



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

ASNEF

PROTOCOLO DE TRANSPARENCIA

**PRODUTO CRÉDITO REVOLVENTE: << A TÚA LIÑA DE
CRÉDITO FLEXIBLE, SEGURA E TRANSPARENTE>>**

SELO DE EXPERTO OU DE CALIDADE

(DA PROPIA ENTIDADE)

PROTOCOLO DE TRANSPARENCIA deseñado por D. Francisco Javier Orduña Moreno, Ex
Maxistrado da Sala Primeira do Tribunal Supremo e Catedrático de Dereito Civil da
Universidade de Valencia

**O TEU PROTOCOLO << Benvido á transparencia: un novo paradigma, tanto
na contatación do teu crédito personal como na mellor defensa dos teus
dereitos e intereses>>**





QUE É O PROTOCOLO DE TRANSPARENCIA?

O protocolo ASNEF é **unha novo paradigma**, tanto no fondo coma na forma, de entender e levar á práctica a contratación do teu crédito persoal.

Un cambio radical, onde a relación contractual se constrúe, de principio a fin, desde o valor da transparencia para a mellor defensa dos teus dereitos e intereses.

En definitiva, **un tratamento especializado da información dispoñible**, que che facilita o maior nivel de comprensión posible e unha **<auténtica guía>** para a túa mellor información e comunicación coa túa entidade.

ASNEF pon ao dispor das entidades asociadas este específico protocolo de transparencia, que poderá ser adoptado polas distintas entidades para a comercialización do crédito revolving.

ASNEF emitirá un selo de calidade de transparencia para aquelas entidades que o adapten e empreguen na comercialización deste produto. ASNEF non asumirá responsabilidade ningunha no caso de que o devandito protocolo, unha vez adoptado pola entidade, resulte incumplido.

ESTAMOS CONECTADOS (unha nova forma de comunicar e de interaccionar contigo)

O valor da transparencia comeza por unha necesaria comunicación co cliente que permita un adecuado nivel de comprensión do produto solicitado. Por iso, o importante é que esteamos conectados, de forma directa e fluída. Para conseguir este obxectivo, debes ter en conta que as entidades asociadas a ASNEF, con independencia do modo en que se efectúe a contratación do teu crédito revolving (presencial ou a distancia, de forma escrita ou electrónica e tamén en liña), terán ao teu dispor nas súas respectivas webs, desde o inicio da oferta e de forma gratuíta, o protocolo de transparencia, así como o resto de documentación de natureza análoga e complementaria ao mesmo da que dispoñan. Poderás acceder a esta documentación a través dunha ligazón que che facilitará a túa entidade. Por medio desta ligazón poderás acceder, tamén, a un **<simulador da entidade do Banco de España>** que che axudará non só a visualizar o crédito solicitado senón tamén a exemplificar toda a información deste protocolo. Ademais, contarás cun **espazo da Web** reservado para resolver as túas posibles dúbidas e un **teléfono de atención ao cliente**.

Consello. Lembra que esta comunicación ou conectividade é esencial para a correcta





Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

contratación do teu crédito persoal .<utilízaa>.

Alerta ou advertencia. (1) En todo caso, ten en conta que tes <dereito> a solicitar, de forma gratuíta, ademais do documento de información normalizada europea (INE) **un exemplar da oferta que che realice a túa entidade (nestes contratos a oferta coincide, en xeral, co propio contrato), conforme aos formatos que resulten autorizados (escritos ou electrónicos).**

(2) Esta oferta resulta vinculante para a entidade, que cha deberá respectar durante un mínimo de 14 días naturais (contados de data a data) desde a súa entrega ou comunicación. (3) O <protocolo de transparencia> servirache de <<guía>> para a súa correcta comprensión.

A NOSA OFERTA: O TEU CRÉDITO REVOLVENTE

QUE É?

O crédito revolvente, con ou sen tarxeta de crédito, **é un crédito diferenciado do crédito xeral ao consumo** pois responde a características e funcións distintas. A súa finalidade non é tanto facilitarche a adquisición dun determinado ben ou servizo, mediante o pagamento de cotas regulares durante un período de tempo fixo (prazos), **senón a de posibilitarche unha liña de crédito** (rápida, flexible e renovable) que che permita tanto **o pagamento de bens e servizos** en xeral como **a obtención de liquidez ou diñeiro que necesites.**

O crédito revolvente, dadas as súas características e réxime, responde a un **sector do mercado do crédito persoal propio e diferenciado**, máis amplo e xeral do crédito ao consumo (e, por extensión, das tarxetas de crédito denominadas “fin de mes” ou “de pagamento aprazado”).

Neste contexto, debes ter en conta as seguintes advertencias, recomendacións e consellos.

Alerta ou advertencia. Como che indicamos, o crédito revolvente, pola súa configuración e función, responde a un <específico sector> do mercado de crédito ao consumo. Ten en conta que, neste específico sector do mercado, conforme ás estatísticas do Banco de España, o crédito revolvente presenta **un tipo de xuro medio (importe ou prezo) superior ao tipo medio dos créditos ao consumo** (por exemplo, o dos préstamos). Nota: Cada entidade pode valorar e facilitar os exemplos que estime conveniente).

Recomendación. Esta comparativa do tipo de xuro medio do crédito revolvente tamén che serve para valorar outras posibles vías de financiamento.

Consello. Antes de contratar o teu crédito, e cada vez que o utilices, considera a finalidade ou función que che vai reportar (para que o solicitas).

COMO FUNCIONA?

Unha vez explicada a principal finalidade ou función do crédito revolvente, debes comprender como funciona realmente. Presta atención aos seguintes apartados cos seus respectivos consellos, recomendacións e advertencias.

- **UNHA LÍNEA DE CRÉDITO INMEDIATA E RENOVABLE (PERMANENTE E AMPLIABLE)**

Fronte á rixidez do préstamo, como crédito ao consumo tradicional, onde o total do importe do crédito concedido máis os seus respectivos xuros **se pagan de modo aprazado pero fixo** mediante un só pagamento ou mediante varias cotas periódicas iguais, **o crédito revolvente presenta a vantaxe da súa flexibilidade**, é dicir, a capacidade de renovarse e adaptarse ás túas necesidades.

Isto conséguese porque con este contrato tamén obtés unha <liña de crédito> na que só pagas a contía que realmente dispuxeches, de forma que o crédito **disposto e pagado** (a través das túas cotas ou recibos) pasa, de forma automática, **a repoñer ou formar parte do novo crédito dispoñible**; polo que a liña de crédito permanece <aberta> dun modo secuencial. De aí o seu nome de crédito revolvente ou <<renovable>> pois abonda a súa simple disposición e posterior pagamento para que se renove a liña de crédito de forma automática. Ademais, este tipo de crédito permite **a ampliación do límite inicialmente concedido**, sempre que a entidade o autorice despois da análise de solvencia, co que aumenta a súa flexibilidade.

Consello. Lembra a finalidade deste tipo de crédito. Contar cunha liña de crédito é un factor positivo, sempre que responda a unhas previsións e necesidades determinadas.

Recomendación. Evita a prolongación excesiva de calquera crédito porque pode resultar un factor de risco innecesario.

Alerta ou advertencia. A duración do crédito revolvente é indefinida (se ten unha duración determinada haberá de indicarse). SE se emite unha tarxeta, a tarxeta si ten unha vixencia propia, polo que a entidade irá renovándochas sempre que o contrato siga vixente.

• **UNHA FORMA DE PAGAMENTO ADAPTADA AOS TEUS INTERESES E NECESIDADES MEDIANTE COTAS MENSUAIS.**

O crédito de revolvente non só é flexible, senón que tamén **ten a vantaxe de ser adaptable** aos teus intereses e necesidades.

En efecto, a forma de pagamento do teu crédito revolvente adóitase realizar a través de cotas mensuais. **O importe inicial das de cotas**, conforme ás ofertas das entidades, **non é fixo** pois **pode variar en función da disposición real que fagas da túa liña de crédito** (a contía que sexa obxecto de disposición: saldo pendente).

Poderás elixir o importe da cota mensual coa que amortizarás o teu crédito revolvente, en función das túas necesidades. Poderás variar o importe mensual da cota en calquera momento ao longo da vida do crédito, se o consideras necesario, respectando sempre a cota mínima de devolución mensual establecida pola entidade para evitar unha duración excesiva do teu crédito e lograr que amortices capital.

Nota: establecer, para informar ao cliente, como medida para evitar sobreendebementos, un mínimo de dous exemplos ou alternativas de financiamento determinadas, en función da cota mínima que poida establecerse para o reembolso do crédito conforme ao contrato

Consulta o tipo de xuro e a TAE en el contrato.

Ten en conta que o posible incremento do saldo pendente (o que debes), respecto do inicialmente previsto na concesión do teu crédito, pódese producir por varios supostos, entre outros:

- (1) Porque continúes dispoñendo do crédito que repós coas cotas pagadas.
- (2) Porque solicitas unha ampliación do crédito e, unha vez concedida esta, fas uso dela.
- (3) Porque impagues cotas que se van acumulando ás que xa debes.

Estes supostos representan que te apartaches da previsión inicial do teu crédito, co que a contía do mesmo e as súas cotas tamén poden ser obxecto de variación.

Nota: poñer un exemplo sinxelo de comparación entre un crédito revolvente axustado á súa previsión inicial e outro no que se ampliou o crédito (resaltar as diferenzas de cotas).

En calquera caso, a previsión inicial das cotas mensuais pendentes é un elemento básico para valorar, tanto a conveniencia da contratación do teu crédito revolvente como a súa posible adaptación ou modificación, segundo as túas necesidades e recursos económicos. Presta atención aos seguintes consellos, recomendacións e advertencia.

Consello. Como pasa con calquera crédito, ten en conta que a previsión inicial das cotas mensuais baixas ou de pouco importe, comporta que o prazo de amortización do crédito (mensualidades para pagar o crédito) sexa maior e pagues máis xuros. Pola contra, se as cotas son dun maior importe, o prazo de devolución é menor. Ademais, se realizas pagamentos (abonos) por encima das cotas inicialmente previstas (reembolsos anticipados), podes reducir o prazo de amortización do crédito ou o importe das cotas pendentes.

Nota: poñer un sinxelo exemplo do aconsellado. (1) Un crédito revolvente con cotas baixas e con cotas máis elevadas, respecto dunha mesma cantidade. (2) Un suposto da incidencia dun reembolso anticipado. (3) Un suposto no que se aumente a cota e se reduza o prazo do crédito.

Recomendación. Para visualizar os distintos escenarios que pode presentar o crédito revolvente podes utilizar o << simulador >> que facilita o Banco de Españaa través do link [https:// app.bde.es/asb www/es/vencimiento.html#/ principalVencimiento](https://app.bde.es/asb/www/es/vencimiento.html#/principalVencimiento). Non dubides en realizar todas as consultas e preguntas que resulten necesarias; atenderante persoalmente, a través dos distintos medios ou canles de comunicación.

Alerta ou advertencia. (1) Ten en conta que **o importe (contía) de cada cota mensual corresponde, por esta orde, aos seguintes conceptos:** Pagamento de xuros (remuneratorios), comisións, gastos, indemnizacións e amortización de capital. Interésache ver unha simulación <desglosada> destes conceptos na cota inicialmente prevista, especialmente do importe da cota que vai destinado á amortización do crédito pois constitúe o pagamento directo do capital prestado. (2) As entidades poden establecer **unha contía mínima** do importe da cota mensual. Infórmate. (3) Ademais, como che reiteraremos máis adiante, debes ter presente a importancia neste tipo de crédito do << cumprimento regular >> das cotas previstas ao seu respectivo vencemento.

COMO SE CONCEDE?: <<UN CRÉDITO RESPONSABLE, ACCESIBLE E SEGURO PARA TODOS>>

A circulación do crédito persoal, a modo ou semellanza do que ocorre coa nosa rega sanguínea, **constitúe un orzamento vital para o funcionamento do sistema económico**; fundamental para a atención das necesidades e aspiracións da cidadanía. Precisamente pola súa importancia, **o seu acceso** (posibilidade de obtelo) **debe ser obxecto dun tratamento responsable e seguro para todos**, tanto para os propios clientes que o solicitan como para as entidades que o conceden; todo o necesario para evitar os riscos dun << **sobreendebedamento ou prolongación excesiva do crédito**>> que conduzan ao incumprimento do contrato e á desatención doutras necesidades básicas dos clientes. O crédito, ademais, debe resultar **<idóneo>** para cubrir as necesidades do cliente, de acordo cos seus recursos económicos.

Neste contexto, debes ter en conta que a concesión deste crédito **<non é automática>** pola súa simple solicitude **senón que está suxeita a un marco previo de <avaliación>**, ao longo de toda a relación contractual, que responde ás seguintes características.

-A aplicación de modernos e actualizados procedementos internos de avaliación da solvencia do cliente (da súa situación patrimonial e recursos económicos). Ten en conta que estes procedementos réxense polos principios de **igualdade de trato** (ou de non discriminación dos clientes), **de proporcionalidade e razoabilidade dos criterios de avaliación e de comunicación ao cliente**; **todo iso, de conformidade co que se contén nas Ordes Ministeriais que regulan a transparencia nos créditos revolventes (Orde EHA /2899/2011 e Orde ETD/699/2020)**

-Para a correcta avaliación, á parte da documentación e información requirida ao cliente, as entidades **poden utilizar as súas bases tecnolóxicas de tratamento da información, así como a consulta doutras fontes de datos de acceso público** (historial crediticio, ficheiros e rexistros públicos, etc.); todo iso, con pleno respecto á normativa de protección de datos persoais.

- Para evitar que se produza un sobreendebedamento, as entidades deben avaliar, para a concesión do crédito, se o cliente dispón de capacidade económica suficiente para satisfacer as súas obrigas ao longo da vida da operación.



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

- Para a valoración da capacidade económica do cliente utilizaranse exemplos de amortización sobre cotas calculadas en doce prazos mensuais iguais conforme ao sistema de amortización de cota constante.

-A avaliación resultante é, en todo caso, **persoal de cada cliente**; polo que responderá confidencialmente ás concretas circunstancias da súa situación económica e financeira.

Consello. (1) *Pensa que un crédito responsable comeza coa túa solicitude; polo que debes ter en conta tanto a natureza deste tipo de crédito (para que serve) como o esforzo económico que podes realizar para a devolución periódica do importe solicitado, xa que este produto é máis caro que o préstamo tradicional.* (2) *Con relación ao anterior, para que a túa decisión sexa a correcta, como cliente podes solicitar outras alternativas **ou tipos de crédito** que haxa á túa disposición. Ti decides.* (3) *Con carácter xeral, ASNEF aconséllache que amortices o crédito o máis rápido que poidas.*

Nota: poñer un exemplo representativo ou simulación de crédito revolving que se atope dentro das porcentaxes aconselladas, con relación a uns hipotéticos ingresos netos. Este exemplo representativo ou simulación deberá cumprir os seguintes parámetros:

- *Límite do crédito dispoñible: 1.500 €*
- *O prazo de amortización será de 4 anos.*
- *A devolución do crédito calcularase en 48 cotas mensuais iguais calculadas conforme ao sistema de amortización de cota constante*
- *Cando se mencione unha tarifa promocional ou condicións especiais de uso que deriven do funcionamento normal do crédito en cuestión, aplicable de forma temporal, deberán sinalarse as condicións normais de execución do contrato de crédito*
- *Debe indicarse que se trata dun exemplo*

Nota: O anterior exemplo provén da aplicación literal do previsto no art. 4 apartado 5, letra e) da Orde 1718/2010. Por iso, poden darse casos de entidades cuxas operacións recorrentes e habituais manteñan fortes discrepancias tanto no importe medio concedido, como no prazo de reembolso establecido, respecto do modelo especificado na Orde (por ex. créditos con importe medio de 600€ e aprazamento máximo de 24 meses). Nestes casos as entidades deberían realizar na súa publicidade aquelas adaptacións necesarias que permitan reflectir de forma clara, suficiente, obxectiva e non enganosa, as consecuencias reais para o cliente, do produto publicitado.

Recomendación. *Ten en conta que a <veracidade> dos datos que che soliciten constitúe un auténtico <deber para ti>. Colabora coa túa entidade para a obtención dun crédito responsable; é en beneficio de todos.*



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

Alerta ou advertencia. (1) Cando solicites ou a entidade che oferte unha ampliación do límite do crédito inicialmente concedido, previamente á concesión realizárase unha análise de solvencia pola entidade. Ten en conta que deberás ser informado, con carácter previo e nun prazo razoable mediante unha < **simulación comparativa** >, do resultado da modificación, con específicas referencias ao importe da nova cota e á nova débeda acumulada. Non será necesario realizar esta comunicación cando se autoricen excepcionalmente e de forma unilateral disposicións de crédito por riba do límite concedido, sempre que sexa por un importe inferior ao 25% e que o importe disposto por riba do límite se inclúa na súa totalidade na cota correspondente á seguinte liquidación do crédito.

Nota: poñer unha simulación comparativa sinxela dun crédito revolvente e a súa ampliación.

(2) Cando a entidade denegue a túa solicitude baseándose exclusivamente na < consulta dun ficheiro sobre solvencia patrimonial >, ten o << **deber**>> de informarte, de forma inmediata e gratuíta, dos resultados da devandita consulta. Revisa esa información para comprobar que os datos son correctos. En caso contrario, comunícao de inmediato á túa entidade.

(3) Ademais, a denegación debe ser motivada.

QUE DEBES PAGAR POLO TEU CRÉDITO REVOLVENTE?

Como calquera préstamo, o **crédito revolvente comporta un servizo que tes que pagar**. A <transparencia> sobre o custo deste servizo, isto é, que se che informe de forma comprensible, resulta esencial, tanto para que poidas **avaliar** a conveniencia de solicitalo como para que poidas **comparar** as distintas ofertas que che realicen. Para iso poderás utilizar o **documento de información normalizada europea** (INE) que a túa entidade deberá facilitar previamente á contratación e que, ao ter o mesmo formato, para todas as entidades, facilitarache a comparación.

Neste contexto de transparencia, o **primeiro nivel de comprensión comeza por coñecer os conceptos básicos do custo do teu crédito**. Presta atención.

• CUSTO TOTAL DO CRÉDITO.

Este concepto permíteche coñecer o **importe global** do custo do teu crédito, de forma que che facilita un primeiro criterio de avaliación e comparación. **A túa entidade**, cando che describa as principais características do crédito revolvente, **débete informar**, dun modo claro, sinxelo e destacado do custo do crédito (o importe<total> que terás que pagar polo crédito solicitado). Isto conséguese poñendo en relación a contía inicial do importe do crédito solicitado coa contía ou importe final que pagarías ao longo da programación do crédito. Así, por exemplo, se o importe do crédito concedido é de 2.500.-euros e o importe final que debes pagar ascende a 3.500.- euros, o custo total do crédito é de 1.000.-euros.



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

Alerta ou advertencia. Lembra, como che indicamos, que o crédito revolvente é flexible e adaptable ás túas necesidades, polo que a contía do mesmo pode **variar** na medida en que se modifiquen as súas condicións ou previsións iniciais (que volvas dispoñer do crédito xa pagado, que amplíes o seu límite, que realices reintegros ou que cambies a forma de pagamento. Por iso recomendámosche que utilices o **simulador** da entidade (se a entidade ten) ou o do Banco de España para poder visualizar escenarios distintos ao inicialmente previsto para solicitar o teu crédito.

Ademais, debes ter en conta que este custo total do crédito está integrado, basicamente, polos seguintes conceptos:

-Importe de xuros do crédito.

O pagamento dos xuros do crédito constitúe a **contía principal do seu custo**, pois representa o <prezo> polo capital que che presta a túa entidade e que tes que devolver nun prazo de tempo. A túa entidade, conforme ao sinalado, en cada liquidación de xuros, débeche informar de forma clara e detallada do importe ou contía total dos intereses que deberás pagar polo crédito solicitado.

Alerta ou advertencia. O pagamento destes xuros realízase a través de cotas mensuais mentres dure o crédito. Lembra que o pagamento dos xuros é o principal concepto que determina a contía da cota mensual; consulta o seu detalle nos <extractos informativos>.

-Importe dos demais gastos, comisións e impostos por conta do cliente. Os gastos, comisións e, se procede, impostos son os outros compoñentes que configuran a contía total do custo do teu crédito. En síntese, destacámosche a seguinte información.

Ten en conta que, na oferta do crédito, a túa entidade débete informar sobre as **comisións** que che cobra pola subscripción do contrato de crédito e, por tanto, forman parte do seu custo inicial. É dicir, por exemplo, se as entidades cobran comisións por estudo de solicitude ou calquera outra para a subscripción do contrato, ou (se a entidade o ten), comisión de mantemento da tarxeta, deben informarte diso.

Tamén te debe informar a túa entidade dos **gastos asociados** á formalización do contrato de crédito ou á súa operativa (servizos accesorios, pero necesarios), en caso, por exemplo, de gastos por apertura e xestión dunha conta, custos de obtención da tarxeta de crédito, etc

Polo xeral, salvo que sexa unha condición para concederche o crédito, a <prima> do seguro de cobertura do crédito non se inclúe no cálculo da TAE dado que é opcional (só se queres contratalo para a túa maior tranquilidade).

Alerta ou advertencia. (1) Ten en conta que hai gastos (caso da reclamación de



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

cotas impagadas) ou **gastos e custos de servizos** (casos do cambio de conta para domiciliar o recibo, da duplicidade de extractos informativos, da solicitude de copias do contrato, etc.) que, por cursar (producirse) durante a execución do crédito, **non están incluídos no custo inicial do teu crédito**. En calquera caso, estes gastos e custos **deben salientarse** na información precontractual do crédito. (2) Tamén debes saber que as entidades adoitan reservar a facultade de **<modificar unilateralmente>** os anteriores conceptos ou condicións, cunha antelación mínima de 2 meses. En todo caso, esta modificación **non te vincula** pois tes dereito a te opoñer ás modificacións propostas, resolvendo o contrato. Con todo, ten en conta que, nese caso, non poderás seguir facendo uso da túa liña de crédito e deberás devolver o crédito que dispuxeses ata entón nas condicións pactadas no contrato. Nota: poñer un exemplo do custo total dun crédito revolvete con desagregación de xuros, comisións e gastos á subscrición do contrato

• IMPORTE TOTAL DEBIDO

Outro concepto básico, incluído na información precontractual e que che permite unha avaliación previa e comparación do teu crédito revolvete é o denominado **importe total debido**. Este concepto é moi práctico pois infórmate dun dato moi relevante, é dicir, **do que vas ter que pagar** (a suma do importe do crédito solicitado, máis o importe do custo total do devandito crédito). Así, por exemplo, se o importe solicitado é de 2.500.- euros, mentres que o custo total do crédito é de 1.000.- euros, entón o importe total inicialmente debido ascende a 3.500.- euros. Ademais, é importante que teñas moi en conta **<mentres dure o teu crédito> o saldo disposto ou importe debido** pois permitirache saber, en cada momento, o que debes e a súa evolución

Consellos. (1) O importe total inicialmente debido facilítache, sobre todo, unha avaliación previa da túa capacidade patrimonial para facer fronte ao pagamento do crédito. (2) Como che reiteramos, utiliza o **simulador** da entidade (se dispón) ou o do Banco de España para visualizar outros posibles escenarios que che poidan interesar.

Alerta ou advertencia. (1) O **<extracto informativo>** que recibas da túa entidade constitúe, en cada momento, o medio máis adecuado para obter unha información transparente, actualizada (mensual) e precisa da túa posición debedora. Consérvaos. (2) Como tamén che indicamos, o importe total da débeda pode **variar** mentres dure o teu crédito, non só porque diminúa conforme aos pagamentos que realices senón tamén polas ampliacións de capital, aprazamentos, falta de pagamentos e reintegros que realices. Sigue con atención a súa evolución a través dos citados extractos informativos e contas anuais que che facilite a túa entidade.

Por último, este concepto infórmate sobre o tipo de xuro previsto para o crédito, sendo o tipo de xuro expresado como porcentaxe aplicada, con carácter anual, ao importe do crédito utilizado.

CUSTO PORMENORIZADO DO CRÉDITO

Unha vez explicado como operan os conceptos básicos do teu crédito, un segundo nivel de comprensión, é dicir de transparencia, **radica na comprensión duns índices de referencia que exemplifican moi ben o custo do teu crédito e a súa posterior evolución**. Estes índices, tamén te informan acerca da avaliación e comparación do crédito solicitado. Presta atención.

• A TAE (Taxa Anual Equivalente)

A TAE é a **principal referencia do custo real do teu crédito**, o teu dato básico para poder comparar as distintas ofertas pois, conforme a un cálculo ou fórmula común (que utilizan todas as entidades), indícache en termos porcentuais o custo total que vas pagar sobre unha base anual por gozar do crédito

Á súa vez, é a referencia máis completa porque inclúe, tamén, o custo das comisións e gastos necesarios para a concesión do crédito. Por todo isto, a TAE é un <dato fundamental> sobre o que a túa entidade te debe informar, **de forma destacada e exemplificada**, tanto na oferta que realicen (na información precontractual (INE)) como no contrato.

Alerta ou advertencia. (1) Ten en conta que, nos contratos dalgunhas entidades a TAE inicial pode **variar** segundo a disposición real que realices no curso da túa liña de crédito (principalmente, **dependendo da entidade** por novas disposicións do crédito e por ampliacións do mesmo). As entidades deben informar das **distintas TAE** que oferten segundo os <salos pendentes> que poidan resultar a teor das disposicións de crédito que realices. Utiliza tamén para iso o **simulador da túa entidade ou o do Banco de España**.

(2) Lembra que a TAE **debe incluír** as porcentaxes das comisións e gastos que che cobren para subscribir o contrato de crédito (se procede, comisión de estudo, comisión de apertura e xestión de conta, comisión de mantemento etc.).

(3) Ademais, a entidade debe expresar a TAE **nunha porcentaxe única**, isto é, nunha cifra concreta, sen referencia a unha posible pinza.

Nota: poñer exemplos dunha TAE sen bonificacións e outra con bonificacións de custos.



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

(4) Ten en conta que a información comparativa que che proporciona a TAE é relevante para contratar o crédito (información precontractual (INE)). A entidade **non está obrigada** a volverte informar de TAE en cada renovación do crédito, sempre que se manteña en idénticas condicións.

(5) Ten en conta que, se queres comparar ofertas, debes fixarte en que sexan datos de TAE, non outros índices. En o link https://app.bde.es/csfwciu/GestorDePeticones?IdOperacion=becsfwciu_LanzadorCompararEntidadesSFF&token=d7b59218-c958-476a-a8fe-e7132810bc3c.

podes comparar TAES de produtos revolventes de varias entidades. A información proporcionada no portal do cliente bancario do Banco de España que podes acceder a través do link https://clientebancario.bde.es/pcb/é/menu-horizontal/productoservici/relacionados/tiposinteres/guia-actual/tiposinteresprac/Táboa_de_tipos_a0_b053_c69a40_f51.html e os datos do boletín estatístico **non se refiren a datos de TAES** medias, senón de TEDR, que non é o mesmo, posto que o TEDR é o tipo efectivo de definición restrinxida, que equivale á TAE sen incluír comisións.

O TIN (Tipo se xuro nominal)

Cunha importancia menor, o TIN ou xuro debedor é o **xuro que a entidade che cobra mensualmente polo crédito disposto**. Este interese é nominal (o inicialmente previsto no contrato, polo que **non inclúe** comisión ou gasto ningún do contrato ou da súa execución. En consecuencia, o TIN é menor que a TAE, pero a túa entidade débete informar, igualmente, deste índice na oferta que che realice e na información precontractual.

Alerta ou advertencia. Ten en conta que o TIN non inclúe comisións, polo que pode darse o caso dun TIN baixo, pero unha TAE máis elevada se hai comisións importantes que aplica a entidade.

OS TEUS DEREITOS BÁSICOS

O crédito revolvente funciona como un **contrato bilateral**, é dicir, contén dereitos e obrigas para cada unha das partes.

Agora, de forma correlativa, imos destacar tanto os teus dereitos básicos como as túas principais obrigas e riscos máis importantes que che poden afectar. Presta atención

O crédito revolvente contempla, para ti, un conxunto de dereitos básicos, isto é, uns compromisos ou obrigas que as entidades teñen que cumprir necesariamente; nuns casos, porque lles obriga a lei e, noutros, porque os asumen para facerche a <mellor oferta> deste produto. De forma resumida, estes son os teus dereitos básicos:

• **DEREITO A RECIBIR UNHA PUBLICIDADE, OFERTA E INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL TRANSPARENTE DO CRÉDITO E DOS SEUS INSTRUMENTOS OPERATIVOS (TARXETAS)**

É o teu primeiro dereito para poder tomar unha decisión **libre e responsable**. Ten en conta que o deber de transparencia das entidades alcanza, tanto á <oferta> que che realicen como á <información> que che fornezan para subscribir o contrato (Información precontractual) e á información que afecte os seus <instrumentos de utilización>, especialmente ás tarxetas de crédito.

Á súa vez, como xa che sinalamos, ademais da información normalizada europea (INE) tes dereito a recibir, de forma gratuíta, **unha copia da oferta**, coa información debida, e podes solicitar, logo dun estudo do risco, unha oferta vinculante, cunhas condicións que se manterán vixentes durante un <mínimo de 14 días> desde a súa entrega ou comunicación

***Recomendación.** Aínda que a entidade che entregará toda a documentación esixida para formalizar o contrato, lembra que este **protocolo** sérveche de guía para comprender mellor o alcance da documentación e, se é o caso, expor as túas dúbidas ou preguntas*

***Alerta ou advertencia.** Cando o crédito se instrumentalice cunha tarxeta, ten en conta a información básica da TAE, así como as <posibles comisións> que acompañen á utilización da devandita tarxeta (entre outras, comisión por emisión e mantemento, comisión por retirada de efectivo, comisión de aprazamento e comisión por cancelación anticipada).*

• **DEREITO A DESISTIR DO CONTRATO ASINADO (VOLVERTE ATRÁS)**

A desistencia (apartarte ou volverte atrás) é un importante dereito que tes como <**consumidor**>. Este dereito permíteche << revisar ou reformularte >> a decisión que tomaches de contratar o crédito. É un dereito que mira pola <**contratación responsable**> pois a lei outórgache unha segunda oportunidade para volver avaliar a conveniencia do crédito subscrito.

O relevante é que na oferta da túa entidade debe figurar de forma transparente (clara, precisa e destacada), tanto este <dereito de desistencia> como as súas



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

< condicións, prazo e procedemento de exercicio >. Neste sentido, anticipámosche que o dereito de desistencia débelo exercitar no **prazo de 14 días naturais** (contado de data a data), sen necesidade de xustificación ningunha. Así mesmo, tes o **<deber>** de comunicarllo á túa entidade, a través de calquera vía que deixe constancia desta comunicación; ben vía escrita (carta, burofax, etc.), ou ben vía electrónica.

Recomendación. *Antes de exercitar este dereito ponte en contacto coa túa entidade, axudarache a tomar a mellor decisión. En todo caso, consulta a contía que debes devolver.*

Alerta ou advertencia. (1) *Lembra que o día de inicio do prazo (días a quo) será o da data de perfeccionamento do contrato, sempre que á devandita data acompañasen ou che entregaran as condicións xerais do contrato. En caso contrario, a data de inicio do prazo será cando recibas estas condicións xerais.* (2) *Como é lóxico, a desistencia <pon fin ao contrato>, polo que deberás devolver o capital disposto do crédito, máis a parte proporcional dos xuros devindicados; todo iso, antes dos 30 días naturais (contados de data a data) desde que comunicaches a desistencia*

(3) *Tamén ten en conta que a desistencia se estende, se procede, ao contrato de seguro de cobertura que subscribises xunto co crédito, que tamén se extingue, tendo dereito á devolución da parte proporcional da prima satisfeita*

- **DEREITO A RENOVAR O TEU CRÉDITO E A CANCELALO EN CALQUERA MOMENTO.**

Como che destacamos, o crédito revolvente é moi flexible e permíteche, de forma sinxela, tanto a súa renovación como a súa cancelación anticipada. A renovación por períodos anuais, prodúcese **<dun xeito inmediato ou automático>** coa simple disposición ou utilización continuada da túa liña de crédito. A cancelación do crédito (extinción do contrato) é **<gratuita>**; non che poden cobrar ningunha comisión e pódela exercitar **<en calquera momento>** posterior á firma do contrato, aínda que deberás comunicala á túa entidade cun **<prazo de preaviso>** (antelación), mediante unha vía de comunicación escrita ou electrónica que deixe constancia desta cancelación. Consulta á túa entidade.

Alerta ou advertencia. (1) *Ten en conta que a **renovación inmediata**, pola que se prorroga o teu crédito nas mesmas condicións que che ofertaron ao seu inicio, **non constitúe unha novación ou modificación do crédito**, polo que non realizas un novo contrato. Neste caso, a túa entidade non ten o deber de volverte informar en cada renovación, acerca da TAE aplicable se a mesma se mantén.* (2) *Se así o prevé o contrato (consúltalo), a túa entidade pode **<resolver>** este por causas obxectivas informándote con dous meses de antelación. En todo caso, ten en conta que a túa entidade débecho comunicar.*



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

- DEREITO A QUE A TÚA ENTIDADE RESPECTE O PRAZO CONCEDIDO E O PROGRAMA PREVISTO PARA O PAGAMENTO DAS COTAS.

É outro dos dereitos básicos da túa relación contractual. A entidade ten a obriga de respectarche o prazo concedido para o pagamento de crédito (o tempo previsto e acordado). Ademais, a entidade tamén ten a obriga de suxeitarse á contía das cotas programadas. Estes importantes aspectos (prazo, cotas e contía das mesmas) forman parte da información <básica e destacada> que debe figurar na oferta que che realicen.

Os **extractos informativos** que recibas son o documento idóneo para valorar a <**regularidade e conformidade**> da execución do teu crédito.

***Recomendación.** Lembra que estes datos básicos iniciais do crédito poden ser obxecto de modificación se así che interesa, polo que se poden variar os prazos, as cotas e a súa contía. Consúltao coa túa entidade, axudarache a tomar a mellor decisión.*

- DEREITO A PAGAR PARTE DO CRÉDITO DE FORMA ANTICIPADA (REEMBOLSO PARCIAL)

Coa finalidade de que poidas pagar o crédito da maneira <máis rápida posible> (e deixes ou reduces a túa situación de debedor), a lei outórgache o dereito tanto a cancelar o crédito, como xa che informamos, como a reducir <**o seu importe ou contía**> a través destes reembolsos parciais, isto é, á marxe do pagamento das cotas previstas. Ten en conta que estes reembolsos comportan unha variación xa que reducen o <custo total> inicialmente previsto do teu crédito e alcanzan tanto aos intereses debidos (a parte máis gravosa) como, se procede, aos demais custos e gastos, mesmo se estes fosen xa pagados.

***Recomendación.** Consulta coa túa entidade as consecuencias do reembolso parcial que pretendas realizar. O <**simulador**> axudarache a visualizar como queda o crédito co reembolso previsto.*

Alerta ou advertencia. (1) Polo xeral, o reembolso parcial conleva o pagamento dunha compensación polo reembolso anticipado (sempre que se pactase no contrato e se indicase na información precontractual).

(2) Lembra que a información contida nos <extractos informativos> reflectirá a modificación producida tras o reembolso parcial efectuado. Consúltaos.



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

• DEREITO A RECIBIR UNHA INFORMACIÓN PERIÓDICA E DE SEGUIMIENTO (EXTRACTOS MENSUAIS, INFORMACIÓN POLO MENOS, TRIMESTRAL E INFORME ANUAL)

O teu crédito revolvente é <transparente> na medida que a túa entidade te informe, dun modo preciso e comprensible, do seu cumprimento mentres dure o crédito. Por iso tes dereito ás seguintes vías de información

Información periódica. Os extractos e liquidacións periódicos constitúen o instrumento idóneo para que obteñas unha información precisa e periódica sobre o estado e evolución do teu crédito revolvente. Estes extractos informativos cumpren <funcións básicas> na información e execución do teu crédito. Presta atención

En primeiro lugar, facilítanche unha <información transparente> (concisa, clara e desagregada) respecto dos principais datos que ilustran a situación actual do teu crédito (movementos, importe da débeda, amortización, pagamento de comisións ou gastos, etc.).

En segundo lugar, a información contida nos extractos informativos sen prexuízo doutras comunicacións escritas ou electrónicas que che remita a túa entidade, < confirman as principais variacións que experimentou o desenvolvemento do teu crédito (renovacións, ampliacións da liña de crédito, modificación das cotas, etc.).:

Ademais, conforme a Ordes de transparencia antes sinaladas, Orde EHA/2899/2011 e Orde ETD/699/2020, a entidade remitirache a seguinte información:

- O importe do crédito disposto con inclusión das cotas devindicadas e xuros xerados pendentes de liquidación.
- O xuro debedor
- Modalidade de pagamento establecida, coa expresión do termo revolvente e da cota de amortización fixada nese momento. Conforme a iso, indícase:
 1. A data na que acabarás de aboar o crédito se non realizases máis disposicións, nin se producen modificacións no contrato.
 2. A contía total que acabarías aboando, desagregando principal e xuros, se non realizases novas disposicións nin modificases a cota.

Esta información forneceráseche con periodicidade, polo menos trimestral; polo que as entidades que a proporcionen aos seus clientes cunha periodicidade inferior, por exemplo, mensual, **non estarán obrigadas a remitila de novo trimestralmente.**

Información adicional: Por outra banda, a entidade poñerá ao dispor do cliente



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

información adicional cando se cumpran os requisitos indicados nas Ordes de transparencia xa citadas.

Alerta ou advertencia. Dadas as funcións sinaladas, se observas algunha<irregularidade> nos extractos tes que proceder, nun tempo razoable (xeralmente 15 días), a realizar a correspondente reclamación.

-Información de seguimento. Xunto cos anteriores extractos, tamén tes dereito a recibir unha información de seguimento ou de conxunto do teu crédito. Para estes efectos, a túa entidade débete facilitar, xeralmente a principios de cada ano de vixencia do crédito, << unha información anual, sintética e detallada dos principais conceptos e datos do teu crédito>> especificamente xuros cobrados e pagados e comisións devindicadas durante o ano anterior. A túa entidade facilitarache o <acceso á sua Web> para que poidas informarte e realizar operacións na túa liña de crédito (acceso ao saldo, ampliacións e disposicións do crédito, etc.). Consulta á túa entidade.

-Consulta e xestión pro-activa do cliente. A transparencia é <cosa de todos>; polo que ti tamén podes colaborar comunicando as túas dúbidas ou preguntas. Utiliza todas as canles de comunicación que che facilita a túa entidade. Lembra que este protocolo sérveche de <guía> interactiva.

• DEREITO A QUE SE RESPECTEN AS CONDICIÓN DO TEU CRÉDITO, EN CASO DE QUE A TÚA ENTIDADE O CEDA A OUTRA

A lei permite ás entidades ceder (vender) o teu crédito a outra entidade que estea interesada, polo que estoutra entidade pasaría a ser a túa nova acreedora.

Alerta ou advertencia. (1) *O importante é que teñas en conta que debes ser <informado previamente> e que a cesión non pode afectar aos teus dereitos. A nova entidade terache que respectar as condicións do teu contrato de crédito e poderás opoñer as mesmas excepcións que tiñas contra a entidade orixinaria.* (2) *Ademais, a cesión do teu crédito non pode supoñerche custo ningún.*

• OUTROS DEREITOS

Á parte dos dereitos básicos, tamén te asisten outros dereitos como cliente. En particular, os seguintes.

-Poderías solicitar aprazamentos de pagamento, dos teus recibos mensuais (cotas). Con todo, o aprazamento sempre implica un custo, polo deberás ser



-Dereito a recibir o mesmo nivel de información con relación ás tarxetas de crédito, especialmente, do tipo de xuro aplicable e das comisións e gastos (entre outras, a comisión que che cobren por obter efectivo nos caixeiros automáticos).

AS TÚAS PRINCIPAIS OBRIGAS, CONSELLOS E SITUACIÓNS DE RISCOS

Á parte doutras obrigas como a de facilitar, na solicitude do crédito, unha documentación <veraz> sobre a túa situación económica, a de actualizar os teus datos que facilites no ámbito do contrato de crédito, ou a de <comunicar>as reclamacións que procedan, en caso de desconformidade coa información recibida, **a túa principal obriga é pagar o crédito**. Para iso, é moi importante que sigas << o plan ou programa de pagamentos >> das túas cotas. Pensa que, na medida en que te afastes do plan ou programa, a túa situación será de maior risco pois incrementárase a túa débeda inicial.

Consellos. *Ante calquera dificultade de pagamento, por pequena que sexa, ponte en contacto coa túa entidade, pois pode presentarche distintas alternativas interesantes para ti.*

- **GASTOS DE XESTIÓN DERIVADOS DA RECLAMACIÓN DUNHA DÉBEDA IMPAGADA (SITUACIÓN DE RISCO LEVE)**

Ten en conta que a falta de pagamento dunha débeda, xeralmente unha cota, pódete parecer que non ten gran transcendencia; con todo, esta falta de pagamento está suxeito a uns gastos. Estes gastos compensan (cobren) as xestións efectivas que realice a túa entidade para reclamarche a débeda impagada.

Alerta ou advertencia. (1) *En todo caso, tes que saber, en canto á contía destes gastos, << que a túa entidade non che pode aplicar unha tarifa porcentual segundo a contía debida, pois é fixa. Á súa vez, a cobranza destes gastos <<non é automática >>, á parte da falta de pagamento hai que xustificar as xestións de cobranza efectivamente realizadas (chamadas, e-mails, SMS, requirimento persoal, envío de cartas certificadas, burofax, etc.). Ademais, este gasto <<non é reiterativo >>, é dicir, debe serche aplicado unha soa vez respecto da falta de pagamento realizada (non é acumulativo a outra falta de pagamento).* (2)



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

Nalgúns casos, a falta de pagamento dunha cota pode comportar o bloqueo da túa liña de crédito. Consulta á túa entidade

- **ACUMULACIÓN DE DÉBEDAS IMPAGADAS (SITUACIÓN DE RISCO MODERADO)**

Como xa destacamos, tes que ter moi en conta que nestes créditos a **<débeda impagada>** pode devindicar as comisións ou gastos que se pactaron así como xuros de demora; polo que o custo do teu crédito << incrementábase >> e, con iso, a túa situación de risco pódese agravar.

Recomendación. Ante a previsión desta falta de pagamentos, ponte en contacto coa túa entidade para estudar posibles alternativas (aprazamentos, reestruturación de débeda, etc.).

- **PERDA DO PRAZO CONCEDIDO: VENCEMENTO ANTICIPADO E RESOLUCIÓN DO CONTRATO (SITUACIÓN DE RISCO GRAVE)**

Cando a falta de pagamento das cotas non é puntual ou ocasional senón que se **xeneralizou** nalgunha fase do teu crédito, debes ter en conta que a **túa situación de risco é grave** pois, dependendo do alcance desta falta de pagamentos (xeralmente tres ou máis cotas impagadas), pódense producir as seguintes consecuencias.

- **Perda do prazo concedido.** Esta perda comporta o vencemento anticipado da débeda pendente, polo que a entidade pódete esixir anticipadamente o seu pagamento (o que debes e o que queda por pagar, cos seus respectivos xuros e as comisións e gastos se os houbese).
- **-Resolución do contrato.** A entidade tamén pode, conforme á falta de pagamento sinalada (xeralmente tres ou máis cotas) proceder a resolver o contrato, co que poderá esixirche o pagamento anteriormente sinalado.

Alerta ou advertencia. (1) Para que esta falta de pagamentos produza as consecuencias indicadas, ten en conta que a entidade, **previamente**, débeche **reclamar** o pagamento da débeda acumulada e, ademais, **concederche** un prazo, de polo menos un mes, para que poidas pagar o que debes.

(2) **En todo caso**, ten en conta que, se no contrato se estableceu un xuro de demora, este **non pode supoñer un incremento de máis de 2 puntos** porcentuais respecto do xuro remuneratorio establecido. Nota: poñer un



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

exemplo desta advertencia

(3) Lembra que, proximamente, a túa entidade poderache ofrecer, xunto coa información dos extractos informativos, un **<Sistema de alerta>** para que te informe de determinados niveis de risco na acumulación da débeda e dos incumprimentos producidos.

(4) **Se a entidade preveu unha suma polo vencemento anticipado**, ten en conta que esta cantidade non responde a tipo de recarga ningún por mora senón que se trata dun importe que se percibe sobre o capital pendente de pagamento, sen que se poidan cobrar xuros remuneratorios a partir dese momento.

PROTEXEMOS OS TEUS DATOS

En ASNEF somos conscientes de que a protección dos teus datos é **<un dereito fundamental>** que tes como cidadán e como cliente. Por iso, as entidades asociadas a ASNEF, xunto coa oferta e información precontractual do crédito, **facilitaránche** unha información clara e polo miúdo do procedemento de protección de datos para que teñas, en todo momento, un pleno control e coñecemento sobre **<os seus usos e destinos>**, particularmente do teu dereito **para acceder e rectificar** os teus datos, cando así o consideres oportuno. Ademais, estas entidades, de forma gratuíta, especificaránche as vías ou canles de comunicación e o acceso aos teus datos.

Alerta ou advertencia. *En caso de que as entidades asociadas a ASNEF, cumprindo os termos previstos na lei, informen os << ficheiros de morosidade >> acerca da túa situación de posibles incumprimentos de pagamento, lembra que tes dereito a que se che envíe, con carácter previo, o contido da devandita información. Consúltao por se puidese ser incorrecto ou inexacto.*

MELLORAMOS O SERVIZO (UNHA APOSTA POLA CONECTIVIDADE E INTERRELACIÓN CO CLIENTE)

Por último, queremosche anunciar que ASNEF, nun breve prazo de tempo, poñerá ao teu dispor toda unha **<Plataforma ou Sistema integrado de transparencia>**. Este sistema, entre outros avances, facilitarache a comprensibilidade de todos os nosos produtos e servizos, cunha información complementaria, práctica e interesante. Á súa vez, potenciará a túa conectividade <pro-activa> cos últimos avances en xestión e comunicación da información (potentes simuladores e sistemas de alertas).

