

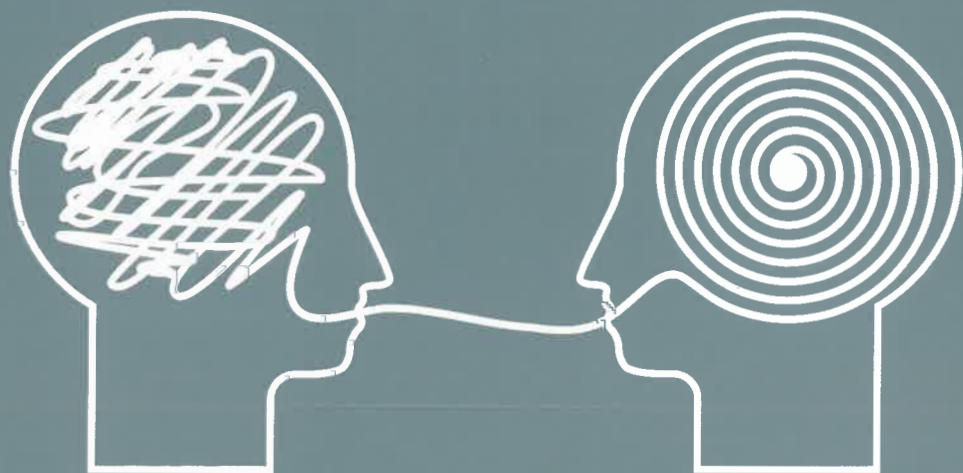


REAL ACADEMIA ESPAÑOLA



ASOCIACIÓN DE ACADEMIAS
DE LA LENGUA ESPAÑOLA

CRÓNICA DE LA LENGUA ESPAÑOLA 2025



© Real Academia Española, 2025
© Asociación de Academias de la Lengua Española, 2025
© Álvarez, Graciela E., Arreche, María K. y Zanetti, María A.; © Álvarez Campos, Diana Esperanza y Díaz Santillán, Ximena; © Astrid Ciro, Lirian; © Avalos Chávez, Omar David y Gutiérrez Santana, Lucila; © Ávila González, Iván y Martínez Dagnino, Diana Estefanía; © Ballarín, Silvana Raquel; © Blanco Herrera, Ricardo y López Miranda, Mireya; © Camacho Ortiz, Dulce Alejandra; © Candarle, Gisela; © Codes Caltrava, José María; © Cunha (da), Iria y Mairal, Ricardo; © Durán López, Alberto; © Echeveste, Margarita, Faral, Natalia y Somma, Daniel; © FinReg360, equipo de Edición; © Gálvez Núñez, Grace y Cuesta Escobedo, Martín; © García Calderón, Jesús, © González Ferrán, Judith; © González Vidal, Juan Carlos y Ávila González, Edgar; © Jabonero, Mariano y Laborinho, Ana Paula; © Llamas Pombo, Eugenio; © Marín Cáceres, Laura; Martí Sánchez, José María; Rodríguez Bahamonte, Rosa y Ruda González, Albert; © Martínez Viñado, Daniel; © Mite Lázaro, José Abraham y Romero Martínez, Aurora Mariazell; © Montolio Durán, Estrella; Bayés-Gil, Marc; Forment Fernández, Mar; García-Asensio, M.^a Ángeles y Polanco Martínez, Fernando; © Moreda Pozo, Paloma y Palomar Sanz, Manuel; © Nalvarte Lozada, Juan; © Muñoz Machado, Santiago; © Navarro, M.^a Fernanda y Mazzone, Nora; © Nielsen, Clara; © Noglía, Hipólito; © Obrador Castro, Rodrigo y Rivera (de la) Ledesma, Walter; © Olano García, Hernán Alejandro; © Oteríño, Rafael Felipe; © Otero Lastres, José Manuel; © Pedraza Pedraza, María Betulia; Cantillo Nieves, M.^a Teresa y Garriga Escribano, Cecilio; © Pérez Bourbon, Héctor y Téramo, M.^a Teresa; © Pérez Bueno, Luis Cayo; © Poblete, Claudia; Caamaño, Eduardo; Guerrero, José Luis; Lazo, Patricio y Vera, Jaime; © Postigo Puertas, Tania; Calvo Alonso, Olga; González Pindado, Jairo; Arbués Salazar, Juan José; Díaz Morlán, Santiago; Boyero Torrente, Marina y Bolaños Giménez, Sonia; © Ramos Gil de la Haza, Andy; © Rascón Alcaina, Almudena y González Sabin, Elena; © Romero Valderrama, Fernando; © Roque Roca, Naffis; © Rosales Escribano, José Carlos; © Rotonda, Adriana E.; © Sánchez Camargo, Martín; © Sancho Gargallo, Ignacio; © Saucedo Delgado, Elizabeth y Ponce Díaz, Romano; © Siale Djangany, José-Fernando; © Valencia, Leonardo; © Vallecillo Orellana, Araceli; © Verdugo Lema, Tania; © Wiese Rebagliati, Jorge; © Yebes-Villegas, Paulina; Úsuga-Arcila, Carolina y Peralta-Vélez, Ana; © Zorrilla, Alicia María

© Editorial Planeta, S. A., 2025
Espasa es un sello de Editorial Planeta, S. A.
Av. Diagonal, 662-664
08034 Barcelona (España)
www.planetadelibros.com
www.espasa.es

Diseño de cubierta: Planeta Arte & Diseño
Ilustración de portada: Igor Kisselev (Shutterstock)
Diseño de interior: Lacasta Design

Preimpresión: Safekat, S. L.
Impresión: Egedsa

Primera edición: octubre, 2025

ISBN: 978-84-670-7881-7
Depósito legal: B. 13.726-2025
Impreso en España / *Printed in Spain*

No se permite la reproducción total o parcial de este libro, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea este electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito del editor. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y siguientes del Código Penal).

Dirijase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita reproducir algún fragmento de esta obra. Puede contactar con CEDRO a través de la web www.conlicencia.com o por teléfono en el 91 702 19 70 / 93 272 04 47.

Queda expresamente prohibida la utilización o reproducción de este libro, o de cualquiera de sus partes, con el propósito de entrenar o alimentar sistemas o tecnologías de inteligencia artificial.



Este libro proviene de
bosques gestionados
de forma sostenible

www.pefc.es

Mejora de la claridad del lenguaje en documentos bancarios

EQUIPO DE EDICIÓN FINREG360

FinancialReg360, S. L.

Introducción. ■ Referentes para la revisión. ■ Proceso de revisión y sugerencias de accesibilidad. ■ Algunas conclusiones.

Presentamos, a modo de resumen, la experiencia de FinReg360 en la colaboración con entidades financieras para lograr contratos bancarios más claros y accesibles y cómo ha enfocado ese particular acercamiento al lenguaje claro.

Las expresiones *lenguaje claro*, *lenguaje accesible* y similares son muy frecuentes en el lenguaje legal y en el judicial, referidas a cuestiones financieras, muchas veces sin concretar a qué se refieren. Sin embargo, la directiva de la Unión Europea sobre accesibilidad, traspuesta al Derecho español en la Ley 11/2023¹, dio un giro considerable al añadir el requisito adicional de que la información sobre los servicios bancarios a consumidores no rebase un nivel de complejidad superior al nivel B2 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (que abreviamos como MCER).

En los proyectos de finReg360 con entidades financieras para ayudar a cumplir con esa ley (de alcance bastante más amplio), el equipo de Edición

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; Ley 11/2023, de 8 de mayo, de trasposición de Directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios, migración de personas altamente cualificadas, tributaria y digitalización de actuaciones notariales y registrales; y por la que se modifica la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos, y Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.

de la firma viene participando, desde 2021, en la revisión de los textos, para la que se basa 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, dentro del margen, sobre todo técnico, de que cada organización dispone.

Señalamos, pues, en esta colaboración, algunas de las cuestiones dilucidadas en esta tarea, que puedan ser de interés para acercar los documentos contractuales bancarios a un lenguaje claro y accesible (Muñoz Machado, 2024).

INTRODUCCIÓN

Cuando una norma legal limita a un nivel de dificultad concreto el contenido de la documentación bancaria, las entidades financieras, acostumbradas al cumplimiento normativo, se disponen a ajustarse a un objetivo tan difuso como este.

Las alusiones en la normativa financiera a la información «clara, concisa y accesible» están relacionadas con otros conceptos más amplios, como los de transparencia, protección al consumidor, accesibilidad o derecho a entender (Montolío y Tascón, 2020), que siguen siendo interpretados —no siempre del mismo modo— por variadas sentencias judiciales. Estos pronunciamientos inciden en la claridad de la expresión, aunque sin concretar una redacción de ejemplo², anulan contratos o cláusulas por falta de claridad y transparencia³, o amplían la interpretación del mandato⁴. En suma, han

-
2. Una sentencia le puede dedicar varias páginas a la loa de la claridad en la expresión (y al tamaño de letra), de una cláusula concreta, digamos sobre la comisión de apertura, que se resuelve con 80 palabras, pero no se determina a poner un ejemplo de cómo, a juicio del juzgador, debería expresarse. Esto muestra hasta qué punto, la propia complicación del lenguaje legal se traslada al lenguaje contractual.
 3. Es cierto que una gama amplia de sentencias ha 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».
 4. «[L]a exigencia de transparencia de las cláusulas no negociadas en contratos celebrados con consumidores [...] no puede reducirse solo al carácter comprensible de estas en un plano formal y gramatical. Por el contrario, toda vez que el sistema de protección establecido por dicha Directiva se basa en la idea de que el consumidor se halla en situación de inferioridad respecto al profesional en lo referido, en particular, al nivel de información, esa exigencia de redacción clara y comprensible de las cláusulas contractuales, y por tanto de transparencia, debe entenderse de manera extensiva [...]. / Esta exigencia requiere que el consumidor medio, normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz, esté en condiciones de comprender el funcionamiento concreto de tal cláusula y de valorar así, basándose en criterios precisos y comprensibles, las consecuencias económicas, potencialmente significativas, de dicha cláusula sobre sus obligaciones» (sentencia del Tribunal Supremo del 30-1-2025, STS/241/2025).

proliferado las referencias genéricas, pero, con este cambio, la claridad se refuerza con infracciones y sanciones.

Frente a esta falta de concreción, hasta ahora, del nivel de complejidad del contenido, sí se había concretado un factor de «perceptibilidad»: el tamaño de la letra (antes un mínimo de 1,5 mm, más recientemente, 2,5 mm). Pero, curiosamente, un dato de tan aparente precisión se complica al aplicarlo a la tipografía, que tiene cuatro o cinco formas de medirse y lleva cinco siglos intentando ponerse de acuerdo en una.

En fin, no solo por los mandatos legales y judiciales, sino también ante el movimiento social que reclama mayor claridad en los textos que las administraciones y las empresas privadas remiten a los ciudadanos, las entidades, que tienen modelos únicos de contratos para miles de clientes con cualquier nivel de formación, deben buscar la expresión sencilla, pensando en la mayoría, sin perder la formalidad.

REFERENTES PARA LA REVISIÓN

Asumido desde el principio que, en general, la documentación contractual bancaria —textos muy largos, de composición complicada, mantenidos por personas distintas, ajustados a demandas normativas muy diferentes— sobrepasa con claridad el nivel B2, sugerimos un enfoque amplio de simplificación: más sencillez, sugerencias de lenguaje claro, mejoras de la presentación o uso de recursos interactivos, que redunden en un texto más sencillo, claro y comprensible, que, sin perder precisión, transmita mejor el contenido del contrato y fomente la confianza del cliente en su entidad. Para ello, nos hemos basado en varios referentes, que describimos en este apartado.

La norma y la situación española

El pasaje que nos afecta de la Directiva (UE) 2019/882, la directiva de accesibilidad, 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.

Deducimos que quiere decir que la información de los servicios bancarios para consumidores no debe sobrepasar el nivel B2 de ese Marco Co-

mún⁵. Si suponemos que este nivel se asimilaría a un estudiante actual que termina el bachillerato con cierta holgura, o que termina la ESO y completa sus habilidades con una cierta continuidad en la formación, permitir que los textos bancarios puedan alcanzar un nivel B2 —intermedio alto— probablemente siga dejando fuera de una comprensión aceptable a la mitad de la población adulta española⁶.

Qué es un texto de nivel B2 y diferencias con niveles C1-C2

Nos encantaría copiar un texto cualquiera, pegarlo en alguna aplicación informática —por supuesto basada en inteligencia artificial—, dar a un botón y que apareciera el nivel del MCER asignado, y explicara por qué. Pero no conocemos todavía resultados satisfactorios⁷, a tenor de las pruebas realizadas con estos programas (que hemos visto que ha servido de base para algunos artículos lingüísticos).

Como referente modelo, nos basamos en este quehacer en los niveles para el español del Plan Curricular de Instituto Cervantes (Instituto Cervantes, 2021), PCIC, para abreviar. Viendo los descriptores adscritos al nivel B2, en el apartado de comprensión de textos, los aspectos formales (busca la facilidad lectora y la comprensión inequívoca, con estrategias de mediación e interacción), los gramaticales (uso de estructuras gramaticales complejas), y los léxicos (comprende el léxico de la lengua estándar y la variedad léxica especializada,

5. El Marco y sus niveles se creó para evaluar el conocimiento de lenguas extranjeras. Aunque se está aplicando para definir las competencias en los niveles de la educación en España, no conocemos antecedentes de uso para evaluar el desempeño cotidiano de hablantes adultos nativos en español. La propia idea de «complejidad» en el Marco Común plantea no pocas dudas (De la Torre, 2016; Ezeiza, 2016).
6. Los datos del Instituto Nacional de Estadística reflejan, en cuanto al nivel de formación de la población adulta española (de 25 a 64 años), que 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 que el promedio europeo de población que solo ha terminado la educación primaria. Otros estudios, como PISA o el menos conocido de Skills Outlook, que elabora la OCDE y que analiza el aprendizaje durante toda la vida y en especial en la transición de la enseñanza secundaria al mercado laboral, confirman el menor nivel educativo y la escasa 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. 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.
7. Al inicio, 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». En los últimos meses, los trabajos alrededor de la inteligencia artificial han proliferado y varias entidades indican que esa adaptación la están realizando con este tipo de aplicaciones.

empleada, por ejemplo, en las técnicas expositivas del lenguaje jurídico-administrativo), muestran la enorme distancia que separa al ciudadano medio de la situación teórica de un nivel que no alcanza, y que lo priva de su derecho a acceder y a comprender los textos, sobre todo especializados.

Conscientes de que son muchos los rasgos lingüísticos que sobrepasan el B2 en la documentación contractual bancaria, proponemos esfuerzos adicionales de simplificación para acercarnos a él. El PCIC, además de desglosar aspectos gramaticales, ortográficos y pragmáticos, completa su descripción del MCER con otros componentes, dos de los cuales nos parecen muy pertinentes para el caso: *a)* los géneros discursivos y productos textuales, en los que estos documentos, como los contratos, por ejemplo, encajan directamente en los niveles C1 y C2, y *b)* las nociones generales y específicas, identificadas con categorías semántico-gramaticales que superan el concepto tradicional de palabra y tienen en cuenta la combinatoria del léxico; podríamos llamarlas también unidades léxicas o fraseológicas.

El PCIC, en su inventario —no exhaustivo— de locuciones, organiza las nociones generales en una lista de categorías: nociones existenciales, cuantitativas, espaciales, emocionales. De cómo se expresen estas nociones, depende la calificación. Por ejemplo, la noción *tener una duda* tendría nivel diferente según cómo se exprese:

Se calificaría como B1 *tener una duda*. Como B2, *tener dudas* con el sentido de ‘estar inseguro’. Como C1, *plantear/resolver una duda*, o *sembrar dudas*. Como C2, *albergar/suscitar/alimentar dudas* o *despejar una duda*. (Ejemplo tomado de Instituto Cervantes, 2021).

Si nos fijamos en las nociones específicas más cercanas a lo financiero —*Servicios financieros, Pagos* o *Finanzas y bolsa*⁸—, nos sorprenderemos al ver la cantidad de términos y expresiones que sobrepasan el nivel B2⁹.

Por otro lado, como reiteramos, las propias normas fuerzan a que se introduzcan pasajes en los contratos que superan el B2 (ellas mismas lo rebasan) y son muchas las sentencias judiciales que exigen transparencia en las cláusulas y una redacción inteligible para el consumidor, con un lenguaje bastante alejado de ese requerimiento.

8. El PCIC organiza las nociones específicas en 20 temas, entre los que nos interesan los números 11, «Servicios», 12, «Compras, tiendas y establecimientos» y 15 «Economía e industria»; y, dentro de estos temas, los subgrupos 11.3, «Servicios financieros», 12.4, «Pagos» y 15.1, «Finanzas y bolsa». Para cada subgrupo, recoge nociones que encajarían en la gama de niveles (del A1 al C2).
9. Así, pertenecen al nivel C1: aval, cheque al portador, estar en números rojos, pedir un extracto de la cuenta, saldo deudor, blanquear dinero, devaluarse la moneda...; son del nivel C2: amortizar un préstamo, subrogar una hipoteca, declararse en bancarrota, avalista, especular, declararse insolvente, mercado de divisas...

Por eso, el planteamiento aplicado, además de simplificar en lo posible los textos en sí, busca apoyarlos con técnicas como glosarios (para explicar los conceptos que excedan del B2, pero sean imprescindibles expresar), aclaraciones como incisos en el propio texto, seguir un orden lógico y progresivo de las cláusulas o aplicar en lo posible niveles de lectura.

Referentes complementarios

Nos pareció necesario completar el Plan Curricular del Instituto Cervantes con tres apoyos adicionales que aportan criterios aplicados en este trabajo: *a)* la detección de características del lenguaje jurídico-administrativo, muy estudiado, que lo apartan del uso común de la lengua; *b)* las recomendaciones del movimiento sobre el lenguaje claro, y *c)* el ajuste al significado común que los usuarios de una lengua dan a las palabras, sobre todo ante el evidente fenómeno de la resemantización que las normas legales generan a muchos términos, y transmiten a los contratos, agravada por las traducciones desde el inglés, cada vez más automatizadas (IATE, 2021).

Es obvio el uso predominante del lenguaje jurídico administrativo en la redacción de estos documentos, por tanto, de un lenguaje especializado, de un tecnolecto, de una variedad específica y bien identificada del español, distinta de otras. Muchos de sus rasgos característicos son difíciles de entender para los ajenos a su uso especializado:

Morfológicos: En sustantivos: tendencia a la nominalización en detrimento de las formas verbales, a los términos abstractos (*totalidad, enajenación*) y a la composición (*compraventa, justiprecio*). En verbos: abundancia de futuros con valor imperativo (*comunicará, establecerán*); creación por sufijación (*liberalizar, concretizar*) o uso de tiempos arcaicos (*hubiere, procediere*); presente de indicativo con valor atemporal; frecuencia de formas no personales, sobre todo gerundios, en muchos casos incorrectos (*resultando, procediendo*); exceso de perífrasis en detrimento de verbos simples y directos (*realizar análisis, proceder al envío*); uso de la pasiva refleja o del impersonal, con *se*, como forma de diluir la responsabilidad o difuminar al agente (*se emitirá el documento, se requiere que presente*). En adjetivos: creación mediante sufijación (*contractual, querellante*). En adverbios: reiterada aparición de los terminados en *—mente* (*adicionalmente, anteriormente*). En preposiciones: preferencia por las locuciones en vez de preposiciones simples (*en materia de, en lo relativo a, en virtud de, sin perjuicio de*). | **Sintácticos:** Alteración del orden de los elementos de la oración. Frecuentes y largos incisos (*Conforme al art. x de la Ley...*). Abundantes oraciones coordinadas y subordinadas, con varios niveles y combinadas. Períodos extensos. Oraciones largas y complejas, sin puntos. Palabras innecesarias. Inclinación por las oraciones completivas en lugar de adjetivos simples. Abundancia de expresiones y oraciones negativas. Imitación de la sintaxis del BOE (*no cabe recurso, no ha lugar*). Múltiples formas para expresar obligaciones sobre todo con el verbo *deber*. | **Léxico-**

semánticos: Tecnicismos abundantes, en términos (*exonerar, eximir*) y en expresiones (*diligencia debida, carga de la prueba*). Cultismos (*ulterior, oneroso, a priori, ab intestato, ex ante-ex post*). Extranjerismos frecuentes e innecesarios (*email, push, revolving*). Tendencia casi enfermiza al uso de siglas con valor de distinción más que como ahorro (*API, SFDR, PSD, UCITS, RETIR, SMS, RGPD*). | **Pragmático-discursivos:** Desequilibrio entre emisor institucional y receptor, muchos sin identificar (*el Banco se reserva el derecho, el Cliente se da por informado*). Pleonasmos y reiteraciones innecesarias (*todos y cada uno, como por ejemplo*). Epítetos triviales para solemnizar (*adecuada cumplimentación, formulario pertinente*). Referencias anafóricas con locuciones en vez de pronombres o referencias directas (*el mismo, dicho, citado*).

La pretensión de acercar estos textos al lenguaje común, sin perder precisión ni rigor, requiere el esfuerzo de reducir lo artificioso y mantener, explicándolo si es preciso, lo esencial de los conceptos jurídicos necesarios.

Con respecto al lenguaje claro, en el sentido que le dan los movimientos que defienden una comunicación clara al ciudadano¹⁰ (no el que se desprende de tantas normas legales que lo aluden sin aclarar qué quieren decir), nos quedamos con la definición de la International Plain Language Federation¹¹:

Una comunicación está en lenguaje claro si su redacción, estructura y diseño son tan claros que el público al que va dirigido puede encontrar fácilmente lo que necesita, entender lo que encuentra y utilizar esa información.

Lograrlo con los documentos contractuales bancarios de hoy es arduo: la mayoría tiene decenas de páginas, describen asuntos de cierta dificultad que no se pactan entre iguales, están constreñidos por leyes, reglamentos, circulares y directrices, y reinterpretados por decenas de sentencias, con dosis de complejidad nada desdeñables (no tienen que cumplir con el nivel B2¹²) e histórico cumplimiento al pie de la letra.

10. En general, se considera que un texto en lenguaje claro no podría sobrepasar el nivel B1 del MCER, como indica, por ejemplo, la «Guía de lenguaje claro de la Generalitat Valenciana: Por un lenguaje administrativo al servicio de las personas».
11. Traducción propia de: «*A communication is in plain language if its wording, structure, and design are so clear that the intended audience can easily find what they need, understand what they find, and use that information*», tomada de <<https://plainlanguagenetwork.org/plain-language/what-is-plain-language/#:~:text=A%20communication%20is%20in%20plain,Source%3A%20International%20Plain%20Language%20Federation>>.
12. En la información sobre protección de datos personales, aparece «datos inferidos», reflejo literal de la norma. El verbo *inferir* no encaja en el B2, quizás sí *deducir*, pero hay resistencia a cambiarlo por el temor a incumplir la norma legal. Similar oposición a cambiarlo experimentamos con el extraño constructo léxico *TAEVariable*. Así aparece en una Circular del Banco de España. Hubo que consultar formalmente al supervisor, que lógicamente aceptó que no cambiaba el sentido escribirlo bien: *TAE variable*.

Pero, en nuestra opinión, hay varias líneas de trabajo que pueden rebajar esa complejidad: *a)* revisar los elementos típicos de un lenguaje especializado como es el jurídico-administrativo; *b)* tener presente 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 el detallismo y la solemnidad, y *d)* usar elementos de apoyo aclaratorios, ya citados (glosarios, resúmenes, aclaraciones interpoladas), para acercarse lo más posible a las personas con menos capacidad de comprensión sin que el experto se demore demasiado.

En tercer lugar, es necesario desentrañar significados peculiares de muchos términos y expresiones entre los expertos del mundo jurídico y regulatorio, pero ausentes en los diccionarios y, por eso, incomprensibles para el lector medio, incluso si se esfuerza en buscarlos. El resultado ha sido evidenciar los numerosos ejemplos de ambigüedad contextual. Solo como muestra, se usa con profusión en los contratos bancarios la expresión *resolver el contrato* (o la variante *resolución del contrato*) 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* (Real Academia Española, 2014), ninguna permite deducir razonablemente ese significado. Es más, si uno acude a un diccionario especializado como el *Diccionario panhispánico del español jurídico* (RAE y otros, 2020), puede leer que *resolver* se define como ‘dar por extinguida una de las partes una obligación recíproca por incumplimiento de la otra parte’, y, sin embargo, la cancelación del contrato bancario puede responder sencillamente a la libre voluntad de una de las partes, sin nada que achacar a la otra.

En fin, las fuentes léxicas (RAE, 2014, 2017, 2018; RAE y otros, 2020; Seco, 2023) y las recopilaciones de dudas (Martínez, 2008; RAE y ASALE, 2005 y 2024; Rodríguez-Vida, 2016), entre otras, son indispensables.

PROCESO DE REVISIÓN Y SUGERENCIAS DE ACCESIBILIDAD

Una entidad bancaria puede manejar más de 1000 modelos contractuales, aunque muchos son variantes de un número menor de familias de productos o servicios. En un proyecto tipo, enfocado como se está describiendo, se suelen revisar, en promedio, unos 40 documentos, de 10 familias, con un total de 720 páginas y 290 000 palabras, en 3 ciclos de revisión, de las que surgen unas 25 000 sugerencias de cambio, que se sintetizan en 200 sugerencias plasmadas en una guía.

Esta guía, basándose en ejemplos reales de los documentos revisados, intenta justificar los cambios sugeridos (no solo porque superen el B2¹³) y puede usarse para coordinar criterios de los redactores de estos textos y para formar a los que se incorporen a esas tareas.

Las sugerencias de la guía se agrupan en tres perspectivas (pragmática y composición, simplificación del lenguaje y composición del texto) y 12 áreas (identificadas con números entre corchetes), que, con brevedad, resumimos a continuación.

Sobre pragmática y composición

[1] Estructura y acceso a la información

Formatos. Cuidar la legibilidad (tipografía, interlineado, color, esquemas). El tamaño mínimo legal de la letra es insuficiente para una lectura cómoda del texto. | Glosario de términos: Para explicar nociones complejas o términos jurídicos inevitables, y para los términos definidos, es decir, los que *tienen un significado particular e inequívoco en el documento, pero no es necesario resaltar con mayúscula los que se usan con un solo sentido y no hay posibilidad de confusión*. | Identificación. En encabezados y pies, con títulos claros y paginación uniforme. | Numeración de apartados. Mejor con números que con letras. Los ordinales con letra a partir de «décima», superan el B2. Es desaconsejable mezclar letras y números para apartados y subapartados, numerar títulos dentro de párrafos, o usar la misma numeración para títulos y para listas de párrafos o de ítems. | Orden de los contenidos. No todos los contratos siguen una estructura homogénea y un orden lógico favorece la *comprensión*. | *Página de introducción. Con los datos básicos (cliente, fechas principales, identificación), el tipo de documento contractual y su relación con otros.* | *Resaltes. Mención de que el lector vea con especial atención los apartados resaltados. La negrita difumina la estructura de los títulos, otras técnicas como iconos para llamar la atención o recuadros no tienen estos problemas.* | *Vínculos a información referenciada. A apartados del propio documento y a páginas web.*

[2] Desequilibrio contractual

La redacción y el tono es de una de las partes; la otra no tiene capacidad de modificar ni matizar ninguna estipulación. Es evidente el desequilibrio en-

13. Procuramos, también, detectar otros aspectos que, sin exceder objetivamente del nivel B2, simplifican y hacen más comprensibles los textos, aportar sugerencias de tipo formal y ortotipográfico (tablas, referencias, glosarios, numeración, tipografía...) que acerquen el texto a la contraparte del banco, introducir índices para orientar dónde localizar algo, y disponer de glosario que expliquen los términos más complejos, homogeneizar de criterios de preparación de contratos en los equipos del cliente encargados de esa tarea, y ajustar las recomendaciones y sugerencias a las indicaciones del equipo del banco para que sean factibles de implantar en las aplicaciones informáticas.

tre ellas, que se debería rebajar al menos eludiendo los factores distancia-
dores:

Alusión a los clientes. Se debe aludir a estos en coherencia a cómo se referencia al banco. Si se escribe «el Banco», debe elegirse «el Cliente», no el «titular» o «el contratante», pues ambos los son en el contrato, ni «la parte prestataria», puesto que no se suele denominar al banco como «parte prestamista», por las connotaciones negativas. | **Engolamiento.** Puede parecer que un texto es más importante si adquiere un tono solemne, en general con palabras difíciles e innecesarias y con redacción decimonónica. | **Mayúsculas innecesarias.** A veces se usa la mayúscula inicial con sentido reverencial o de importancia, pero crean la duda de si las palabras significan otra cosa. | **Trato desigual.** El Cliente solicita; el Banco, exige, y casi siempre se reserva el derecho.

Sugerencias para la simplificación del lenguaje

[3] Llamar a lo mismo del mismo modo

Es preferible priorizar la claridad sobre la estilística, y evitar en lo posible llamar a lo mismo de distinto modo:

Saldo deudor: *descubierto, irregularidad, posición irregular, saldo deudor.*
| Clausulado: *disposiciones, condiciones, estipulaciones, cláusulas.* | Pago anticipado de deuda: *reembolso anticipado, amortización anticipada, reembolsar anticipadamente, amortizar anticipadamente.*

[4] Verbos especializados

En general, se pueden sustituir por sinónimos más sencillos:

alterar por cambiar; conferir por encargar; concordar (y concordante) por coincidir; optar por elegir; otorgar por dar; reembolsar por pagar.

[5] Nociones confusas

La mayor parte innecesarias o que requieren aclararse para que el cliente entienda si eso le afecta o es pura retórica:

a título enunciativo o incluyendo, sin carácter limitativo en vez de por ejemplo; adición por suma; admitido en derecho; desistimiento, término jurídico especializado que hay que aclarar; diligencia debida, calco de "due diligence", que hace dudar porque el cliente ignora a qué se compromete; discordancia por desacuerdo o diferencia; discrecional, que significa 'que se deja a la discreción o prudencia de una persona determinada y no está sometido a regla o norma', pero se refiere a la consideración cliente a cliente, con el sentido de 'discreto, distinto, separado'.

[6] Extranjerismos y cultismos

Se deben evitar o, en todo caso, explicar:

Extranjerismos: *dirección e-mail* por *dirección de correo electrónico*; *app* por *aplicación*; *online* u *on line* por *en línea*; *our-sha-ben* (abreviaciones de los términos ingleses *our*, *share* y *beneficiary*), que se deben explicar. | **Tecnicismos:** Aclararlos siempre la primera vez (*app*, *SMS*, *OTP*, *push*). | **Cultismos:** Sobrepesan el B2: cuyo en lugar de los posesivos; *expiración* por *terminación*; *indeleble* por *borrable*; *remisión* por *envío*; *susceptible*, que suele sobrar; *ulterior* por *posterior*.

[7] Exceso de palabras que alargan las oraciones

La brevedad es deseable en cualquier texto, también en los contratos:

mediante comunicación de forma individual por *mediante comunicación individual*; *como*, que no necesita que se le añada *por ejemplo*; *proceder a su realización* [referido a depósitos de valores] por *vender*; *llevar a cabo la identificación* por *identificar*; *no resultarán de aplicación* por *no se aplicarán*; *proceder a la contratación* por *contratar*; *efectuar el pago* por *pagar*; *hacer el reembolso* por *reembolsar* o *pagar*.

[8] Muletillas

Sugerimos rebajar la aparición frecuente de muletillas:

caso / *en caso de*, evitables por su reiteración con *si* o *cuando*; *conflicto de interés* (calco del inglés; para que haya conflicto tiene que haber más de un interés); *en materia de*, omnipresente por influencia del BOE y que casi siempre la puede sustituir por *sobre*; *previo*, que sobra cuando acompaña a *aviso* o *comunicación* y más difícil de comprender en construcciones absolutas (*previo aviso por escrito*); *sin perjuicio de*, que tiene matices que aumentan la dificultad de entenderla; *traer causa*, calco del inglés *to bring cause* para reflejar que algo tiene su origen o se deriva de otra cosa, cuando basta con *venir*, *proceder*, *provenir*, *originar*.

Sobre la composición de textos

[9] Complejidad de construcción

Derivada, sobre todo, como se ha repetido, del lenguaje jurídico-administrativo, de la herencia de los boletines oficiales (muy alejados del B2), de la intención de recoger todas las posibilidades (que lleva al anidamiento de coordinadas y subordinadas) y del engolamiento (con influencia en el léxico y en hipérbatos).

[10] Verbos

Destacan los gerundios, la impersonalidad con *se*, tiempos compuestos en lugar de los simples, la proliferación de auxiliares y el auge de *poder*:

el Banco pondrá a disposición del titular el saldo de la cuenta, debiendo el titular entregar al Banco por ... y el titular entregará; se cargará en cuenta la comisión por el Banco cargará la comisión en la cuenta; haya firmado por firme; haya verificado por verifique; para que pueda informar por para que informe.

[11] Conectores y referencias

Su omisión o mal uso complica el entendimiento:

así como en vez de *y*, como simple conector con el último elemento de una lista; *bajo*, preposición cada vez más en desuso fuera de frases hechas en el ámbito del derecho (*bajo tutela, bajo pena de muerte*) y que connota, cuando acompaña a una norma (bajo la MiFID II), una visión anticuada de normas que someten a los ciudadanos, que se puede sustituir por *según, acorde con, ajustada a; a fin de por para; en materia de por sobre; con carácter previo a por antes de; por razón de*, en progresivo desuso, en vez de *en razón de*.

[12] Signos y símbolos ortográficos

Las sugerencias en estos aspectos son muy frecuentes dada la profusión de cifras y variantes en estos documentos:

Espacio entre la cifra de los símbolos de porcentaje (%) y de los monetarios (€); uso de la barra (/) en desdobles, no siempre bien (*el/la autorizado/a beneficiario/a, el/los titular/es*) o en *y/o* (del inglés *and/or*, lengua en la que puede significar 'y' además de alternancia u oposición); repetición innecesaria de números y letras (*en el plazo de 4 [cuatro] meses*); ausencia de punto o mala colocación ante voladitas (*Nº, *Dª, *Dª.); artículo indeterminado ante los porcentajes (un 4,50 %) por el determinado (el 4,50 %); frecuentes pleonasmos (*un porcentaje del 5 %*).

ALGUNAS CONCLUSIONES

De la tarea descrita, aplicada a proyectos desarrollados en los últimos años, extraemos algunas conclusiones:

- 1) Obligar solo a las entidades financieras a no rebasar el nivel B2 del MCER no logrará el objetivo. Si las normas legales no siguen el mismo camino de rebajar su complejidad, los documentos contractuales, que procuran reflejar el texto normativo con la mayor literalidad —a veces, por mandato—, seguirán siendo complejos¹⁴.

14. La información normalizada europea para el crédito al consumo recoge términos o nociones que superan el B2 y es obligatoria entregarla tal cual. Un par de muestras: «los reembolsos no

- 2) La efectividad de emitir documentos claros y comprensibles requiere también que los receptores al menos los lean. La experiencia cotidiana nos indica que textos tan largos (la documentación de un simple préstamo al consumo alcanza sin dificultad las 50 páginas) no se leen. Y, si la jurisprudencia nos aclara que se presupone que el destinatario es un «consumidor medio, normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz», está poniendo el listón muy alto.
- 3) Alcanzar el nivel B2, en muchos casos, va a requerir transformar con más profundidad los modelos contractuales. Las asociaciones bancarias podrían tener un papel más activo en promover estándares en el sector que reduzca la enorme diversidad de enfoques, resultados de años de historia y de sentencias interpretadas en cada organización. Las aplicaciones informáticas de los bancos tienen que reformarse y tratar la documentación como un objeto más (como un movimiento, un cheque o una transferencia), de forma que se sepa qué se ha presentado a cada cliente, qué tiene, qué le falta y no se le esté repitiendo la misma información colateral (como la de protección de datos) con cada contrato u operación que firma.
- 4) La conjunción de lenguaje claro y de accesibilidad tiene que conducir a un concepto amplio de «comunicación clara», necesaria no solo para personas con algún grado de discapacidad o limitación funcional, sino precisamente para que la propia comunicación no produzca merma en la comprensión de lo que concierne a cada persona.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DE LA TORRE, Nuria. (2016). «La complejidad lingüística en los niveles de competencia del MCER: el caso de la variedad verbal en la expresión escrita de ELE». *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada*, 20 (7-24).

EZEIZA RAMOS, Joséba. (2016): «El análisis de la complejidad lingüística en los niveles de competencia del MCER: retos y propuestas», *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada*, 20 (49-55).

IATE. (2021): *IATE (Interactive Terminology for Europe)*, Translation Centre for the Bodies of the European Union, eds., Luxembourg [en línea]. [Última consulta, 20-3-2025]. Disponible en <<https://iate.europa.eu/>>.

INSTITUTO CERVANTES. (2021): *Plan Curricular del Instituto Cervantes: Niveles de referencia para el español* [en línea]. [Última consulta, 15-3-2025]. Disponible en <https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/plan_curricular/default.htm>.

suponen la inmediata amortización del capital»; «el tipo deudor o, si ha lugar, los diferentes tipos deudores que se aplican al contrato de crédito» ¿se referirá al interés?

- MONTOLÍO, Estrella, y Mario TASCÓN. (2020): *El derecho a entender. La comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía*, Madrid: Los Libros de la Catarata.
- MARTÍNEZ DE SOUSA, José. (2008): *Diccionario de usos y dudas del español actual* (DUDEA), Gijón: Trea.
- MUÑOZ MACHADO, Santiago. 2024: *Fundamentos del lenguaje claro*. Barcelona: Planeta.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. RAE/ASALE (2014): *Diccionario de la lengua española*, 23.ª edición [en línea]. [Última consulta, 21-3-2025]. Disponible en <<https://dle.rae.es>>.
- (2017): *Libro de estilo de la Justicia*; dirigido por Santiago Muñoz Machado, Barcelona: Espasa Libros.
- (2018): *Libro de estilo de la lengua española según la norma panhispánica*, Barcelona: Planeta.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA y ASOCIACIÓN DE ACADEMIAS DE LA LENGUA ESPAÑOLA. RAE y ASALE (DPD): *Diccionario panhispánico de dudas (DPD)*. 2.ª edición (versión provisional), [en línea]. [Consulta: 21-03-2025]. Disponible en <<https://www.rae.es/dpd/>>.
- (2024): *Guía panhispánica de lenguaje claro y accesible*. Barcelona: Planeta.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL *et al.* (2020): *Diccionario panhispánico del español jurídico*, versión en línea en <<https://dpej.rae.es/>>.
- RODRÍGUEZ-VIDA, Susana (2020): *Curso práctico de corrección de estilo*, 3.ª ed., Barcelona: Octaedro.
- SECO, Manuel *et al.* (2023 [1999, 2011]): *Diccionario del español actual*, versión en línea en <<https://www.fbbva.es/diccionario/>>.