

Laboral Kutxa

Proyecto de mejora de la accesibilidad de los contratos: adaptación al nivel B2

(Notas metodológicas)

Equipo de Edición de finReg360

Junio de 2025

Contenido

1 - Introducción.....	3
1.1 - Premisas.....	3
1.2 - Aclaración y agradecimiento.....	4
2 - Referentes para la revisión.....	6
2.1 - La norma y la situación española.....	6
2.2 - Qué es un texto de nivel B2.....	7
2.2.1 - Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.....	7
2.2.2 - Diferencias entre niveles lingüísticos B2 y > B2 (C1-C2).....	9
2.2.3 - Características que exceden el B2.....	12
2.3 - Referentes complementarios.....	20
2.3.1 - El lenguaje jurídico-administrativo.....	20
2.3.2 - El lenguaje claro.....	22
2.3.3 - Alusión al diccionario.....	23
2.4 - La complejidad.....	23
3 - Procedimiento seguido.....	26
3.1 - Revisión de los modelos contractuales.....	26
3.1.1 - Ámbito tratado y enfoque general.....	26
3.1.2 - Herramientas y criterios.....	27
3.1.3 - Procedimiento de trabajo.....	28
3.1.4 - Pequeño resumen de datos.....	28
3.2 - Guía de redacción para contratos bancarios más accesibles.....	29
Anexos.....	30
A1 - Evolución de los documentos contractuales.....	30

1 - Introducción

1.1 - Premisas

La directiva de la Unión Europea sobre accesibilidad¹ incluye requisitos adicionales para que los servicios bancarios a consumidores sean más comprensibles y, entre aquellos, determina que las entidades financieras han de prestar estos servicios a sus clientes «garantizando que la información sea comprensible, sin rebasar un nivel de complejidad superior al nivel B2 (intermedio alto) del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas».²

Es la primera vez —que conozcamos— que una norma legal alude a un nivel de dificultad concreto como máximo referido al contenido. Es cierto que muchas normas recogían la necesidad de que la información de las entidades financieras fuera «clara, concisa y destacada mediante la utilización de ejemplos representativos» o el «uso de un lenguaje sucinto y comprensible», «evitando jergas y el uso de términos técnicos cuando puedan emplearse en su lugar palabras de uso cotidiano», pero eran referencias genéricas y no se reforzaban con un régimen de infracciones y sanciones.³

Como inciso, frente a esta falta de concreción, hasta ahora, del nivel de ‘comprensibilidad’ o complejidad del contenido, sí se había concretado un factor de ‘perceptibilidad’, como es el tamaño de la letra (antes un mínimo de 1,5 mm, más recientemente, 2,5 mm), pero curiosamente un dato con tan aparente precisión como este se complica cuando se aplica a la tipografía, que tiene cuatro o cinco formas de medirse y lleva cinco siglos intentando ponerse de acuerdo en una.

Esta orientación encaja en el principio de transparencia, como uno de los pilares de la protección al consumidor, principio, además, que tiene un doble control cuando se refiere a contratos basados en condiciones predispuestas: la transparencia formal, formulada en el Derecho, y la cualificada, elaborada por la jurisprudencia.

¹ Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios, traspuesta al Derecho español con la Ley 11/2023, que complementa al reciente Real Decreto 193/2023, sobre personas con discapacidad.

² Sección IV, letra e) (referida a los «servicios bancarios para los consumidores»), punto 2º del proyecto de ley citado en la nota anterior.

³ Es cierto, no obstante, que una panoplia amplia de sentencias han dilucidado casos concretos en los que, aludiendo a la falta de transparencia, han declarado nulos contratos o cláusulas, al resolver, por ejemplo, que la ley exige «concreción, claridad y sencillez en la redacción con posibilidad de comprensión directa».

Por otro lado, cada día es más pujante el movimiento social que reclama mayor claridad en los textos que las administraciones y las empresas privadas remiten a los ciudadanos. El eslogan «el derecho a entender» se va extendiendo y alcanza sobre todo a las entidades con más presencia social. Y estas entidades tienen modelos únicos de contratos para miles de clientes con cualquier nivel de formación. Por eso, se debe buscar la expresión sencilla, pensando en la mayoría, sin perder la formalidad.

Bastantes entidades bancarias están incorporando en sus mensajes publicitarios su orientación hacia un lenguaje sencillo y claro en las comunicaciones con sus clientes, como un valor en alza.

Con estas premisas, hemos repasado un conjunto de modelos contractuales, que se irán extendiendo a los demás documentos contractuales de la entidad, como muestra de cómo se podría avanzar en una vía de simplificación del contenido que acerque a los objetivos anteriores.

1.2 - Aclaración y agradecimiento

En resumen, la tarea persigue rebajar la complejidad lingüística de la documentación contractual, sin entrar, más que de soslayo, en cuestiones jurídicas.

La complejidad a la que alude la norma es un fenómeno lingüístico ampliamente estudiado, pero, por simplificarlo del modo práctico que aquí interesa, se podría decir que se refiere al grado de dificultad para entender un texto por un lector dado, debido a cómo se estructuran los elementos lingüísticos de ese texto (morfológicos, sintácticos, léxicos, discursivos y pragmáticos).

Dicho de otro modo, un texto será más claro en la medida en que sea menos complejo, en que su nivel de complejidad sea menor. Pero cada entidad tiene sus criterios jurídicos, y comerciales, que imprimen un sello propio a esa tarea de simplificación, como al resto. El alcance y la profundidad de esa revisión están condicionados por esos criterios.

Digno de mención es el esfuerzo desarrollado, por lo que hemos visto, en países como el Reino Unido, en el que el supervisor bancario obligó a una simplificación notable de los documentos de relación con clientes, que pasaron de enfocarse como contratos tradicionales a seguir criterios de presentación y redacción de «términos y condiciones», a los que ya estamos habituados por otros sectores. Es obvio que ayudaría a reenfocar así la documentación una

decisión institucional validada por los supervisores españoles. Pero, si no es posible una respuesta desde los supervisores, merecería la pena tomarlo como tarea colectiva desde las asociaciones empresariales o por un conjunto de entidades interesadas.

Como decíamos, hemos seguido criterios de prudencia y de sentido común, siempre con razones y procurando que no influyan gustos personales. Estos criterios se han plasmado en una guía con unas doscientas sugerencias, que puede servir de base para coordinar criterios de redacción del equipo de redactores de los contratos.

Rogamos, en suma, que se interprete lo revisado y lo escrito como un enfoque posible, expuesto con la mejor intención de colaborar en la relación duradera de confianza de Laboral Kutxa con sus clientes. Agradecemos la confianza en que podíamos ayudar a ello.

2 - Referentes para la revisión

La revisión realizada de los documentos recibidos para este proyecto se ha basado en tres premisas:

- a) adaptación para cumplir la norma;
- b) revisión general para acercar el lenguaje al cliente, y
- c) apoyo en la simplificación de los contratos.

Para ello, nos hemos basado en varios referentes, que describimos en este capítulo:

- En primer lugar, claro, en lo que indica la norma. Como veremos seguidamente, la obligación la resume en solo 27 palabras, pero con un trasfondo mucho más complicado, si, además, añadimos la situación peculiar española (apartado 2.1).
- A continuación, intentamos acercarnos a qué es un texto que se ajuste a ese nivel B2 (apartado 2.2).
- Por último, añadimos otros referentes que conectan la Lingüística con el objeto de revisión y que nos parecen pertinentes: *i)* algunas características del lenguaje jurídico-administrativo; *ii)* la pujante presencia del movimiento del «lenguaje claro», y *iii)* el respeto al diccionario en textos que definen derechos y obligaciones (apartado 2.3).

En el capítulo 3, resumimos lo hecho tomando como guía estos referentes.

2.1 - La norma y la situación española

El pasaje que nos afecta de la Directiva (UE) 2019/882, la directiva de accesibilidad,⁴ se halla en la sección IV del anexo I, que recoge «requisitos adicionales de accesibilidad relacionados con servicios específicos»; la letra e) de esta sección se refiere a los «servicios bancarios para los consumidores», y el punto ii) indica: **«garantizando que la información sea comprensible, sin rebasar un nivel de complejidad superior al nivel B2 (intermedio alto) del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas».**

⁴ En la Ley 11/2023, con la que se traspuso la directiva citada, aparece también en el anexo I, sección IV, letra e), punto 2.º

La redacción de este punto es un tanto confusa, pues parece referirse a un nivel superior al B2 que no se puede rebasar. Reinterpretado con lógica, aunque la letra no lo refleje, deducimos que lo que quiere decir es que la información de los servicios bancarios para consumidores no debe sobrepasar el nivel B2 de ese Marco Común, que suele abreviarse como MCER.

Podemos pensar que los colegisladores europeos consideran que el B2 es un nivel general promedio en la población en el grado de dominio de su lengua propia. Pero la situación social española presenta ciertas peculiaridades (no parece que consideradas en la trasposición al Derecho español de esta directiva) que ponen en cuestión que ese nivel.⁵

Si podemos asimilar el nivel B2 a un estudiante actual que termina el bachillerato con cierta holgura, o que termina la ESO y completa sus habilidades con cierta continuidad en la formación, permitir que los textos bancarios alcancen el nivel B2 —intermedio alto— probablemente deje fuera de un nivel de comprensión aceptable a la mitad de la población adulta española.⁶

Por tanto, si se pretende algo más que cumplir la norma y acercarse al grado de comprensión general de los españoles (el 98 % de esta población dice tener una cuenta a la vista), hay que hacer un esfuerzo adicional por simplificar y clarificar esos textos, si se quiere transmitir confianza como una de las bases para lograr clientes estables y vinculados.

⁵ Citamos dos como referencias: a) El Instituto Nacional de Estadística elabora un dato que refleja el nivel de formación de la población adulta española (de 25 a 64 años), que también se calcula en otros Estados de la Unión Europea (UE). Pues bien, la última edición publicada del nivel de formación refleja que, en España, el 37 % solo alcanza la primera etapa de educación, el 23 % la segunda y el 39 %, el nivel universitario. Esta misma correlación, respectivamente, en la media de la UE es del 21 %, 46 % y 33 %. Es decir, que España tiene 16 puntos porcentuales más de población que solo ha terminado la educación primaria que el promedio europeo. b) Otros estudios, como PISA, vienen corroborando periódicamente la mala calificación de la capacidad lectora de los españoles. Menos conocido es el informe de la OCDE «Skills Outlook», que analiza el aprendizaje durante toda la vida y en especial en la transición de la enseñanza secundaria al mercado laboral. Según la edición de 2021 de este informe, mientras que en todos los países (analiza 30) aumenta la habilidad para comprender textos escritos conforme avanza la edad, en España es como si se dejara de aprender cuando se termina cuarto de la ESO.

⁶ Para corroborar esto, basta recordar la encuesta de competencias financieras del Banco de España. El porcentaje de población que contestaba correctamente tres preguntas sencillas sobre inflación, interés compuesto y diversificación del riesgo supera escasamente la mitad de los 21 mil encuestados entre 18 y 79 años (53 %) y solo ha subido 2 puntos porcentuales en los últimos 5 años. Por citar otra referencia sobre el grado de verosimilitud de esta afirmación, ver, por ejemplo, la noticia aparecida en [Cinco Días](#), que recoge un barómetro de la UE sobre la proporción de población con conocimientos financieros. Recoge esta noticia que, en España el 19 % tiene conocimientos financieros altos, el 53,9, medios y el 27,3, bajos (en la media de la UE, esos porcentajes son, respectivamente, 25,8, 50,2 y 24 %).

2.2 - Qué es un texto de nivel B2

Es una buena pregunta. Nos encantaría copiar un texto cualquiera, pegarlo en alguna aplicación informática, darle a un botón y que apareciera el nivel del MCERL asignado, y explicara por qué. No la conocemos,⁷ aunque las aplicaciones basadas los «modelos de lenguaje grandes» (LLM en siglas inglesas) cada vez se acercan más, pero sin mojarse demasiado y con contradicciones evidentes.

Intentamos acercarnos a una cierta respuesta a esta pregunta dando un rodeo en este apartado.

2.2.1 - Marco Común Europeo de Referencia para la enseñanza de lenguas

El MCER intenta homogeneizar las competencias requeridas en el uso de las lenguas en la Unión Europea. Se basa en un documento del Consejo de Europa, que promovió un instrumento para orientar la enseñanza de las lenguas en todos los niveles por la vía de los objetivos y los resultados educativos. Suele responder a las capacidades, a lo que puede hacer esa persona (*can do*).

El Marco se centra en el estudiante de lenguas y lo presenta como una persona que actúa en el ámbito social, por eso se dice que está «orientado a la acción»; es decir, hace hincapié en lo que esa persona es capaz de hacer —hablar, leer, escuchar, comprender, dialogar— y no en las carencias.

Para homogeneizar la calificación de países distintos y de diferentes lenguas, divide la competencia comunicativa de una persona en seis niveles que la valoran tanto en producción y recepción oral como escrita, marcados con los códigos A1, A2 (inicial), B1, B2 (intermedio) y C1, C2 (maestría), con algún nivel superior, el séptimo, referido a profesionales en la traducción de lenguas.

Un nivel cualquiera, el B2 también, sirve como orientación, siempre subjetiva, del grado de conocimiento y, por tanto, de manejo funcional de una lengua.

Trasladar esto a un texto no es fácil ni la norma lo explica, como hemos visto.

⁷ Tan solo localizamos una aplicación realizada para una tesis por un profesor griego que enseña español y se doctoraba en Filología Hispánica. Se denomina Evaluación automática de la dificultad de textos españoles | A JUGAR (www.ajugar.gr/es/clasificar). Por las pruebas que hemos realizado con ese programa (que hemos visto que ha servido de base para algunos artículos lingüísticos), no vemos resultados coherentes (el propio profesor explica que la aplicación «está en fase de aprendizaje», y añadimos que no se actualiza desde 2018).

Hasta que conozcamos otro criterio, hemos de deducir que un texto que no sobrepase el nivel de complejidad B2 sería el que entienda un usuario del español que tenga ese nivel de competencias, al menos en su generalidad, afirmación que, cuanto menos, es dudosa, pues calificar académicamente que un estudiante alcanza esas competencias no es lo mismo que atribuir a un texto extenso el nivel equivalente a la calificación.⁸

Si partiéramos de la asimilación anterior, podría deducirse que localizar textos utilizados para las pruebas de capacitación para el nivel B2 orientaría, pero no es así, al menos para aplicarlo a este tipo de proyectos: los textos que se utilizan son noticias generales, folletos, pequeños informes, siempre sin superar la página ([ver ejemplo](#)), que son difícilmente comparables con, por ejemplo, una documentación contractual de más de 150 páginas redactada con un lenguaje especializado jurídico-bancario.⁹

Por otra parte, analizar y evaluar un texto, de acuerdo con unos criterios expuestos en el MCER, supone aceptar, de entrada, los descriptores básicos usados en la enseñanza de lenguas, con los condicionantes contextuales de la diversidad de hablantes y de la funcionalidad del proceso de aprendizaje.

Esto significa que muchos de los descriptores se repiten en diferentes niveles y que no existen, en algunos casos, criterios objetivos suficientes y válidos para asignar un texto o una conversación a determinado nivel.

Para completar lo difuso del panorama, ante la profusión de medios tecnológicos nuevos y la consiguiente incorporación de vocabulario especializado, estudiosos de la enseñanza hablan también de una subdivisión posible del nivel B2, que distingue el usuario independiente avanzado o B2+, con capacidad para comprender lo esencial de textos orales y escritos complejos, incluso aunque versen sobre temas abstractos, se presenten en diversas variedades del español o tengan un carácter técnico, principalmente si tratan sobre áreas de conocimiento especializado a las que se ha tenido acceso. En este trabajo y después de lo dicho, descartamos esta distinción del B2.

⁸ Tampoco sería correcto esta asimilación entre hablante con capacitación B2 y texto que pueda calificarse de complejidad máxima B2. En las pruebas de evaluación de estos niveles, el estudiante ha de obtener un mínimo de 6 sobre 10 (o 60 sobre 100), en cada una de las pruebas de capacitación (escucha, lectura, escritura, diálogo) y en la media de estas. Se puede inferir, pues, que obtiene la capacitación incluso con un 40 % de los requerimientos inalcanzados. En nuestra opinión, esto no es trasladable, al menos en lo conocido hasta ahora, al nivel exigido por la directiva de accesibilidad. Es decir, un texto informativo bancario puede tener pasajes calificables como A1, A2, B1, B2, pero ninguno superior (C1, C2 o de traducción). Si hubiera alguno de estos, debería rebajarse para no superar el repetido B2.

⁹ Puede parecer exagerado 150 páginas, pero no lo es. Si suponemos que un cliente tipo tiene una cuenta corriente, una tarjeta de débito y otra de crédito, el acceso a la banca por internet (o como se llame) y ha pedido un préstamo cualquiera, el número de páginas de la información precontractual y la contractual supera ese número.

2.2.2 - Diferencias entre niveles lingüísticos B2 y >B2 (C1-C2)

Como referente modelo, nos basamos aquí en los niveles de referencia para el español del Plan Curricular de Instituto Cervantes,¹⁰ PCIC, para abreviar, que es el mejor compendio que conocemos para aplicar el Marco de Referencia para el español. Hemos tomado la actualización del 2021 para las referencias a esta documentación.

Como acercamiento teórico, no exhaustivo, describimos en este apartado un esquema con dos pasos, basados en el PCIC: primero, con un resumen de los descriptores que hacen encajar un texto en el nivel B2; segundo, una lista de rasgos lingüísticos que apuntan a adscribir el texto a los niveles C1 y C2, precedido por una reflexión previa sobre los comportamientos contemplados en el MCER.

A) Aspectos favorecedores de un nivel B2

Procuramos esquematizarlo en las dos siguientes tablas.

A1) Nivel B2 en la expresión

Aspecto formal
<ul style="list-style-type: none"> – Se ajusta a la estructura informativa prevista. – Tiene en cuenta al destinatario y a su registro de la lengua (estrategia de mediación). – Organiza las ideas y las desarrolla como apoyo a su información.
Aspecto lingüístico gramatical
<ul style="list-style-type: none"> – Muestra coherencia y cohesión en la presentación de los párrafos. – Integra las ideas principales con los desarrollos posteriores de forma cohesionada, por medio de los conectores discursivos adecuados. – Organiza la estructura de forma que el texto sintetizado resalte el tema, las ideas esenciales y la conclusión o argumento final que se pretende.
Aspecto lingüístico léxico
<ul style="list-style-type: none"> – Refleja un vocabulario amplio, adecuado al registro formal para el sector administrativo y financiero (estrategias de mediación e interacción). – Domina las expresiones especializadas y las normas legales que aparecen en el texto. – Expresa las ideas con precisión, aunque recurra a términos de difícil transmisión.

¹⁰ CVC. Plan Curricular del Instituto Cervantes. Niveles de referencia para el español, disponible en https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/plan_curricular/default.htm.

A2) Nivel B2 en la comprensión

Aspecto formal

Busca la facilidad lectora y la comprensión inequívoca (estrategias de mediación e interacción):

- Adecuación del texto a la estructura informativa de pirámide invertida, es decir, presentación comunicativa deductiva. Interesa reflejar al inicio del texto la información relevante. El título refleja la macroestructura del texto, la idea significativa global del escrito.
- Adecuación del texto a la estructura informativa inductiva. Los hechos expuestos llevan a la conclusión final, esto es, el desarrollo informativo ocasiona la tesis final. Se sigue con facilidad la línea argumental que lleva a la conclusión.
- Se reconoce la línea argumental con facilidad y se entienden las ampliaciones en los hipertextos o en notas a pie de página como forma de complementar, para los interesados, cuestiones más pormenorizadas sobre el tema.
- Se identifica con facilidad el contenido y la relevancia de los temas profesionales.

Aspecto lingüístico gramatical

Encajaría en el nivel, aunque emplee de estructuras gramaticales complejas:

- Desarrolla la exposición con una variedad de expresiones enlace y de mecanismos de cohesión textual. Es decir, aparecen con claridad los marcadores explícitos (así, por ello, de ello, además, no obstante, etc.).
- Maneja las estrategias gramaticales (claves contextuales: relaciones argumentativas, de causa-efecto, conclusiones, etc.) para incidir en la información principal y evitar digresiones superfluas.
- Presenta párrafos clave dentro de la organización textual supraoracional a través de diferentes tipos de conectores (de cantidad, temporal, local, lógico, etc.) para una mejor argumentación.
- Usa verbos ómnibus, sobre todo auxiliares (haber, ser, tener, etc.) que faciliten la estructura y el significado oracional.
- Utiliza el estilo directo e indirecto, sin dificultad para deducir la autoría de lo expresado.

Aspecto lingüístico léxico

Encajaría en el nivel porque procura la claridad comprensiva del registro formal del texto (estrategias de mediación e interacción):

- Comprende el uso de la lengua estándar y la variedad léxica especializada, dentro del registro culto.
- Reconoce las técnicas expositivas del lenguaje jurídico-administrativo.
- Entiende las expresiones léxicas especializadas.
- Se habitúa a la aparición de numerosas normas legales del texto.
- Distingue la relevancia y utilidad de las secciones especializadas según su finalidad.

2.2.3 - Características de un texto con nivel > B2

Probablemente más interesante que las capacitaciones de un estudiante que aspira al B2 sea acercarnos a las características que harían que un texto rebasara el citado nivel B2.

Señalamos, pues, a continuación los principales rasgos lingüísticos que sobrepasan el B2, pero, antes, un pequeño paréntesis para que seamos conscientes de que la documentación contractual bancaria sobrepasa, en general, con creces ese nivel y son necesarios, como proponemos, esfuerzos adicionales de simplificación para acercarnos a él.

A) El contexto de lo lingüístico

El PCIC, además de desglosar aspectos gramaticales, ortográficos y pragmáticos, completa su descripción del MCER con otros componentes, en dos de los cuales situamos muy brevemente la documentación contractual bancaria:

A1) Los géneros discursivos y productos textuales

Sin entrar en honduras, es obvio que distintos géneros discursivos —del habla— encajarían en niveles distintos: no es lo mismo una conversación informal en la calle que una conferencia. Pero, como se refiere al habla, y quedan algo lejos los contratos verbales, pasamos.

Los productos textuales se refieren a textos escritos, aunque después terminen hablados, y, de nuevo, seguramente corresponderá distinto nivel a los textos de un chat, de una novela superventas o de un libro de investigación sobre mecánica cuántica.

Dentro de los géneros discursivos, los contratos, como elementos de transmisión escrita, encajan en los niveles C1 y C2.

A2) Nociones generales y nociones específicas

La idea de «noción» que recoge el PCIC para desarrollar el MCER se centra en los contenidos textuales que tienen que ver, en sentido amplio, con el significado. Se basa en un análisis de la lengua que identifica categorías semántico-gramaticales que superan el concepto tradicional de palabra y tiene en cuenta la combinatoria del léxico. Se podrían llamar también unidades léxicas o fraseológicas (por poner un ejemplo sencillo, el concepto que nos genera leer «celebrar» no es el mismo que «celebrar el contrato»).

Traemos aquí estas ideas para acercarnos a cómo califica el PCIC los conceptos

asociados a la contratación bancaria.

El PCIC inventaría dos tipos de nociones: generales y específicas e intenta asociar un cierto inventario —no exhaustivo— de locuciones a los consabidos niveles.

Dentro de las nociones generales, organiza los contenidos en una lista de categorías: nociones existenciales, cuantitativas, espaciales, emocionales. De cómo se expresen estas nociones, depende la calificación. Por ejemplo, «tener una duda» tendría nivel diferente según como se expresara:

B1	B2	C1	C2
tener una duda	tener ~ dudas/la seguridad	plantear/resolver ~ una duda	albergar/suscitar/ alimentar ~ dudas/la duda
		sembrar ~ dudas/la duda	despejar ~ una incógnita/ un interrogante/una duda

Las nociones específicas las inventaría en 20 temas, entre los que nos interesan: 11: Servicios; 12: Compras, tiendas y establecimientos, y 15: Economía e industria.

Dentro de estos temas, presentamos ejemplos de los subgrupos 11.3: Servicios financieros; 12.4: Pagos, y 15.1: Finanzas y bolsa.

Para hacernos una idea de las nociones asignadas a cada nivel, ver las secuencias que siguen:

– De servicios financieros:

11.3. Servicios financieros [v. Nociones específicas 12.4.]	
A1	A2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ banco ▪ dinero, euro, céntimo (de euro) ▪ tarjeta (de crédito) ▪ cambiar dinero 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ moneda, billete ▪ cajero automático

11.3. Servicios financieros [v. Nociones específicas 12.4.]	
B1	B2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ cuenta ▪ cheque (de viaje) ▪ meter/poner ~ dinero de la cuenta, sacar dinero de la cuenta ▪ abrir/cerrar ~ una cuenta 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ caja fuerte ▪ ahorro, cobro, ingreso, pago ▪ hipoteca, crédito, préstamo ▪ talonario de cheques ▪ accionista, inversor ▪ ingresos ~ periódicos/extra/elevados ▪ cuenta corriente ▪ ahorrar/cobrar/invertir ~ dinero ▪ pedir/solicitar/conceder/pagar ~ una hipoteca/un crédito/un préstamo ▪ domiciliar ~ un recibo/un pago ▪ hacer ~ un ingreso/una transferencia (bancaria) ▪ ingresar/retirar ~ dinero ▪ cobrar/firmar ~ un cheque

11.3. Servicios financieros [v. Nociones específicas 12.4.]	
C1	C2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ banca, banquero ▪ entidad/oficina/sucursal ~ bancaria ▪ aval (bancario) ▪ cheque ~ al portador/nominativo/sin fondos/en blanco <ul style="list-style-type: none"> ▪ entidad financiera, caja de ahorros ▪ consultar los últimos movimientos, pedir un extracto de cuenta ▪ solicitar/denegar ~ un préstamo ▪ cobrar intereses ▪ estar en números rojos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ desembolso, depósito ▪ amortización/liquidación/vencimiento ~ de un préstamo ▪ plazo ~ fijo/variable/amortizable ▪ fondo ~ de pensiones/de inversión ▪ gastos ~ de apertura/de cancelación/por amortización anticipada <ul style="list-style-type: none"> ▪ ordenar/efectuar/hacer efectivo/tramitar ~ un cobro ▪ ordenar/efectuar/percibir ~ un ingreso ▪ retirar/sacar/gestionar/invertir ~ fondos ▪ subrogación de la hipoteca ▪ préstamo ~ a corto/a largo/a medio ~ plazo ▪ incentivar/amortizar/invertir/depositar ~ el ahorro/los ahorros ▪ extender/hacer efectivo/retirar ~ un cheque ▪ desembolsar, depositar, girar, aportar, reintegrar, abonar ▪ amortizar/liquidar ~ un préstamo ▪ embargar/congelar/inmovilizar/intervenir ~ una cuenta ▪ subrogar una hipoteca ▪ declararse en bancarrota

— De pagos:

12.4. Pagos [v. Nociones específicas 15.3., Nociones generales 6.2.]	
A1	A2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ precio ▪ dinero, billete, euro, céntimo (de euro), tarjeta ▪ pagar con tarjeta 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ dejar/dar ~ una propina ▪ con/sin ~ IVA ▪ pagar en efectivo

12.4. Pagos [v. Nociones específicas 15.3., Nociones generales 6.2.]	
B1	B2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ cambio, vuelta ▪ pagar/cobrar ~ intereses ▪ pasar por (la) caja 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ factura, cheque, recibo, presupuesto ▪ condiciones ~ de financiación/de pago ▪ pagar ~ a plazos/al contado, dejar una señal ▪ hacer/pedir ~ una factura/un recibo/un presupuesto ▪ salir/ser ~ gratis, dos por (el precio de) uno ▪ tener/solicitar ~ tarjeta ~ de cliente/de fidelidad

12.4. Pagos [v. Nociones específicas 15.3., Nociones generales 6.2.]	
C1	C2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ precio de venta al público (PVP) ▪ cheque ~ al portador/cruzado/en blanco/postal ▪ desembolsar, costear ▪ efectuar/realizar/hacer efectivo/aplazar/agilizar/reclamar ~ un pago ▪ malgastar/tirar ~ el dinero 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ letra de cambio, talón, albarán ▪ pagar ~ a medias/a partes iguales/a escote/a tocateja ▪ abonar

– De finanzas y bolsa:

15.1. Finanzas y bolsa	
A1	A2
<p>15.1.1. Economía y dinero [v. Nociones específicas 11.3., 12.4., Referentes culturales 1.5., Saberes y comportamientos socioculturales 1.6.]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ dinero, tarjeta ▪ caro, barato ▪ cambiar dinero 	<p>15.1.1. Economía y dinero [v. Nociones específicas 11.3., 12.4., Referentes culturales 1.5., Saberes y comportamientos socioculturales 1.6.]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ cheque, moneda, billete ▪ rico, pobre

15.1. Finanzas y bolsa	
B1	B2
<p>15.1.1. Economía y dinero [v. Nociones específicas 11.3., 12.4., Referentes culturales 1.5., Saberes y comportamientos socioculturales 1.6.]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ economía, economista ▪ hipoteca ▪ pobreza, riqueza ▪ Tercer Mundo, países ~ ricos/pobres/ en vías de desarrollo ▪ tener/llevar ~ cambio/suelto ▪ pagar ~ en metálico/en efectivo ▪ gastar <p>15.1.2. Mercado financiero [v. Saberes y comportamientos socioculturales 1.6.]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ subir/bajar ~ los intereses 	<p>15.1.1. Economía y dinero [v. Nociones específicas 11.3., 12.4., Referentes culturales 1.5., Saberes y comportamientos socioculturales 1.6.]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ gasto, ahorros, ingresos, ganancias, pérdidas ▪ moneda extranjera, cheque de viaje ▪ préstamo, garantía ▪ recursos (económicos) ▪ crisis financiera ▪ enviar/mandar ~ dinero ▪ prestar/dejar ~ dinero ▪ pagar ~ a plazos/al contado ▪ hacer ~ un giro (postal)/una transferencia <p>15.1.2. Mercado financiero [v. Saberes y comportamientos socioculturales 1.6.]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ bolsa ▪ subir/bajar ~ la bolsa ▪ acción, participación ▪ accionista ▪ tipo de interés ~ (fijo/variable) ▪ inversión, ahorro ▪ invertir (en), ahorrar ▪ tener un interés del + [número cardinal] + por ciento <p>15.1.3. Organismos e instituciones financieros y mercantiles</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cámara de Comercio

15.1. Finanzas y bolsa	
C1	C2
<p>15.1.1. Economía y dinero [v. Nociones específicas 11.3., 12.4., Referentes culturales 1.5., Saberes y comportamientos socioculturales 1.6.]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ saldo, coste, importe, tarifa, tasa ▪ abundancia, prosperidad, miseria ▪ globalización, liberalización, privatización ▪ deuda externa ▪ patrimonio, medios, bienes ▪ reintegro, ingresos ~ brutos/netos, beneficios, facturación ~ anual/total <ul style="list-style-type: none"> ▪ cheque ~ al portador/cruzado/en blanco/postal ▪ economía ~ sumergida/doméstica ▪ Sociedad Anónima (S. A.), Sociedad Limitada (S. L.) ▪ remunerar, retribuir ▪ facturar, hacer caja, ingresar ▪ blanquear dinero ▪ carecer de recursos, estar en quiebra ▪ llevar ~ la contabilidad/las cuentas, hacer ~ un presupuesto/un balance <ul style="list-style-type: none"> ▪ estar ~ arruinado/en la ruina/en números rojos/sin fondos <p>15.1.2. Mercado financiero [v. Saberes y comportamientos socioculturales 1.6.]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ agente de bolsa ▪ mercado ~ de dinero/negro ▪ operar en bolsa ▪ amortizar, rentabilizar ▪ hacer ~ una ampliación/una reducción ~ de capital ▪ haber ~ inflación/deflación ▪ devaluarse/depreciarse/revalorizarse ~ la moneda ▪ cotizar ~ en bolsa/al alza/a la baja <p>15.1.3. Organismos e instituciones financieros y mercantiles</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ caja de ahorros ▪ Fondo Monetario Internacional (FMI) ▪ Banco Mundial (BM) 	<p>15.1.1. Economía y dinero [v. Nociones específicas 11.3., 12.4., Referentes culturales 1.5., Saberes y comportamientos socioculturales 1.6.]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ acomodo, bonanza, opulencia, holgura ▪ carencia, estrechez, indigencia ▪ cuota, fianza, garantía, aval ▪ avalista, prestamista ▪ crédito, desembolso, domiciliación ▪ recesión, depresión, bancarrota ▪ monopolio, privatización, absorción, fusión, especulación <ul style="list-style-type: none"> ▪ finanzas, capital, tesoro público ▪ letra, talón ▪ suspensión de pagos ▪ déficit ~ financiero/monetario, malversación (de fondos) ▪ dinero contante y sonante ▪ época ~ de vacas gordas/de vacas flacas ▪ tasar ▪ avalar, fiar, suministrar ▪ empeñarse ▪ economizar, apretarse el cinturón ▪ tener liquidez, demostrar solvencia, declararse insolvente <ul style="list-style-type: none"> ▪ despilfarrar/derrochar/fundirse ~ el dinero ▪ embargar ~ unos bienes/una propiedad/una cuenta bancaria <ul style="list-style-type: none"> ▪ andar ~ sobrado/bien/mal ~ de dinero ▪ estar ~ sin un duro/sin un céntimo/sin blanca <p>15.1.2. Mercado financiero [v. Saberes y comportamientos socioculturales 1.6.]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ mercado ~ de divisas/de valores ▪ inflación/devaluación/depreciación/ revalorización ~ de la moneda <ul style="list-style-type: none"> ▪ amortización, rentabilización, cotización ▪ fondo de inversión, Letras del Tesoro, bonos del Estado, depósito a plazo fijo

Como puede deducirse hasta aquí (y el propio PCIC así lo contempla), los contratos en general y los administrativos en particular encajan claramente en niveles C1 o C2.

Por eso nuestro planteamiento práctico, además de simplificar en lo posible los textos en sí, busca apoyarlos con diversos mecanismos y técnicas que se incluyen en la guía, como glosarios de términos, para explicar los que excedan del B2, pero sean imprescindibles expresar; aclaraciones como incisos en el propio texto; un orden lógico y progresivo de las cláusulas, etc.

Otro avance adicional se lograría con el apoyo de los supervisores, apuntado antes, como ocurrió en el Reino Unido.

B) Características lingüísticas que exceden del B2

Como hicimos al hablar de los aspectos favorecedores del B2, incluimos aquí los que hacen exceder de este nivel.

Nos centramos sobre todo en la gramática (las referencias aluden al PCIC, y añadimos «GRA» para indicar el apartado 2 de los «Niveles de referencia»),

dado que hemos visto en el apartado A anterior lo referente al léxico.

Aspectos formales

- Utilización de técnicas subliminales de significado, tanto del propio texto (expresiones hechas, locuciones del lenguaje común con significado específico...), como ortotipográficas (uso de resaltes como mayúsculas, negrita o cursiva, ordenación...), o incluso figuras retóricas como la metonimia o la sinécdoque. Sobre todo si reflejan aspecto de interés para el Banco.
- Adecuación a la estructura paralelística. El texto presenta la exposición informativa en párrafos sucesivos que contienen diferentes ideas comunicativas y con digresiones técnicas dentro de su especialidad. Exige un mayor dominio de la lengua para la comprensión de los diferentes tipos de textos, especialmente los de especialidad (administrativo, financiero, jurídico).
- Aparición de fórmulas matemáticas o lógicas, sin ejemplos aclaratorios.
- Líneas argumentales que exigen la distinción de la información de carácter fáctico y de la que pretende convencer al receptor, como acto perlocutivo.
- La numeración de apartados con cifras o letras pueden dificultar la comprensión, sobre todo en los ordinales y partitivos (GRA, ap. 3.1, 6.1).
- Plural de los extranjerismos (GRA, ap. 1.3): sobre todo de siglas que terminan con «s» final, precedida o no por apóstrofo al modo inglés.
- Presencia continua de siglas y abreviaturas sin especificar, con representaciones en diferentes lenguas, sobre todo en inglés.
- Necesidad de usar glosarios y de diccionarios especializados para confirmar su interpretación.
- Presenta cierta dificultad para identificar las claves de una argumentación especializada.

Aspectos gramaticales

- Predominio de párrafos extensos, con cambios en el orden oracional, y con ilación de oraciones subordinadas que exigen una relectura para su entendimiento (GRA, ap. 3.1).
- Empleo verbal:
 - Recurso al pretérito anterior para expresar un tiempo pasado cercano al actual (GRA, ap. 9.1.7).
 - Empleo del pretérito pluscuamperfecto de subjuntivo, con matiz condicional, para acciones inmediatamente anterior (GRA, ap. 9.2.2).
 - Uso continuo del futuro como mecanismo de obligación (GRA, ap. 9.1.4).
 - Empleo del condicional (GRA, ap. 9.1.5), especialmente del denominado de rumor o posibilidad, que implica relaciones pragmáticas textuales (opinión, falta de comprobación efectiva del hecho, deseo de que se realice, etc.).
 - Perífrasis aspectuales de infinitivo (GRA, ap. 12.1): *acabar de, llegar a, echar a*, etc.
- Uso de *se* (GRA, ap. 7.1.4) como mitigador de la responsabilidad o de una acción espontánea que elude al agente.
- Oraciones causales:

- Con la expresión *es que* (GRA, ap. 15.3.7).
 - Uso de la estructura oracional yuxtapuesta con sentido causal (el nexos *que* en lugar del subordinado *porque*) (GRA, ap. 15.3.4).
 - Presencia de la conjunción *porque* con marcador supraoracional (GRA, ap. 15.3) que funciona como nexos explicativo o deductivo.
- Oraciones temporales con interpretación contrafactual o introducidas por conectores inusuales o matizadores (GRA, ap. 15.3.1).
- Oraciones de relativo:
 - Presencia abundante de oraciones de relativo con subjuntivo (GRA, ap. 7.2).
 - Empleo de *cual, lo cual, lo que* (en oraciones especificativas restrictivas) (GRA, ap. 7.2).
 - Empleo del adjetivo relativo posesivo *cuyo* (GRA, ap. 2.1.3), por la dificultad de concordancia con lo poseído y no con el antecedente: *el contrato, cuyos movimientos sean...*
- Conectores:
 - Exceso de conectores de probabilidad con subjuntivo. (GRA, ap. 15.3.6): *a lo mejor, quizás, seguramente, puede ser (+ subjuntivo)*.
 - Repetición del conector conjuntivo *así* con función no intensificadora, sino anafórica, de alusión a lo dicho anteriormente (GRA, aps. 15.3.7, 15.3.9).
 - Usa indistintamente *a* o *para* en la indicación de la finalidad (GRA, ap. 15.3.5), e incluso puede aparecer como yuxtapuesta una oración final con el nexos *que*.
- Determinantes:
 - Ausencia de determinante, sobre todo en sujeto preverbal enfático (GRA, ap. 3.3): *Banco de Santander aumenta cotización*.
 - Uso del determinante *lo* ante adverbio con complementos (GRA, ap. 3.1): *lo antes posible*.
- Empleo de *todo* generalizador inespecífico (GRA, ap. 6.1).
- Manejo del estilo indirecto para informar de algo dicho, sin que se aprecie con claridad el verdadero autor de la expresión.
- Pluralización de los extranjerismos (GRA: 1.3).
- El demostrativo *ello* anafórico discursivo (GRA, ap. 7.1.1), sobre todo referido al primer miembro de una enumeración.
- Adverbios conjuntivos y focalizadores (GRA, aps. 8.5, 8.6): *consecuentemente, por consiguiente, exclusivamente, simplemente*
- Concordancia *ad sensum* (GRA, ap. 6.3) con artículo indeterminado: *Un grupo de aseguradoras apoyaron la resolución*.

Aspectos léxico-semánticos

- Uso de extranjerismos: términos de otras lenguas incluidos en el texto, máxime si no llevan marcas de tales, ni se explica su significado.
- Adjetivos con valor cuantificador, por su posición (GRA, 2.4) o intensificador (GRA, 8.1).
- Tendencia a la adverbialización de adjetivos (GRA, 2.6): *responde rápido, por responde rápidamente*.

- Alternancia de formas culta y popular en la gradación del adjetivo y superlativos cultos (GRA, ap. 2.5): *ulterior, óptimo, pésimo, mínimo*.
- Uso de expresiones conjuntivas poco habituales: nexos de condición remota, con infinitivo o sustantivo (formal): *(en) caso de*, o con subjuntivo: *(en) (el) caso de que* (GRA, ap. 15.3.6).
- Exceso de expresiones técnicas y especializadas poco habituales: *push*.
- Uso de términos especializados del ámbito bancario: si bien un hablante con nivel B2 debe ser capaz de entender un lenguaje especializado, se aclara específicamente que no es de su ámbito de conocimiento; es frecuente también observarlo en el uso de siglas cuyo desarrollo o significado no se explica.
- Expresiones confusas: en las que hay que añadir una lógica que descarte ciertos sentidos inapropiados que solo un hablante experto (C1, C2, nativo) decidiría, o bien son propias del lenguaje jurídico, quizás incluso ya arcaicas, pero que resurgen en estos textos bancarios elaborados por juristas.

2.3 - Referentes complementarios

Nos parece interesante completar la breve descripción del Plan Curricular del Instituto Cervantes que nos atañe, con tres reflexiones rápidas que completan los criterios aplicados en este trabajo.

Nos referimos a:

- Un apunte sobre características del lenguaje jurídico-administrativo, que, lógicamente, se apartan del uso común de la lengua.
- Una segunda referencia al movimiento sobre el lenguaje claro.
- Una tercera, obvia pero de pertinente recordatorio, sobre el significado común que los usuarios de una lengua dan a las palabras.

2.3.1 - El lenguaje jurídico-administrativo

Es obvio que las personas están vinculadas a determinadas superestructuras sociales e institucionales. El oficio, los materiales que se manejan, los colegas, la necesidad de diferenciarse influyen en cómo se redacta.

Sin entrar en muchos detalles —hay una abundante literatura gris sobre este asunto— el lenguaje jurídico administrativo con el que se redactan estos documentos es un lenguaje especializado, un tecnolecto, una variedad específica y bien identificada del español, distinta de otras (por ejemplo, lenguaje tecnológico, rural, de la publicidad o médico).

Este lenguaje especializado se caracteriza por unos rasgos bien definidos, que se pueden resumir en la tabla siguiente:

PLANO	ELEMENTO	RASGO	EJEMPLOS (genéricos)
Morfológico			
Sustantivo	Tendencia a la nominalización en detrimento de las formas verbales		<i>realización, ejecución, enajenación</i>
	Uso de la composición para crear nuevos		<i>compraventa, justiprecio</i>
Verbo	Creación de verbos por sufijación		<i>liberalizar, concretizar, evidenciar</i>
	Uso de tiempos verbales arcaicos, como el futuro de subjuntivo		<i>hubiere fijado, procediere</i>
	Abundancia de futuros con valor imperativo o incoativo		<i>decretará, fijará, establecerán, corresponderá</i>
	Presente de indicativo con valor atemporal		<i>no admite recurso, puede solicitar</i>
	Frecuencia de formas no personales, sobre todo gerundios, en muchos casos incorrectos.		<i>resultando, procediendo</i>
	Exceso del uso de perífrasis en detrimento de verbos simples y directos		<i>realizar análisis, proceder al envío, ha de comunicar</i>
	Uso de la pasiva refleja o del impersonal, con "se", como forma de diluir la responsabilidad o difuminar al agente		<i>se emitirá el documento, se requiere que presente</i>
Adjetivo	Creación de adjetivos mediante sufijación		<i>contractual, querellante</i>
Adverbio	Frecuente aparición de los terminados en -mente		<i>correctamente, razonablemente, adicionalmente</i>
Preposición	Preferencia por la locución preposicional en vez de preposiciones simples		<i>en materia de, en lo relativo a, en virtud de, sin perjuicio de</i>
Sintáctico			
Alteración	Cambio en el orden de los elementos de la oración		
	Frecuentes y largos incisos		<i>Conforme al art. Xx de la ...</i>
Coordinación y subordinación	Abundancia de oraciones coordinadas y subordinadas, con varios niveles y combinación entre ellas.		
Periodos extensos	Combinación de oraciones largas y complejas, sin puntos		<i>realización, ejecución, enajenación</i>
Palabras innecesarias	Tendencia a las oraciones completivas en lugar de adjetivos simples		
Negación	Abundancia expresiones y oraciones negativas, imitación de la sintaxis normativa		<i>no cabe recurso, no podrá oponerse, no ha lugar</i>
Imperativo	Múltiples formas para expresar obligaciones (futuro, perífrasis...)		<i>realizarán, comunicarán, deberán presentar, ha de comunicar</i>
Léxico-semántico			
Tecnismos	En términos		<i>exonerar, eximir,</i>
	En expresiones		<i>diligencia debida, carga de la prueba</i>
Cultismos	Abundancia, incluyendo latinismos		<i>ulterior, oneroso, cuyo</i>
	Latinismos		<i>a priori, ab intestato, ex ante-ex post</i>
Extranjerismos	Frecuentes, siendo innecesarios		<i>email, push, revolving</i>
Siglas y abreviaturas	Tendencia casi enfermiza al uso de siglas con valor de distinción más que como ahorro, sobre todo inglesas		<i>API, SFDR, PSD, UCITS, RETIR</i>
Pragmático-discursivo			
Desequilibrio	Como suele haber un emisor institucional y se dirige a muchos sin identificar, la expresión suele ser desequilibrada		<i>el Banco se reserva el derecho</i>
Pleonasmos	Reiteraciones innecesarias		<i>todos y cada uno, como por ejemplo,</i>
Epítetos triviales	Como forma de aumentar la solemnidad		<i>adecuada cumplimentación, formulario pertinente, comunicación correspondiente</i>
Referencias anafóricas	Locuciones en vez de pronombres o referencias directas		<i>el mismo, la misma, dicho, citado</i>

Como es fácil de entender, las personas —el público en general— que no pertenecen a estos grupos tiene dificultades para comprender muchos de estos rasgos.

La pretensión es la de intentar acercar al lenguaje común muchos de ellos, sin

perder precisión ni rigor.

En muchas ocasiones, algunos de estos sesgos son el resultado de una larga experiencia de contratiempos judiciales en los que las resoluciones se basan en aspectos que no estaban suficientemente claros. De ahí muchas reiteraciones. Pero es también cierto que, cada vez más, los magistrados perciben los esfuerzos por simplificar los textos como vía para transmitir mejor y no para hacerlos más difusos y abiertos.

2.3.2 - El lenguaje claro

Sin entrar en detalles lingüísticos innecesarios aquí, a nuestro entender, el enfoque hacia el lenguaje claro es válido como idea general.

Conviene distinguir entre “lenguaje claro”, en el sentido que le dan los movimientos que defienden una comunicación clara al ciudadano, y la locución “lenguaje claro” que se usa con profusión en tantas y tantas normas legales, sin que, salvo excepción, se especifique lo que se quiere decir con ella.

La definición de la [Asociación Internacional de Lenguaje Claro](#) es la más citada: «Los textos con una redacción, estructura y diseño tan claros que los lectores destinatarios encuentran con facilidad lo que necesitan y entienden lo que encuentran; por tanto, pueden usar esa información».

Lograrlo en un contrato bancario de hoy no es fácil. La operatoria bancaria es amplia y compleja, en especial cuando trata sobre instrumentos financieros. Pero, en nuestra opinión, hay varias líneas de trabajo que pueden rebajar esa complejidad:

- a) Evitar los elementos típicos de un lenguaje especializado como es el jurídico-administrativo.
- b) Recordar que el mismo modelo de contrato ha de servir para que lo firme (se supone que sabiendo lo que firma) un catedrático de Economía Aplicada y una persona que no pasó de la enseñanza primaria.
- c) Primar la claridad sobre la solemnidad, la sensación de importancia o el llegar a último detalle para que no se escape nada.
- d) Utilizar elementos de apoyo aclaratorios, ya citados, como glosarios, resúmenes, aclaraciones en el texto, para acercarse lo más posible a las personas con menos capacidad de comprensión, y que el experto pueda pasar sin interrupción considerable.

Hay que partir de que un texto contractual de decenas de páginas, de por sí, tiene características específicas, mucho más complejas que un formulario, un folleto una carta, que son los ejemplos que suelen ponerse para pedir claridad a

la Administración. Los contratos conforman un subtipo específico de texto que, en teoría, pactan entre iguales. La realidad es que no es así y se trata de contratos de adhesión, en los que el cliente firma o no, pero no puede entrar a discutir contenidos concretos ni plantear modificarlos.

Este hecho, a nuestro parecer, añade aún más responsabilidad a la entidad que elabora estos documentos al ser solo una parte y parte interesada. Por eso, la jurisprudencia suele inclinarse siempre, ante la duda, por la otra parte.

2.3.3 - Alusión al diccionario

En las sugerencias de la guía (ver en documento aparte), se hace frecuente alusión a las definiciones del diccionario. No es la intención apabullar con esas referencias, mucho menos sacar errores defendidos por un carácter prescriptivo de las normas lingüísticas, hoy devaluado.

Lo que pretendemos es mostrar la evidencia de un hecho: el uso de ciertos términos o expresiones con un determinado significado entre los expertos del mundo jurídico y regulatorio, que no está recogido en el diccionario y que priva al lector de comprender lo que se le quiere decir, incluso si se toma el esfuerzo de localizar su significado.¹¹

Por ejemplo, se usa con profusión en los contratos bancarios la expresión «resolver el contrato», con todas sus variantes, con el sentido de ‘cancelar’ o ‘tramitar la cancelación o finalización’ del contrato, pero, de las nueve acepciones de este verbo en el *Diccionario de la lengua española*, ninguna permite deducir razonablemente ese significado por el lector que quiera comprender qué se le quiere decir.

Pero, es más, si uno acude a un diccionario especializado (*Diccionario panhispánico del español jurídico*), puede leer que «resolver» se aplica a ‘dar por extinguida una de las partes una obligación recíproca por incumplimiento de la otra parte’, y, sin embargo la cancelación habitual responder sencillamente a la libre voluntad de una de las partes, sin que tenga nada que achacar a la otra.

2.4 - La complejidad

Al final, el objetivo es rebajar la complejidad de la información sobre los servicios financieros que se presenta a los consumidores. El B2 es el umbral que no se puede traspasar. La documentación contractual es parte nuclear de esa información.

¹¹ Podría asimilarse esta observación al fenómeno conocido como resemantización, o añadir nuevos significados a un término, en general, dentro de un lenguaje especializado.

La complejidad de una lengua ha sido muy estudiada por los filólogos. Se puede referir en general a la propia lengua, sobre todo respecto a otras (el chino mandarín o el árabe son lenguas más complejas —al menos para un europeo— que el inglés o el español). Y también se puede aplicar a un texto dado, para aludir al mayor o menor grado de dificultad para entenderlo.

Si ese texto, supongamos un contrato bancario, es el mismo para relacionarse con un catedrático de Economía Financiera y con un domador de caballos, hay que optar por ponerse en la perspectiva de uno u otro para redactarlo (al igual que habría que hacer si el texto describiera las partes de la silla de montar vaquera o del cabezal de cuadra, que no serían de comprensión fácil para el catedrático).

Detectar qué elementos morfológicos, sintácticos, léxicos, discursivos o pragmáticos complejizan un texto y cuáles simplifican su comprensión es una mezcla de teoría (conocimiento de los abundantes estudios lingüísticos sobre idiolectos o de la abundante gama de libros de estilo y manuales sobre la lengua), de práctica (conocimiento de la operatoria bancaria, que es de descripción abstracta y difícil) y de superar ciertos sesgos (como los de sobreestimar cuánto saben los demás según lo que uno sabe —«maldición del conocimiento—, presuponer que los lectores captarán el mensaje porque el redactor lo ve claro —«transparencia ilusoria»— o suponer que los lectores interpretarán nuestras palabras con el sentido que le queremos dar --«confirmación»—).

En este punto no queremos dejar de resaltar un aspecto, común en la mayoría de los modelos analizados (en general, no en este proyecto concreto) y que nos parece que tiene una gran responsabilidad en el grado de complejidad: es el desequilibrio manifiesto en los contratos entre la entidad que los redacta y los clientes que tienen que firmarlo.

Este desequilibrio se evidencia en el tratamiento (la entidad se denomina por su nombre y en mayúsculas; el cliente es el titular o el contratante, como si la entidad no lo fuera también), en el tono general (el cliente siempre solicita; la entidad exige con tono imperativo), en la consideración del incumplimiento (se regulan los del cliente, pero no los de la entidad), etc.

Los psicolingüistas ven claro que el tono imperativo y autoritario, típico del lenguaje jurídico, no solo incrementa la complejidad pragmática del texto, sino que también puede afectar significativamente a la comprensión del mensaje, porque:

- puede percibirse como intimidante o coercitivo, especialmente para lectores no familiarizados con lo bancario;
- puede generar un bloqueo o rechazo, que reduce la disposición a leer, analizar o cuestionar el contenido (es obvio que la mayoría no leen con atención los documentos antes de firmarlos);
- el imperativo (o el futuro este sentido) provoca confusión entre órdenes directas y derechos u obligaciones contractuales, que aumenta los malentendidos;
- las estructuras gramaticales complejas (subordinadas, perífrasis verbales, nominalizaciones) requieren atención constante que crea sobrecarga cognitiva, dificulta la decodificación del texto y aumenta la sensación de complejidad, y, por no seguir
- el tono formal y distante, las fórmulas impersonales (“se deberá”, “se reserva el derecho”) y el engolamiento innecesario refuerzan el carácter autoritario del texto, dificultan la identificación del sujeto en cada caso y complican aún más la interpretación del mensaje.

Reducir la complejidad puede quedarse en cumplir una norma, desde luego, pero también puede ser una oportunidad para cambiar (o continuar cambiando) una extendida percepción ciudadana de desigualdad ante las entidades financieras.

3 - Procedimiento seguido

Describimos esquemáticamente el proceso seguido en este proyecto, algunos datos de volúmenes y los principales elementos resultantes.

3.1 - Revisión de los modelos contractuales

3.1.1 - Ámbito tratado y enfoque general

Se han revisado algo más de cuarenta modelos contractuales, entendidos en sentido amplio (algunos de los documentos contenían datos de varios documentos distintos), de los principales ámbitos de negocio:

- cuentas a la vista y servicios de pago,
- depósitos a plazo,
- tarjetas,
- préstamos,
- valores (fondos de inversión, planes, gestión de carteras, depósitos de instrumentos financieros),
- seguros,
- políticas (de privacidad, de *cookies*, de gestión interna...),
- términos y condiciones del uso de sitios web o aplicaciones,
- ...

Cada documento se lee atentamente para contrastar su contenido con los referentes citados y la guía en construcción, con varios fines:

- a) Detectar aspectos lingüísticos que claramente encajan en descriptores de niveles por encima del B2, y sugerir alternativas simplificadas
- b) Del mismo modo, detectar otros aspectos que, sin exceder objetivamente del nivel B2, simplifican y hacen más comprensibles los textos.
- c) Aportar sugerencias de tipo formal y ortotipográfico (tablas, referencias, glosarios, numeración, tipografía...) que acerquen el texto a la contraparte del banco.
- d) Tener muy presentes elementos que ayudan a la transparencia pero que tradicionalmente no se han considerado en estos textos: introducciones que sitúen al lector del documento, índices para orientar dónde localizar algo, lógica en el orden de los apartados, disponibilidad de glosario que expliquen

- los términos más complejos.
- e) Considerar el modelo como un todo coherente, por ejemplo, superando a veces la clásica separación radical de condiciones generales y particulares, o revisando la estructura y orden de los apartados, o contemplando anexos para los productos o servicios dependientes de un contrato marco, o para las modificaciones en el tiempo.
 - f) Avanzar en un lenguaje común para los conceptos, sin repetir miméticamente la norma que los marque (en general exceden el B2) y reduciendo la creatividad estilística: los intereses a favor de la entidad unas veces son deudores, otras remuneratorios y otras «tipo deudor»; los contratos se «celebran» en vez de se acuerdan o firman, o se «resuelven» (que sería arreglarlos, pero no) en vez de se cancelan; los préstamos se «amortizan» (que es desde la perspectiva del banco) en vez de devuelven o reembolsan...
 - g) Recopilar todas las sugerencias en la guía, con una breve explicación o argumentario para la sugerencia de cambio, además de que pueda servir en el futuro de elemento homogeneizador de criterios de preparación de contratos en el equipo de Asesoría Jurídica.
 - h) Ajustar las recomendaciones y sugerencias a las indicaciones del equipo de Laboral Kutxa para que sean factibles de implantar en las aplicaciones informáticas, aunque supongan limitaciones consensuadas a los cambios.

3.1.2 - Herramientas y criterios

Para la labor de revisión, se han usado principalmente las herramientas y criterios siguientes

- a) Considerar los contenidos del Plan Curricular del Instituto Cervantes para valorar los niveles de Marco Común Europeo de Referencia de las lenguas — explicado en el capítulo 2 anterior— para intentar ajustar los que excedan del B2.
- b) Aplicar técnicas basadas en la experiencia para reducir las características del tecnolecto del lenguaje administrativo, y que la generalidad de estudios destacan.
- c) Aportar, adicionalmente, criterios propios del lenguaje claro o de la comunicación clara (de ambas formas se conoce), como también se ha expuesto.
- d) Contemplar consideraciones derivadas de la experiencia de los miembros del equipo en documentación bancaria, ajustada a las posibilidades de implantación de las aplicaciones informáticas.

- e) Sistematizar en notas generales cuestiones concretas (estructura de documentos o nuevos documentos precontractuales, por ejemplo).
- f) Sugerir una posible vía de continuidad de simplificación y reconversión con propuestas para una evolución futura de los contratos bancarios, basándonos en experiencias reales de otro país (resumida en anexo).
- g) Extraer enseñanzas que permitan, por ejemplo, iniciativas ante las asociaciones o para conjuntos de entidades para promover mecanismos comunes que ahorren esfuerzos en las entidades, o extraer modelos contractuales «ideales» tomando como base las mejores técnicas observadas y las aprovechen.

3.1.3 - Procedimiento de trabajo

El procedimiento concreto de trabajo seguido en el proyecto se puede resumir en los pasos siguientes.

- a) El equipo de Laboral Kutxa selecciona el grupo de modelos más representativo, para revisarlo e ir extendiendo las modificaciones finales acordadas al resto de modelos de similar composición.
- b) El equipo de finReg revisa cada documento con los criterios señalados utilizando:
 - la técnica de control de cambios de Word;
 - los comentarios para resaltar otras cuestiones;
 - documentos complementarios para análisis específicos o explicaciones;
 - incorporación de ejemplos y razonamientos en la guía.

Y propone al equipo de la entidad el conjunto de sugerencias de cambios.

- c) El equipo de Laboral Kutxa revisa cada documento y va aceptando o rechazando cada una, o pidiendo explicación o aclarando cada cuestión, si lo estima.

Consulta asimismo con responsables de las aplicaciones para verificar la viabilidad de ciertos cambios.

- d) El equipo de finReg reanaliza las respuestas que se le requieren, las acepta o propone nuevos argumentos sobre cada cuestión.
- e) Se sigue un ciclo iterativo de c) y d) hasta que se llega a una versión que el equipo del Banco considera definitiva.

3.1.4 - Pequeño resumen de datos

Para hacerse una idea del grado de profundidad de la revisión, se exponen los

siguientes números aproximados:

- Alrededor de 40 ficheros tratados, unos 50 modelos contractuales revisados,
- unas 600 páginas, alrededor de 225 mil palabras, analizadas.
- con un promedio de 1,5 revisiones: 900 páginas y 340 mil palabras,
- y un promedio de sugerencias por página de 70 (contando inserciones, supresiones, comentarios y cambios de formato), que serían 55 si se eliminan los cambios de formato y los comentarios.

3.2 - Guía de redacción para contratos bancarios más accesibles

En documento aparte y como resultado de esta revisión, se han recopilado unas doscientas sesenta sugerencias lingüísticas de todo tipo que pueden ayudar a lograr contratos bancarios más accesibles.

Muchas de ellas se ejemplifican con pasajes tomados de los modelos de contratos recibidos u otros orígenes, pero que sean significativos.

La finalidad de esta guía es triple:

- Por un lado, permite recoger argumentos más elaborados sobre por qué se ha sugerido en el texto contractual cada cambio. Exponerlos así, además, permite valorar mejor si son aceptables o no en particular ecosistema de cada entidad.
- Puede servir para homogeneizar criterios en el equipo de profesionales encargado de mantener estos documentos. La heterogeneidad de redactores se nota mucho, y es normal que así sea, pues es un patrimonio de decenios que va pasando por muchos profesionales que tienen que mantenerlos, sustituirlos o crearlos.
- Es una invitación, también, a reflexionar sobre cómo acercarse más a los clientes, ganar dos adicionales de su confianza y favorecer una consideración más equitativa de supervisores y juzgados cuando se dirimen discrepancias basadas en el entendimiento de lo escrito.

Sería deseable que fuera un documento que se actualizara en el tiempo, con los criterios propios de la entidad, quizás descartando algunas sugerencias, incorporando otras, matizando las que sean, y que se mantenga así su utilidad real.

ANEXO

A1 - Evolución de los documentos contractuales

Una revisión como la realizada ahora puede lograr clarificar el lenguaje, hacerlo más asequible, ahorrar alrededor del 15 % de páginas, pero, para avanzar en esta línea de simplificación, se requeriría que toda esta documentación evolucione y aproveche mejor los medios actuales, para lo que se necesitaría, a nuestro entender, tres tipos de cambios:

- a) **Cambio del enfoque jurídico** de la documentación, de manera que pase de un modelo de contrato a un modelo de descripción de productos y servicios, y que limite aquel modelo a los documentos que suscriban cliente y banco, si acaso.
- b) **Cambiar de un enfoque lineal** (papel) **a un enfoque de hipertexto** (apartados estructurados y vinculados en dispositivos), con la posibilidad de emisión en formato de lectura completa (papel o texto digital).
- c) **Cambiar el estilo de redacción**, de un enfoque clásico de estilo legal (lenguaje decimonónico) a un estilo llano de lenguaje sencillo y breve (lenguaje claro),¹² como hemos intentado a partir de los documentos actuales.

(Los ejemplos expresados en este apartado están tomados de documentos disponibles en abierto de Google y Santander UK).

A1.1 - Revisión el enfoque jurídico

La revisión de este enfoque podría consistir en lo siguiente:

- Mayor integración de los contenidos y aumento de las referencias comunes y la relación entre ellos, para, por ejemplo, reducir la repetición de conceptos (solo una pequeña parte se ha sugerido sustituir ahora) y la desigualdad de descripción de ellos (cuestiones válidas para dos productos aparecen en uno solo de ellos).
- Replantear si es verdaderamente necesario entrar en tanto detalle para sustentar la gama de circunstancias en las que puede ser menester recurrir al contrato. La impresión es que las versiones actuales —como seguramente no puede ser de otro modo— es el resultado del tiempo, de múltiples añadidos y complementos.

¹² Ver, por ejemplo, esta publicación de la Unión Europea: http://publications.europa.eu/resource/cellar/725b7eb0-d92e-11e5-8fea-01aa75ed71a1.0007.03/DOC_1.

– La interacción con contenidos web o de aplicación podría concentrar lo que el cliente ve y suscribe a las condiciones generales y particulares de los productos y servicios específicos que contrate. Hoy, los folletos abarcan una selección amplia de productos que no suelen contratarse al unísono.

O bien, lo que nos parece mejor, el verdadero contrato podría ser el documento único, o las condiciones generales de contratación, o el contrato marco de servicios de pago, y a este se relacionarían las descripciones (o los términos y condiciones) de los productos suscritos, en sus respectivas versiones.

La salida en papel de la documentación a requerimiento del cliente o para justificar lo que confirmó, sería de lo realmente aceptado y con una edición lineal del contenido.

En estas formas de presentación de la documentación es relativamente fácil para el paquete estándar de bienvenida, pero resulta más complejo comprobar y presentar la documentación necesaria en la contratación de sucesivos productos.

Por ejemplo, para contratar la cuenta corriente y una tarjeta de crédito, hoy habría que entregar la documentación precontractual y contractual general (que engloba la cuenta corriente y tarjeta de débito), más la precontractual y contractual de la tarjeta de crédito, que no está en la general. Asimismo, se supone que el depósito de valores requiere el folleto MiFID, que tiene una configuración diferente al resto de la precontractual de otros productos.

Esto mismo para nuevos productos que pueda contratar.

Si contrata un depósito, la documentación precontractual quizás no sea necesaria en los sucesivos depósitos como lo fue en el primero.

Estos ciclos de vida son complejos de mantener sin una aplicación que gestione la salida de la documentación necesaria para cada cliente en la contratación y registre la vista, confirmada y entregada en cada momento.

A1.2 - Evolución de la presentación

La propia presentación, desde el soporte hasta los formatos, debería ir evolucionando.

Las explicaciones de conceptos centrales podrían explicarse antes de recoger las condiciones sobre ellos. Incluso con una versión simplificada.

What is an overdraft?

An **arranged overdraft** is a loan through your current account which happens when your balance is below zero and allows you to borrow up to an agreed limit. The amount we lend depends on your personal circumstances. You can discuss a new arranged overdraft, or a limit increase for an existing arranged overdraft through Online Banking, by calling us on **0330 9 123 123** or by speaking to us in branch.

An **unarranged overdraft** is where a transaction takes you into a negative balance without an arranged overdraft in place or beyond your agreed arranged overdraft limit. These transactions are automatically treated as requests for an unarranged overdraft.

When you try to make a payment that would take you into an unarranged overdraft, we make the decision whether to allow the payment to go through based on your individual circumstances. There are certain types of transactions we can't stop which you may incur charges for.

Details on the costs associated with using an overdraft are available in your account's Key Facts Document. You can also check how much this may be by using our overdraft cost calculator available at santander.co.uk. You can find out if you may be eligible for an overdraft by using the eligibility tool available at santander.co.uk

There are other forms of borrowing, such as loans and credit cards, which could provide cheaper alternatives depending on your personal circumstances. Visit our website, santander.co.uk to find out more.

We can ask you to repay any overdraft at any time in line with our General Terms and Conditions.

Put Simply

An overdraft lets you borrow through your current account. Having an overdraft can be useful as a back-up to help you deal with short term, unexpected costs. It is not suitable for longer term borrowing.

An **arranged overdraft** is when we agree a set borrowing limit with you. You need to apply for an arranged overdraft before you can use one. This can be requested during your current account application or at any point later.

An **unarranged overdraft** is when your account goes over your arranged overdraft limit or overdrawn without an arranged overdraft in place. We may choose whether to allow or reject transactions which could take you in an unarranged position but there are certain types of transactions we can't stop which you may incur charges for.

The costs associated with using an overdraft are set out in your Key Facts Document.

We may ask you to repay all or part of your overdraft at any time, but we'll try to notify you of this in advance.

- Convendría homogeneizar las presentaciones, en formatos de composición (unificar folletos con documentos sueltos) y de elaboración (tipo de letra, tamaños, ordenación).

Además de esto, con la base que hoy esté disponible, se precisa avanzar en el registro de qué información precontractual y contractual tiene confirmada el cliente. La que se le presentó en el paquete de bienvenida puede no ser la adecuada para un depósito tres años más tarde. Y si desea que se le imprima la de un producto inicial, debería presentársele la que verdaderamente aceptó.

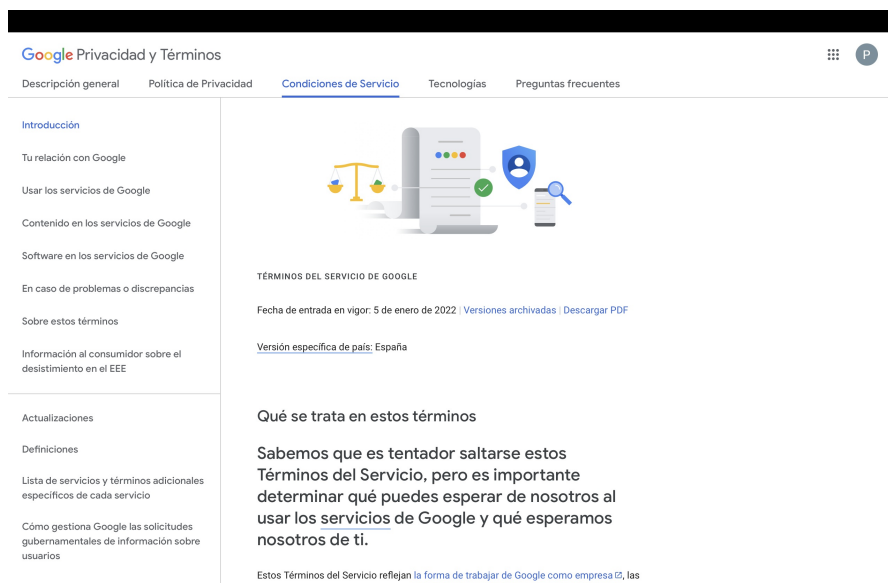
- Por otra parte, los documentos generales (folletos, protección de datos) podrían pasar a orientarse como «términos y condiciones» más que como «contrato»; es decir, más descriptivo —cómo funcionan los productos y servicios— que conminativos —obligaciones de unos y otros—.

El contrato, y su forma específica de redacción, podría quedar circunscrito al documento de suscripción de contratos y aludir a estos textos genéricos, con versiones bien identificadas.

Además, convendría construir los documentos genéricos (información precontractual, condiciones generales, MiFID, políticas) aprovechando los recursos interactivos. En esto, otros sectores han avanzado más en presentar sus «términos y condiciones» en la pantalla o la aplicación móvil, sin un papel, y, por tanto, aprovechando mejor los mecanismos disponibles (agrupación de apartados, vínculos, pantallas emergentes, explicación de términos, menú lateral, pestañas...).

La pantalla inicial en la que Google presenta sus términos y condiciones es la

que sigue:



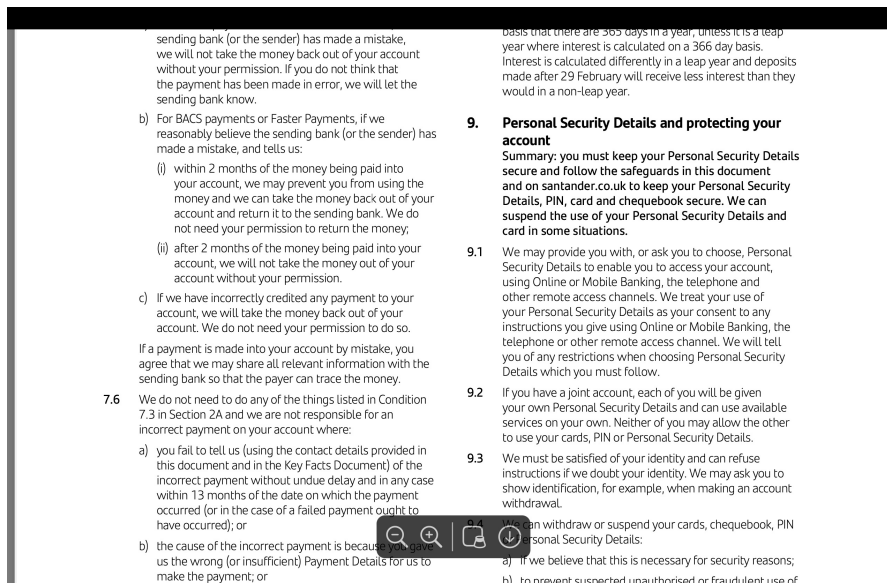
A1.3 - Revisión de la redacción

El enfoque previo requiere también un cambio en el tono de la redacción, más cercano a las sugerencias que hemos intentado plasmar en la guía y más alejado del lenguaje jurídico-administrativo, en lo posible.

Este enfoque se acompaña bien de ciertas técnicas que ya se han implantado en la documentación equivalente en otros países. Veamos algunos ejemplos.

- La pirámide invertida podría ser una técnica válida también en esta documentación. Los apartados principales podrían tener al principio un resumen de lo que contiene, en qué casos opera el contenido en cuestión, etc.

Ver un ejemplo.



- El modo de redacción debería pasar del enfoque típico de un contrato a un estilo llano, sencillo y breve centrado en un lector de nivel medio que representa a la mayoría de los clientes, reales y potenciales.

Este propósito iría detectando partes de un texto que sobrepasan el nivel normativo. Pero nos parece que sería una visión pacata allanar el lenguaje de los documentos bancarios solo por cumplir un requisito legal y no por buscar un acercamiento al cliente que elimine o disminuya las suspicacias de este sobre las actuaciones de la entidad solo por el fárrago con que se expliquen.

La búsqueda de un lenguaje llano y comprensible encaja, estimamos, como una característica social de los factores de sostenibilidad (los famosos factores ambientales, sociales y de gobernanza).

- Los documentos o los principales apartados de la documentación podrían tener una introducción que permita hacerse una idea general del contenido y dónde localizar la cuestión deseada.

Current Accounts and Savings Accounts (Including Cash ISAs and Cash Junior ISAs)

This document includes:

- **Notice of variation to the General Terms & Conditions**
- **PART 1:** Our Terms of Business and Data Protection Statement
- **PART 2:** General Terms and Conditions (applicable to all accounts)
 - Current Account Terms and Conditions
 - Savings Account including Cash ISA and Cash Junior ISA Terms and Conditions
- **PART 3:** Important Information

Please read and keep for future reference

Effective from 3 May 2023

PART 2: GENERAL TERMS AND CONDITIONS

Introduction

These General Terms and Conditions are split into six sections.

- 2A applies to all accounts. If any Conditions in 2B to 2D differ from those in 2A then the relevant Condition in 2B to 2D applies.
- 2B applies to current accounts.
- 2C applies to savings accounts.
- 2D applies to Cash ISA.
- 2E applies to Junior ISA.
- 2F applies to CHAPS, EFA and International Payments made from your account, where these services are available on your account. If any Conditions in 2A to 2E differ from those in 2F then the relevant Condition in 2F applies.

In addition, Specific Conditions may also apply to your account and these will be set out in a separate document (called a Key Facts Document) which will be given to you before you open the account. If a Specific Condition differs from these General Terms and Conditions, the Specific Condition is the one that applies.

These General Terms and Conditions, together with the Specific

Current accounts also have a Fee Information Document which contains some of the fees and charges that apply to your account. There may be other applicable fees and charges which are set out in these General Terms and Conditions and the Key Facts Document. In the event of any inconsistency the fees and charges set out in the agreement will prevail.

You can request a copy of these General Terms and Conditions, the Key Facts Document and the Fee Information Document at any time by contacting a branch or our Telephone Banking service. You can also find this information on our website.

The summary at the start of some of the Conditions explains what that Condition is about, but the summary does not form part of the Conditions.

For details of how to operate your account, please refer to the Key Facts Document.

To help you understand what some of the services on your account mean, we have a glossary of industry standard terms and definitions ("Glossary"). Where relevant, we have used these terms in the documents forming your agreement with us. You can find the full Glossary on our website or you can ask in branch for a copy.

- Los glosarios de términos (*meaning of words*) deberían estar al inicio de cada documento y sustituiría a los términos definidos, típicos de los contratos y, aún más, a la introducción de esos términos la primera vez que aparezcan en el texto, con lo que no tiene que ser al principio y por lo que a veces cuesta localizar si tal término está definido de forma expresa.

Section 2A – General Terms and Conditions (applicable to all accounts)

1 Meaning of words
Summary: Certain words have a specific meaning throughout these Conditions. These words and their meaning are listed below.

Our accounts are categorised into two types: 'Payment Accounts' and 'Non-payment Accounts.' Generally an account will be a Payment Account unless it has some form of restriction on how money can be paid in or out of that account. Examples of Payment Accounts include current accounts and instant access savings accounts where money can be paid in and out with minimal restrictions. Examples of Non-payment Accounts include fixed term bonds or accounts where you are charged a fee or lose interest payable if you make a withdrawal; or an ISA where there are limits as to how much can be saved each year. All these Conditions apply to both Payment and Non-payment Accounts unless stated otherwise. You can find details of whether your account is a Payment Account or Non-payment Account on our website.

'**Fee Information Document**' is a document that sets out certain fees and charges for some of the services on your account (full details of all fees and charges are set out in these General Terms and Conditions and the Key Facts Document).

'**Key Facts Document**' is a document that details key information in relation to your specific product, including (such as us and other banks, building societies and credit card issuers).

'**We/ Us/ Our**' means Santander UK plc.

'**Working Day**' means any day other than a Saturday, a Sunday or English public holiday. The length of a Working Day for the purpose of making payments into or out of your account will depend on the payment cut-off times for the method used. The payment cut-off times will be different for branches, Online Banking, Mobile Banking and Telephone Banking.

'**You/Your**' means the customer in whose name the account is held or someone they've chosen and we've agreed can act on their behalf, such as under a power of attorney.

2 To qualify for an account
Summary: there are a number of requirements you must meet before you can open an account.

2.1 Unless stated otherwise in the Key Facts Document for your product, you must permanently reside in the UK (excluding the Channel Islands and the Isle of Man). If you are a Crown employee serving overseas or are married to or in a civil partnership with a person who performs such duties, you must retain a permanent residential address in the UK for the account to remain open. You must not use the account for business purposes.

2.2 You must provide us with any evidence which we require to be satisfied of your identity. Details of identity requirements are available from our branches.

3 Joint accounts
Summary: the Condition below applies if you hold an account jointly with others. Each of you are responsible for obligations on the account.

3.1 Some of our accounts cannot be held in joint names

– Las explicaciones de conceptos centrales podrían presentarse antes de recoger las condiciones sobre ellos. Incluso con una versión simplificada y trasladar más información descriptiva, de fases, de listas, plazos o períodos a tablas o gráficos en vez de párrafos de texto seguido.

◦ We're moving terms around to make it easier for you to find the information you need.

count towards your current tax year ISA allowance if you then pay it into another ISA. If you've paid money into your cash ISA in this tax year already and close the account yourself, you won't be able to subscribe to another cash ISA until the next tax year.

What does the change relate to?	How is it changing?						
Changes to our fees							
Removing foreign currency conversion fee for certain cash withdrawals with a debit card	We're removing the foreign currency conversion fee if you make a cash withdrawal using your debit card at a Santander cash machine in any of these countries: Spain, Portugal, Poland, Germany, Argentina, Brazil, Chile, Mexico, Puerto Rico, Uruguay, USA						
Changes to how you may pay money in and take it out							
Clarifying what happens if we receive money for you but without all your account details	Sometimes we may receive an electronic payment which we know is for you but without all of your account details. We're explaining that if this happens we'll pay the money into the account we reasonably believe the payment was intended for. Otherwise, we'll pay it into the account we think is most appropriate in your situation.						
Where you'll find our payment limits	We're removing from the terms details of the maximum and minimum daily withdrawal limits from your account. This means we can change these limits from time to time more quickly, for example, to help keep your account secure. Check our website or ask us if you want details of the payment limits we apply.						
Updating the cut-off time and timeframe when a person will receive the money you send for certain payments	We're updating the cut-off time for all payments you ask us to make in branch to 3pm. This reflects the time our branches close across the UK. If you send a payment in any currency other than pounds, euro or US dollars, we're also making clear that the same cut-off times will apply for payments inside the UK as they do outside the UK. These cut-off times are:						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Branch</th> <th>Phone</th> <th>Online</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3pm</td> <td>1pm</td> <td>3pm</td> </tr> </tbody> </table>	Branch	Phone	Online	3pm	1pm	3pm
Branch	Phone	Online					
3pm	1pm	3pm					

– Algunos apartados pueden resaltarse con ayuda de iconos y elementos gráficos.

Making a complaint

We're sorry if we haven't provided you with the service you expect. By telling us about it we can put things right for you and make improvements. We want to sort things out for you as soon as we can. The easiest and quickest way is by talking to us about your concern.



Please call our dedicated complaints team on **0800 171 2171**.

Alternatively, you can contact us:



at **santander.co.uk**, by logging on to your Online Banking and using our secure messaging service.



in writing to: Complaints, Santander UK plc,
PO Box 1125, Bradford, BD1 9PG



in person, by visiting any Santander branch.

Our Complaints Leaflet is available upon request and contains further information on our complaints process, including the handling timescales. This information is also available on our website at santander.co.uk.

You may also be able to refer your complaint to the Financial Ombudsman Service. The Financial Ombudsman Service acts as an independent and impartial organisation which helps settle disputes between consumers and financial services businesses. You can find out more information at <http://www.financial-ombudsman.org.uk>.