

DERECHO DE LOS CONSUMIDORES A SOLICITAR OFERTAS VINCULANTES

- **Préstamos hipotecarios:** de conformidad con lo establecido en la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito y la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, **el Banco debe facilitar a la clientela la información necesaria y las explicaciones adecuadas para comprender los elementos que conforman el servicio o producto financiero.**

Los documentos de información precontractual, denominados FEIN (Ficha Europea de Información Normalizada) y FiAE (Ficha de Advertencias Estandarizadas), son documentos personalizados que se refieren a la persona y a la operación concreta.

La citada FEIN, que tiene la consideración de Oferta Vinculante, se formulará por escrito (en soporte duradero) y se entregará con una antelación mínima de diez (10) días naturales respecto al momento de la firma del contrato, junto con la Ficha de Advertencias Estandarizadas (FiAE), en la que se informará sobre cláusulas o elementos relevantes, como índices oficiales de referencia utilizados, límites mínimos en el tipo de interés, posibilidad de vencimiento anticipado por impago y sus gastos, la distribución de los gastos de formalización o el hecho de que se trate de un préstamo en moneda extranjera.

Dichos documentos irán acompañados, además, de la entrega de **(i)** un documento separado referido las cuotas que se han de satisfacer en diferentes escenarios de evolución de los tipos de interés si este es variable, **(ii)** una copia del proyecto del contrato; **(iii)** información sobre el reparto de gastos entre prestamista y prestatario; **(iv)** en el caso de formalizar en escritura pública, la advertencia de la obligación de recibir asesoramiento personalizado y gratuito del notario que elija para la autorización de la escritura sobre el contenido y las consecuencias de la información contenida en la mencionada documentación y **(v)** en su caso, las condiciones del seguro de amortización y del seguro de daños.

- **Tarjeta Revolving:** En lo que respecta a los contratos de crédito al consumo, y de conformidad con lo establecido en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, **el Banco debe facilitar al cliente la información necesaria y las explicaciones adecuadas y precisas de forma individualizada para comprender los elementos que conforman el servicio o producto financiero, así como para que pueda evaluar si el contrato de préstamo se ajusta a sus intereses, a sus necesidades y a su situación financiera.** A este respecto, la información precontractual se entregará en papel o en cualquier otro soporte duradero, y se facilitará mediante la Información Normalizada Europea (INE).

El/la consumidor/a tiene derecho a solicitar una Oferta Vinculante que tendrá un plazo de validez no inferior a catorce (14) días naturales desde su entrega, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a él. Si esta Oferta Vinculante se hace al mismo tiempo que se comunica la información previa al contrato, deberá facilitarse al/a la consumidor/a en un documento separado que podrá adjuntarse a la INE.