Costes que deben abonarse periódicamente. ▪ Asegúrese de que tiene conocimiento de todos los demás tributos y costes (p.ej., gastos notariales) conexos al préstamo.
8. AMORTIZACIÓN ANTICIPADA
<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"> ▪ Este préstamo puede amortizarse anticipadamente, total o parcialmente. <ul style="list-style-type: none"> ○ [Condiciones] ○ [Procedimiento] ▪ (<i>Si ha lugar</i>) Compensación por desistimiento.
(SI HA LUGAR) 9. DERECHO DE SUBROGACIÓN
<p>Si lo desea puede llevarse a a otra entidad de crédito (subrogar) su préstamo aún sin el consentimiento de [nombre de la entidad].</p>
10. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Departamento de Atención al Cliente: nombre, dirección geográfica, número de teléfono, correo electrónico, persona de contacto y sus datos de contacto. ▪ (<i>Si ha lugar</i>) Defensor del cliente: nombre, dirección geográfica, número de teléfono, correo electrónico, persona de contacto y sus datos de contacto.
11. SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA
<p>En caso de desacuerdo con el departamento de atención al cliente de la entidad de crédito, o transcurridos dos meses sin respuesta del mismo, puede dirigir una reclamación (o, siempre que lo desee, formular una consulta o queja) al Servicio de Reclamaciones del Banco de España (91.338.65.30):</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Por escrito dirigido al Servicio de Reclamaciones C/ Alcalá, 48; 28014 Madrid. ○ Por vía electrónica en la página http://www.bde.es

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

- [Tipos de incumplimiento]
 - [Consecuencias financieras y/o jurídicas]
- Si tiene dificultades para efectuar sus pagos [periodicidad], póngase en contacto con nosotros a la mayor brevedad posible para estudiar posibles soluciones.

(SI HA LUGAR) 13. INFORMACIÓN ADICIONAL, EN EL CASO DE VENTAS A DISTANCIA

- (Si ha lugar) La legislación escogida por la entidad de crédito como base para el establecimiento de relaciones con usted con anterioridad a la celebración del contrato de crédito es [legislación aplicable].
- 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].

14. RIESGOS Y ADVERTENCIAS

Le rogamos tome nota de los riesgos que conlleva un préstamo hipotecario.

- Sus ingresos pueden variar. Asegúrese de que si sus ingresos disminuyen aún seguirá pudiendo hacer frente a sus cuotas hipotecarias [periodicidad].
- 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.
- (Si ha lugar) **Puede** usted perder su vivienda si no efectúa sus pagos puntualmente.
- (Si ha lugar) Responde usted ante [nombre de la entidad] del pago del préstamo no solo con su vivienda sino con todos sus bienes presentes y futuros.
- (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.
- (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].
- (Si ha lugar) El presente préstamo no se expresa en euros. Tenga en cuenta que el importe en euros que necesitará para pagar cada cuota variará en función del tipo de cambio de [moneda del préstamo/euro].
- (Si ha lugar) Este es un préstamo de solo intereses. Ello quiere decir que, durante su vigencia, necesitará reunir capital suficiente para reembolsar el importe del préstamo en la fecha de vencimiento.
- Al margen de lo recogido en la presente ficha, tendrá que pagar otros tributos y gastos (si ha lugar), p.ej., gastos notariales.