



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

ASNEF

GARDENTASUN-PROTOKOLOA

**REVOLVING KREDITUAREN PRODUKTUA: <<ZURE
KREDITU-LERRO MALGUA, SEGURUA ETA GARDENA>>**

ADITU-EDO KALITATE-ZIGILUA

(ERANKUDENDEARENA BERARENA)

GARDENTASUN-PROTOKOLOA Francisco Javier Orduña Morenok,
Auzitegi Goreneko lehen salako magistratu ohi eta Valentziako Unibertsitateko
zuzenbide zibileko katedradunak, diseinatua.

**ZURE ASNEF PROTOKOLOA <<Ongi etorri
gardentasunera: Paradigma berri bat, bai zure kreditu
pertsonearen kontratazioan, bai zure interesen babesik
onenean>>**



ZER DA GARDENTASUN-PROTOKOLOA?

ASNEF protokoloa **paradigma berri bat da**, nola funtsean hala forman, zure kreditu pertsonalaren kontratazioa ulertu eta praktikara eramateko orduan.

Erabateko aldaketa, non kontratuzko harremana, hasieratik amaierara, zure eskubideen eta interesen babesik onena lortzeko gardentasunaren baliotik eraikitzen den.

Azken finean, **eskura dagoen informazioaren tratamendu espezializatua**, ulermen-maila ahalik eta altuena eskaintzen dizuna, eta <<**benetako gida**>> bat, zure erakundearekin informazio eta komunikaziorik onena izateko.

ASNEFek erakunde bazkideen eskura uzten du gardentasun-protokolo espezifiko hori, eta zenbait erakundek erabili ahal izango dute revolving kreditua komertzializatzeke.

Protokoloa produktu horren komertzializaziorako egokitu eta erabiltzen duten erakundeei gardentasunaren kalitatezko zigilu bat emango die ASNEFek. Erakundeak behin protokoloa hartuta betetzen ez badu, ASNEF ez da erantzule egingo.

KONEKTATUTA GAUDE (zurekin komunikatzeko eta elkar eragiteko modu berri bat)

Gardentasunaren balioa bezeroarekin beharrezko komunikazio batetik hasten da, eskatu duen produktuaren ulermen-maila egokia ahalbidetzeko. Horregatik, garrantzitsuena konektaturik egotea da, modu zuzen eta errazean. Helburu hori lortzeko, kontuan izan behar duzu ASNEFen erakunde bazkideek, zure revolving kredituaren kontratazioa egiteko modua edozein dela ere (aurrez aurrekoa edo urrutikoa, idatziz edo elektronikoki edo online), zure eskura izango dituztela haien webguneetan, eskaintzaren hasieratik eta doan, gardentasun-protokoloa, baita antzekoak eta osagarriak diren eta eskura duten gainerako dokumentazioa ere. Zure erakundeak emango dizun esteka baten bitartez izango duzu dokumentazio horretarako sarbidea. Esteka horren bitartez, sarbidea izango duzu <<**Espainiako Bankuaren simulatzaile**>> batera ere; eskatu duzun kreditua ikusten eta protokolo horren informazio guztia adibideen bitartez adierazten lagunduko dizu. Gainera, **webgunearen eremu bat** zure zalantza posibleak erantzuteko izango duzu eta **bezeroen arretarako telefono** bat ere izango duzu.

Aholkua. Gogoratu komunikazio edo konektagarritasun hori ezinbestekoa dela zure kreditu pertsonalaren kontratazio egoki baterako. <<Erabil ezazu>>.

Jakinarazpen edo ohartarazpena. (1) Edozein kasutan, kontuan izan <<eskubidea>> duzula Europako informazio normalizatuaren dokumentuaz gain, zure erakundeak egiten dizun **eskaintzaren ale bat** eskatzeko, doan (hitzarmen horietan, oro har, eskaintzak bat egiten du hitzarmenarekin), baimendutako formatuen arabera (idatziak edo elektronikoak).

(2) Eskaintza hori **loteslea** da erakundearentzat, eta errespetatu egin beharko du, gutxienez 14 egun naturaleko epean (egunetik egunera zenbatuta), eman edo jakinarazten den unetik. (3) <<Gardentasun-protokoloak>> <<gida>> funtzioa beteko du, bere ulermen egokirako.

GURE ESKAINTZA: ZURE REVOLVING KREDITUA

ZER DA?

Revolving kreditua, kreditu txartelarekin edo gabe, **kontsumorako ohiko kredituaren bestelakoa den kreditu bat da**, funtzio eta ezaugarri ezberdinak baititu. Haren **helburua** denbora-epe finko batean kuota erregularrak ordaindiz ondasan edo zerbitzu zehatz bat eskuratzea baino, **kreditu-lerro bat eskaintzea** da (azkarra, malgua eta berriztagarria), oro har, **ondasunak eta zerbitzuak ordaintzeko** zein **behar duzun likidezia edo dirua lortzeko**.

Revolving kreditua, bere ezaugarriak eta araubidea kontuan hartuta, **norberaren kreditu pertsonal eta bereiziaren merkatuko sektore bati** dagokio, kontsumorako kredituarena baino zabalagoa eta orokorragoa (eta hedaduraz, “hilabete amaiera” edo “ordainketa atzeratua” deritzon kreditu-txartelarena).

Testuinguru horretan, ondorengo ohartarazpenak, gomendioak eta aholkuak izan behar dituzu kontuan.

Jakinarazpen edo ohartarazpena. Azaldu dizugun moduan, revolving kredituak, bere konfigurazioa eta funtzioa kontuan hartuta, kontsumoaren kredituko merkatuaren <<sektore zehatz>> bati erantzuten dio. Kontuan izan ezazu, Espainiako Bankuaren estatistiken arabera, merkatuko sektore zehatz horretan, revolving kredituak **kontsumo-kredituen batez besteko tasa baino altuago den batez besteko interes tasa (zenbatekoa edo prezioa)** duela, (esaterako, maileguena). Oharra: Erakunde bakoitzak iruditzen zaizkion adibideak baloratu eta eman ditzake.

Gomendioa. Revolving kredituaren batez besteko interes-tasaren alderaketa horrek balio dizu beste finantzaketa-modu batzuk baloratzeko.

Aholkua. Zure kreditua kontratatu aurretik, eta erabiltzen duzun bakoitzean, kontuan izan ekarriko dizun helburua edo funtzioa (zertarako eskatzen duzun).

NOLA FUNTZIONATZEN DU?

Behin revolving txartelaren helburu edo funtzio nagusia zein den azalduta, nola funtzionatzen duen ulertu behar duzu. Arretaz irakurri ondorengo atalak, eta aholkuak, gomendioak eta ohartarazpenak.

• BEREHALAKOA ETA BERRIZTAGARRIA DEN KREDITU-LERROA (IRAUNKORRA ETA HANDI DAITEKEENA)

Maileguaren zurruntasunaren aurrean, ohiko kontsumo-kreditua den neurrian, non kredituaren zenbateko totala zein dagozkion interesak **modu geroratuan, baina finkoan** ordaintzen diren, ordainketa bakarrean edo aldizkako hainbat kuota berdinen bitartez, **revolving kredituak malgutasunaren abantaila du**, hau da, zure beharretara berritu eta egokitzeko gaitasuna.

Hori lor daiteke, hitzarmen horretan **<<kreditu-lerro>>** bat ere eskuratzen duzulako, non ezarri duzun zenbatekoa soilik ordaintzen duzun. Horrela, **ezarritako eta ordaindutako** kreditua (zure kuota eta ordainagiriaren bitartez) automatikoki **igaroko da, eskuragarri dagoen kreditu berriaren parte izatera**; beraz, kreditu-lerroak **<<irekita>>** jarraituko du modu sekuentzial batean. Hortik dator revolving edo **<<berriztagarri>>** izena, nahikoa baita kreditua izatea eta ondorengo ordainketa egitea kreditu-lerroa automatikoki berritzeko. Gainera, horrelako kreditu motek **hasieran ezarritako muga handitzea** ahalbidetzen dute, betiere, erakundeak kaudimen-azterketa bat egin ostean baimentzen badu, eta horrek malgutasuna areagotzen du.

Aholkua. Gogoan izan kreditu mota honen helburua. Kreditu-lerro bat izatea faktore positibo bat da, betiere, zehaztutako aurreikuspen eta behar batzuei erantzuten badie.

Gomendioa. Saihestu edozein kreditu gehiegi ez luzatzea, beharrezkoa ez den arrisku-faktore bat bihur baitaiteke.

Jakinarazpen edo ohartarazpena. Revolving kredituaren iraupena zehaztugabea da (iraupen zehatz bat badu, adierazi egin beharko da). Txartel bat emanaz gero, txartelak berezko iraupena izango du eta erakundeak berrituko du hitzarmenak indarrean jarraitzen duen bitartean.

• **ZURE INTERESEI ETA BEHARREI EGOKITUTAKO
ORDAINKETA-MODU BAT, HILEROKO KUOTEN BITARTEZ**

Revolving kreditua malgua izateaz gain, zure interes eta beharrekiko **moldagarria ere bada**.

Hain zuzen, zure revolving kredituaren ordainketa hileroko kuoten bitartez egin ohi da. **Kuota horien hasierako zenbatekoa**, erakundeen eskaintzen arabera, **ez da finkoa eta zure kreditu-lerroaren erabileraren arabera alda daiteke** (erabiltzeko dagoen kopurua: ordaintzeko dagoen saldoa).

Zure revolving kreditua amortizatuko duzun hilabeteko kuotaren zenbatekoa aukeratu ahal izango duzu, zure beharren arabera. Hilabeteko kuotaren zenbatekoa kredituaren bizitzako edozein unetan aldatu ahal izango duzu, beharrezkoa ikusten baduzu, zure kredituaren gehiegizko iraupena saihestu eta zure kapitala amortizatzea lortzeko erakundeak ezarritako gutxieneko hilabeteko kuota errespetatuz, betiere.

Oharra: gehiegizko zorpetzea ekiditeko, finantzaketarako bi adibide edo alternatiba ezartzea gutxienez, kontratuaren arabera kreditua itzultzeko ezar daitezkeen gutxieneko kuotaren arabera.

Kontsultatu hitzarmenean interes-tasa eta UTBa.

Kontuan izan ordaintzeko dagoen saldoa (zor duzuna) igo egin daitekeela, zure kreditua ematerako orduan aurreikusi zenarekin alderatuta. Hainbat arrazoi egon daitezke horretarako, horien artean:

- (1) Ordaintzen duzun kredituen bitartez berritzen duzun kreditua izaten jarraitzen duzulako.
- (2) Kreditua handitzea eskatu duzulako, eta, behin jasota, erabili egin duzulako.
- (3) Ordaindu ez dituzun kuotak zor dituzunei gehitzen zaizkielako.

Kasu horiek adierazten dute kredituaren hasieran aurreikusitakotik aldendu zarela, beraz, kredituaren eta bere kuoten zenbatekoa ere alda daiteke.

Oharra: adibide erraz bat jarri hasieran ezarritakoa errespetatu duen revolving kreditu bat eta kreditua handitu behar izan duen beste bat alderatzeko (kuoten ezberdintasunak azpimarratu).

Edozein kasutan, ordaindu beharreko hilabeteko kuoten hasierako aurreikuspena oinarritzeko elementu bat da zure revolving kredituaren kontratazioaren egokitasuna eta bere egokitzapena eta aldaketa baloratzeko, zure beharren eta baliabide ekonomikoen arabera. Arretaz irakurri ondorengo atalak, eta aholkuak, gomendioak eta ohartarazpenak.

Aholkua. *Edozein krediturekin gertatzen den moduan, hilabeteko kuota baxuen edo zenbateko gutxi dutenen hasierako aurreikuspenak ekarriko du kredituaren amortizazio-epea (kreditua ordaintzeko hilabeteak) handiago izatea eta interes gehiago ordaintzea. Kontrara, kuoten zenbatekoa altuagoa bada, itzulketa-epea laburragoa izango da. Gainera, hasierako kuotetan aurreikusitakoaren gainetik (diru-itzultze aurreratuak) egiten badituzu ordainketak (abonuak), kredituaren amortizazio-epea edo ordaintzeko dauden kuoten zenbatekoa murriztu dezakezu.*

Oharra: aholkatutakoaren inguruko adibide erraz bat jarri. (1) Kuota baxuak eta altuagoak dituen revolving kreditu bat, kopuru berari dagokionez. (2) Diru-itzultze aurreratu baten adibide bat. (3) Adibide bat non kuota handitu eta kredituaren epea laburtzen den.

Gomendioa. *Revolving kredituaren agertoki ezberdinak irudikatzeko, Espainiako Bankuaren << simuladorea >> erabil dezakezu, esteka honen bitartez https://app.bde.es/asb_www/es/vencimiento.html#/principalVencimiento. Ez izan zalantzarik beharrezko edozein kontsulta edo galdera egiteko, pertsonalki erantzungo dizute, zenbait bide edo komunikazio-kanalen bitartez.*

Jakinarazpen edo ohartarazpena. (1) Kontuan izan **hilabeteko kuota bakoitzaren zenbatekoa (kopurua), ordena honetan, ondorengo kontzeptuei dagokiela:** *Interesen ordainketa (ordain gisa emandakoa), komisioak, gastuak, kalte-ordainak eta kapitalaren amortizazioa. Interesgarria izan daiteke zuretzat hasieran aurreikusitako kuotan kontzeptu horien simulazio <<xehatu >> bat ikustea, bereziki kredituaren amortizaziora bideratuta dagoen kuotaren zenbatekoa, utzitako kapitalaren ordainketa zuzena baita. (2) Erakundeek hilabeteko kuotaren zenbatekoaren **gutxieneko kopuru bat** ezar dezakete. Informa zaituzte. (3) Gainera, aurrerago errepikatu dizugun moduan, gogoan izan behar duzu horrelako kreditu mota batean bere epemugaren arabera zehaztutako kuotak <<erregularki betetzeak >> duen garrantzia.*

NOLA EMATEN DA? <<GUZTIENTZAT ARDURATSUA, ESKURAGARRIA ETA SEGURUA DEN KREDITU BAT>>

Kreditu pertsonalaren zirkulazioa, gure odol-fluxuarekin gertatzen den antzera, **ekonomia-sistemaren funtzionamendurako ezinbesteko oinarri bat da**; herritarren behar eta helburuak betetzeko oinarritzkoa. Hain zuzen ere duen garrantziarengatik, **haren irismenak** (lortzeko aukera) **guztientzako arduratsua eta segurua izan behar du**, bai kreditua eskatzen duten bezeroentzat, bai ematen duten erakundeentzat. Hitzarmena haustera edo bezeroen beste oinarritzko beharrak kontuan ez hartzea daramaten <<**gehiegizko zorpetze edo kredituaren gehiegizko luzapena**>> ekiditeko beharrezko guztia egin behar da. Kredituak, gainera, <<**egokia**>> izan behar du bezeroaren beharrak asetzeko, bere baliabide ekonomikoen arabera.

Testuinguru horretan, gogoan izan behar da kreditua <<**ez dela automatikoki**>> ematen eskatzearekin bakarrik, **aurretiazko <<ebaluazio>> marko bat ezartzen zaio, kontratuzko harremanak irauten duen bitartean**, honako ezaugarriak dituen.

-Bezeroaren kaudimena (bere ondare-egoera eta baliabide ekonomikoak) ebaluatzeko prozedura modernoak eta eguneratuak aplikatzea. Gogoan izan: prozedura horiek **tratu-berdintasunaren** (edo bezeroak ez diskriminatzeko), **ebaluazio-kriterioen proportzionaltasun eta arrazionaltasunaren, eta bezeroarekiko komunikazioaren printzipioek arautzen dituzte. Hori guztia bat dator revolving kredituen gardentasuna arautzen duen ministro-aginduekin (EHA /2899/2011 Agindua eta ETD/699/2020 Agindua).**

-Balorazio egoki bat egiteko, bezeroei eskatzen zaien dokumentazio eta informazioaz gain, erakundeek **haien informazioaren tratamendurako oinarri teknologikoak, nahiz sarbide publikoa duten bestelako datu-iturri batzuk erabil ditzakete** (kreditu-historia, fitxategiak eta erregistro publikoak, etab.); hori guztia datu pertsonalak babesteko araudia errespetatuz.

- Gehiegizko zorpetze bat ekiditeko, erakundeek kreditu bat ematean baloratu behar dute, bezeroak nahikoa gaitasun ekonomiko duen operazioak iraugo duen bitartean bere betebeharrak betetzeko.

- Bezeroaren gaitasun ekonomikoa baloratzeko, hamabi hilabetetako kuota berdinen gaineko amortizazioaren ereduak erabiliko dira, kuota iraunkorreko amortizazio-sistemaren arabera.

- Edozein kasutan, balorazioa **pertsonala da bezero bakoitzarentzat**; eta, beraz, haren egoera ekonomiko eta finantzarioaren baldintzen araberakoa izango da.

Aholkua. (1) *Pentsatu kreditu arduratsu bat zure eskaerarekin hasten dela; beraz, gogoan izan behar duzu kreditu mota horien izaera (zertarako balio duen) eta eskatutako zenbatekoa aldizka itzultzeko egin dezakezun ahalegin ekonomikoa, produktu hori ohiko mailegua baino garestiagoa baita.* (2) *Aurrekoarekin lotuta, zure erabakia egokia izan dadin, bezero gisa zure eskura dauden bestelako alternatibak edo **kreditu motak** eska ditzakezu. Zure erabakia da.* (3) *Oro har, ASNEFek aholkatzen dizu kreditua ahalik eta azkarren amortizatzeke.*

Oharra: aholkatutako ehunekoen barruan dagoen revolving kreditu baten adibide edo simulazio bat jarri, diru-sarrerara garbi hipotetiko batzuekin. Adibide edo simulazio horrek ondorengo parametroak bete beharko ditu:

- *Eskuragarri dagoen kredituaren muga. 1.500 €*
- *Amortizazio-epea 4 urtekoa izango da.*
- *Kredituaren itzulera 48 hilabeteko kuota berdinetan kalkulatu da, kuota iraunkorraren amortizazio-sistemaren arabera.*
- *Kredituaren ohiko erabileratik eratortzen diren sustapen-tarifa bat edo baldintza bereziak aipatzean, aldi baterako aplikagarria bada, kreditu-hitzarmena betetzeko ohiko baldintzak zehaztu beharko dira.*
- *Adibide bat dela azaldu beharko da.*

Oharra: Aurreko adibidea 1718/2010. Aginduko 4. artikuluko 5. puntuko e hizkian zehazki jartzen duenaren araberakoa da. Horregatik, erakunde batzuen ohiko operazioek desadostasun handiak izan ditzakete batez besteko zenbatekoarekin nahiz ezarritako diru-itzultze epearekin, Aginduan ezarritako ereduarekin alderatuta (adb. batez besteko zenbatekoa 600 € eta gehieneko luzapena 24 hilabetekoa duten kredituak). Kasu horietan, erakundeek publizitatean beharrezko aldaketak egin behar dituzte, modu argi, nahiko, objektibo eta ez-iruzurtian islatzen dituztenak produktuak bezeroarentzako dituen ondorio errealak.

Gomendioa. Kontuan izan eskatzen dizkizuten datuen <<egiazkotasuna>> benetako <<betebegar bat dela zuretzat>>. Kreditu arduratsu bat lortzeko zure erakundearekin elkarlanean aritzea onuragarria da guztiontzat.

Jakinarazpen edo ohartarazpena. (1) Hasieran emandako kredituaren epea luzatzeko eskatzen duzunean edo erakundeak eskaintzen badizu, erakundeak aurretiazko kaudimen-azterketa bat egingo du. Gogoan izan alde aurretik eta bidezko epe batean jakinarazi behar dizutela aldaketa horren emaitza duen <<konparaziozko simulazio>> baten bitartez, kuota berriaren zenbatekoari eta pilatutako zor berriari erreferentzia zehatzak eginez.

Komunikazio hori ez da beharrezkoa izango, emandako mugaren gainetiko kredituak baimentzen direnean, salbuespen kasuetan eta alde bakarrez, betiere % 25 baino gutxiagoko zenbatekoa bada, eta mugaren gainetik emandako zenbatekoa kredituaren hurrengo likidazioari dagokion kuotaren barnean badago bere osotasunean.

Oharra: revolving kreditu baten eta bere luzapenaren konparaziozko simulazio erraz bat jarri.

(2) Erakundeak zure eskaera baztertzen badu <<ondare-kaudimenaren inguruko fitxategi baten kontsulta>> oinarri hartuta soilik, kontsulta horren emaitzak zuri jakinarazteko <<betebegarra>> dauka, berehala eta doan.

Berrikusi informazio hori datuak zuzenak direla egiaztatzeko. Horrela ez bada, jakinarazi lehenbailehen zure erakundeari.

(3) Gainera, ukapenak arrazoitua izan behar du.

ZER ORDAINDU BEHAR DUZU ZURE REVOLVING KREDITUARENGATIK?

Edozein maileguren gisan, **revolving kredituak ordaindu beharreko zerbitzu bat du**. Zerbitzuaren kostuaren gaineko <<gardentasuna>>, hau da, modu ulergarrian informazioa jasotzea, ezinbestekoa da, bai eskatzea komeni zaizun **baloratu** ahal izateko, bai egiten dizkizuten bestelako eskaintzekin **alderatu** ahal izateko. Horretarako, kontratatu aurretik zure erakundeak eman beharko dizun **Europako informazio normalizatuaren dokumentua** erabili ahal izango duzu, eta erakunde guztientzat formatu bera duenez, alderaketa egitea erraztuko dizu.

Gardentasun testuinguru horretan, **ulermenaren lehen maila zure kredituaren kostuen oinarriko kontzeptuak ulertzearekin hasten da**. Jar ezazu arreta.

• KREDITUAREN KOSTU TOTALA

Kontzeptu horrek zure kredituaren kostuaren **zenbateko osoa** ezagutzea ahalbidetuko dizu, eta horrek baloratu eta alderatzeko lehen irizpide bat emango dizu. **Zure erakundeak**, revolving kredituaren ezaugarri nagusiak deskribatzen dizkizunean, modu argi eta errazean **informatu behar zaitu** eta kredituaren kostua nabarmendu (eskatu duzun kredituarengatik ordaindu beharko duzun zenbateko <<osoa>>). Hori lortzeko eskatutako kredituaren hasierako zenbatekoa eta kredituaren programazioan zehar ordainduko duzun amaierako kopurua edo zenbateko alderatuz. Beraz, esaterako, emandako kredituaren zenbatekoa 2.500 eurokoa bada eta amaierako zenbatekoa 3.500era heltzen bada, kredituaren kostu osoa 1.000 eurokoa izango da.

Jakinarazpen edo ohartarazpena. Gogoan izan, esan bezala, revolving kreditua *malgua dela eta zure beharretara egokitzen dela, beraz, hasierako baldintzak edo aurreikuspenak (ordaindu duzun kreditua berriro izatea, bere muga handitzea, diru-itzulketak egitea edo ordaintzeko modua aldatzea) aldatzen diren heinean alda daiteke kopurua. Horregatik gomendatzen dizugu erakundearen **simuladorea** (erakundeak baldin badu) edo Espainiako Bankuarena erabiltzeko, zure kreditua eskatzeko hasieran aurreikusitakoaz bestelako egoerak ikusi ahal izateko.*

Gainera, kontuan izan behar duzu kredituaren kostu oso hori, oinarrian, kontzeptu hauek osatzen dutela:

-Kredituaren interesen zenbatekoa.

Kredituaren interesen ordainketa **haren kostuaren kopuru nagusia** da, zure erakundeak uzten dizun eta denbora-epe batean itzuli behar diozun kapitalaren <<prezioa>> baita. Zure erakundeak, adierazitakoaren arabera, modu argi eta xehean informatu behar zaitu interesen likidazio bakoitzean, eskatutako kredituarengatik ordaindu beharko dituzun interesen zenbateko edo kopuru osoaz.

Jakinarazpen edo ohartarazpena. *Interes horien ordainketa hilabeteko kuoten bitartez egiten da, kredituak irauten duen bitartean. Gogoan izan interesen ordainketa dela hilabeteko kuotaren kopurua zehazten duen kontzeptu nagusia, kontsulta ezazu bere xehetasuna <<informazio-laburpenetan>>.*

-Gainerako gastuen, komisioen eta bezeroaren gain dauden zergen zenbatekoa. Gastuak, komisioak, eta, hala badagokio, zergak dira zure kredituaren zenbateko osoa zehazten duten osagarriak. Laburbilduz, ondorengo informazioa nabarmendu nahi dizugu.

Kontuan izan, kredituaren eskaintzan, erakundeak kreditu-hitzarmena sinatzeagatik kobratuko dizkizun **komisioen** inguruan informatu behar zaituela, eta, beraz, hasierako kostuaren parte direla. Hau da, esaterako, erakundeek eskaera aztertzeagatik, hitzarmena sinatzeko beste edozein azterketarengatik, edo txartelaren mantentzeagatik (erakundeak baldin badu) komisioak kobratzen badituzte, jakinarazi egin beharko dizute.

Zure erakundeak jakinarazi beharko dizkizu kredituaren hitzarmena egin edo erabiltzeari (zerbitzu gehigarriak, baina beharrezkoak) **lotutako gastuak**. Esaterako, kontu bat ireki eta kudeatzeagatik gastuak, kreditu-txartela jasotzeagatik gastuak, etab.

Oro har, kreditua emateko baldintza bat izan ezean, kredituaren estaldura-aseguruaren <<gehigarria>> ez da UTBaren kalkularen barnean sartzen, hautazkoa baita (zure lasaitasunerako kontratatu nahi baldin baduzu soilik).

Jakinarazpen edo ohartarazpena. (1) Gogoan izan gastu batzuk (ordaindu gabeko kuoten erreklamazioaren kasua) edo **zerbitzuen gastuak eta kostuak** (ordainagiria helbideratzeko kontu-aldaketaren kasuak, informaziozko laburpenen bikoiztasuna, hitzarmenaren kopien eskaera, etab.) **ez direla zure kredituaren hasierako kostuaren barnean sartzen**, kreditua gauzatzekoan bideratzen (sortzen) baitira. Edozein kasutan ere, gastu eta kostu horiek kredituaren hitzarmenaren aurreko informazioan **adierazi behar** dituzte. (2) Era berean, jakin behar duzu erakundeek aurreko kontzeptu edo baldintzak **<<alde bakarrez aldatzeko>>** eskubidea izaten dutela, gutxienez 2 hilabete lehenago. Edozein kasutan, aldaketa horrek **ez zaitu lotzen**, proposaturiko aldaketen aurka egoteko eskubidea duzulako, hitzarmena ezeztatuz. Hala ere, kontuan izan, kasu horretan, ezingo duzula zure kreditu-lerroa erabiltzen jarraitu, eta ordura arte eskuragarri izan duzun kreditua itzuli beharko duzula hitzarmenean adostutako baldintzetan. Oharra: revolving kreditu baten kostu osoaren adibide bat jarri, interesen, komisioen eta hitzarmenaren sinaduraren xehetasunekin.

• ZORDUNDUTAKO ZENBATEKO OSOA

Beste oinarritzko kontzeptu bat, hitzarmenaren aurreko informazioaren barnean dagoena eta zure revolving kredituaren aurre ebaluazio eta alderaketa bat ahalbidetzen dizuna, **zordundutako zenbateko osoa** deiturikoa da. Kontzeptu hori oso praktikoa da, oso datu garrantzitsu baten berri ematen dizulako, hau da, **ordaindu beharko duzunaren** berri (eskatutako kredituaren zenbatekoaren batuketa, gehi kreditu horren kostu osoaren zenbatekoa). Beraz, esaterako, eskatutako zenbatekoa 2.500 eurokoa bada, eta kredituaren kostu osoa 1.000 eurokoa, orduan, hasieran zordundutako zenbateko osoa 3.500 eurokoa izango da.

Gainera, garrantzitsua da kontuan izatea **eskuragarri duzun saldoa edo zordundutako zenbatekoa <<kredituak irauten duen bitartean>>** , horrek esango baituzu, uneoro, zenbat zor duzun eta haren bilakaera.

Aholkuak. (1) *Hasieran zordundutako zenbateko osoak bereziki erraztuko dizu zure ondare-gaitasunaren aurre balorazio bat egitea, kredituaren ordainketari aurre egin ahal izateko.* (2) *Esan dizugun moduan, erabil ezazu zure erakundearen (baldin badu) edo Espainiako Bankuaren **simuladorea**, interesgarriak izan daitezkeen beste egoera batzuk ikusteko.*

Jakinarazpen edo ohartarazpena. (1) *Zure erakundeak ematen dizun <<informaziozko laburpena>> izango da, uneoro, zure zordundutako egoeraren informazio garden, eguneratu eta zehatza jasotzeko biderik egokiena. Jaso itzazu.* (2) *Esan dizugun moduan, zorraren zenbateko osoa **aldatu** egin daiteke zure kredituak irauten duen bitartean, ez bakarrik egiten dituzun ordainketekin murriztuz doalako, baita kapitala handitzeagatik, atzerapenengatik, ez ordaintzeagatik eta dirua ateratzeagatik ere. Jarrai ezazu arretaz haren bilakaera zure erakundeak ematen dizkizun informaziozko laburpen horien eta urteko kontuen bitartez.*

• ZORDUN-TASA

Azkenik, kontzeptu horrek krediturako aurreikusitako interes-tasaren inguruko informazioa emango dizu. Interes-tasa erabilitako kredituaren zenbatekoari urtero aplikatutako ehuneko gisa adierazitakoa izango da.

KREDITUAREN KOSTU XEHEA

Zure kredituaren oinarrizko kontzeptuek nola funtzionatzen duten azalduta, **ulermenaren bigarren maila**, hau da, gardentasunaren ingurukoa, **zure kredituaren kostua eta ondorengo bilakaera adibidez adierazten duten indize batzuen ulermenean datza**. Indize horiek eskatutako kredituaren balorazioaren eta alderaketaren gaineko informazioa ere ematen dizute. Jar ezazu arreta.

• UTB (Urteko Tasa Baliokidea)

UTBa da **zure kredituaren benetako kostuaren erreferentzia nagusia**, eskaintza ezberdinak alderatu ahal izateko zure oinarrizko datua, kalkulu edo formula komunaren (erakunde guztiek erabiltzen dutena) araberakoa. Kreditua erabiltzeagatik, urteko oinarri baten gainean ordainduko duzun kostu osoa



Era berean, erreferentziarik osatuena da, barne hartzen dituelako kreditua emateko komisioen kostua eta beharrezko gastuak ere. Horregatik, UTBa zure erakundeak **modu nabarmenean eta adibideekin** eman behar dizun <<ezinbesteko datu>> bat da, bai egiten dizuten eskaintzan (hitzarmenaren aurreko informazioan), bai hitzarmenean.

Jakinarazpen edo ohartarazpena. (1) Kontuan izan erakunde batzuen hitzarmenetan, hasierako UTBa **aldatu** egin daitekeela, zure kreditu-lerroaren benetako erabileraren arabera (batez ere, **erakundearen arabera**, kredituaren erabilera berriengatik eta hura handitzeagatik). Erakundeek eskaintzen dituzten **UTB ezberdinen** berri eman behar dizute, egiten dituzun kredituen erabileretatik sor daitezkeen <<ordaintzeko saldoen>> arabera. Erabil ezazu horretarako **zure erakundearen edo Espainiako Bankuaren simuladorea**.

(2) Gogoan izan UTBak **barne hartu behar dituela** kredituaren kontratua sinatzeko kobratzen dizkizuten komisio eta gastuen ehunekoak (hala badagokio, azterketaren komisioa, kontua ireki eta kudeatzegatiko komisioa, mantenuarengatik komisioa, etab.).

(3) Gainera, erakundeak UTBa **ehuneko bakar batean** eman behar dizu, hau da, zifra zehatz bat izan beharko du, tarte posibleren bati erreferentziarik egin gabe.

Oharra: UTBen adibideak jarri, bat hobaririk gabe, eta bestea kostuen hobariekin.

(4) Kontuan izan erakundeak ematen dizun konparaziozko informazioa garrantzitsua dela kreditu kontratatzeko (hitzarmenaren aurreko informazioa). Erakundeak **ez dizu** kreditua berritzen den aldiro UTBaren gaineko informazioa eman behar, baldintza berberak mantentzen badira.

(5) Kontuan izan eskaintzak alderatu nahi badituzu, datuak UTBrenak direla begiratu behar duzula, eta ez beste indize batzuenak. Link honetan hainbat erakunderen revolving produktuen UTBak aldera ditzakezu:

https://app.bde.es/csfwciu/GestorDePeticones?IdOperacion=becsfwciu_Lanza_dorCompararEntidadesSFF&token=d7b59218-c958-476a-a8fe-e7132810bc3c.

Espainiako Bankuko bezeroaren atarian ematen den informazioak, link honetan dagoenak: [https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-](https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/productosservici/relacionados/tiposinteres/guia-)

[horizontal/productosservici/relacionados/tiposinteres/guia-](https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/productosservici/relacionados/tiposinteres/guia-)

[extual/tiposinteresprac/Tabla_de_tipos__a0b053c69a40f51.html](https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/productosservici/relacionados/tiposinteres/guia-),----- eta estatistikako aldizkarian dauden datuek **ez diete UTB datuei erreferentzia egiten**, definizio mugatuko tasa efektiboetakoei (DMTE) baizik. Komisiorik gabeko UTBa da hori.



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

• ITN (INTERES-TASA NOMINALA)

Garrantzi gutxiagorekin, ITN edo tasa zorduna **erakundeak erabilitako kredituagatik hilabetean kobratzen dizun kopurua da**. Interes hori nominala da (hitzarmenean hasieratik aurreikusitakoa), beraz, **ez ditu barne hartzen** hitzarmenaren edo hura gauzatzearen komisioak edo gastuak. Ondorioz, ITN UTB baino txikiagoa da, baina, halere, zure erakundeak ehuneko hori jakinarazi behar dizu egiten dizun eskaintzan eta hitzarmen aurreko informazioan.

Jakinarazpen edo ohartarazpena. Kontuan izan ITNk ez dituela komisioak barne hartzen, beraz, gerta daiteke ITN baxua izatea, baina UTB altuagoa, erakundeak komisio esanguratsuak aplikatzen baditu.

ZURE OINARRIZKO ESKUBIDEAK

Revolving kredituak **aldebiko hitzarmen** baten gisa funtzionatzen du, hau da, alde bakoitzarentzako eskubideak eta betebeharrak jasotzen ditu.

Jarraian, modu korrelatiboan, zure oinarrizko eskubideak zein zure betebeharrak eta arriskurik garrantzitsuenak azalduko dizkizugu. Jar ezazu arreta.

Revolving kredituak **oinarrizko eskubide** zerrenda bat du zuretzat, hau da, erakundeek derrigorrez bete behar dituzten konpromiso edo betebeharrak batzuk; batzuetan, legeak behartzen dituelako, eta besteetan, produktu horren <<eskaintzarik onena>> egiteko beren gain hartzen dituztelako. Honako hauek dira zure oinarrizko eskubideak, laburtuta:

• KREDITUAREN ETA HAREN INSTRUMENTU
OPERATIBOEN PUBLIZITATE, ESKAINTZA ETA
HITZARMENAREN AURREKO INFORMAZIOA JASOTZEKO
ESKUBIDEA

(TXARTELA)

Zure lehen eskubidea da erabaki **libre eta arduratsu** bat hartzeko. Kontuan izan erakundeen gardentasunerako betebeharrak barne hartu behar dituela bai egiten dizuten <<eskaintza>>, bai hitzarmena sinatzeko ematen dizuten <<informazioa>>, baita <<erabilerarako tresnei>> eragiten diena ere, bereziki kreditu-txartelei dagokiena.





Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

Gainera, azaldu dizugun moduan, Europako informazio normalizatuaz gain, zure eskubidea da **eskaintzaren kopia** bat jaso ahal izatea, doan, dagokion informazioarekin. Aurretik arriskuaren azterketa bat eginda, eskaintza lotesle bat ere eska dezakezu, eta haren baldintzak indarrean egongo dira eman edo jakinarazten denetik <<14 egunez, gutxienez>>.

Gomendioa. Erakundeak hitzarmena sinatzeko beharrezko dokumentazio guztia emango balizu ere, gogoan izan **protokolo** hau gida gisa baliagarria izango zaizula, dokumentazio horren irismena hobeto ulertu eta, hala badagokio, dituzun zalantzak eta galderak helarazteko.

Jakinarazpen edo ohartarazpena. Kreditua txartel batekin erabiltzen denean, kontuan izan UTBren oinarrizko informazioa eta txartel horrek erabilerak ekar ditzakeen <<komisio posibleak>> (besteak beste, emateagatik eta mantenuagatik, dirua ateratzeagatik, atzerapenarengatik eta aurretik ezeztatzeagatik).

• HITZARMENA BERTAN BEHERA UZTEKO ESKUBIDEA (ATZERA EGITEA)

Bertan behera uztea (atzera egitea) <<kontsumitzaile>> gisa duzun eskubide garrantzitsu bat da. Eskubide horrek kreditua kontratatzeke erabakia <<berrikusi edo birplanteatzea>> ahalbidetzen dizu. <<Kontratazio arduratsuaren>> alde egiten duen eskubide bat da, legeak bigarren aukera bat ematen baitu sinaturiko kredituaren egokitasuna baloratzeko.

Garrantzitsuena da zure erakundearen eskaintzan modu gardenean (argia, zehatza eta nabarmena) agertzea, bai <<bertan behera uzteko eskubide hori>>, bai horretarako <<baldintzak, epea eta prozedura>>.

Alde horretatik, aurretik jakinarazten dizugu bertan behera uzteko eskubidea **14 egun naturaleko epean** (egunetik egunera zenbatuta) egin behar duzula, justifikatu beharrik gabe. Era berean, zure erakundeari jakinarazteko <<betebeharra>> duzu, jakinarazpen hori jasota uzten duen edozein bitartekoren bidez; izan idatziz (gutuna, burofaxa, etab.), izan elektronikoki.

Gomendioa. Eskubide hori gauzatu aurretik, jar zaitetz harremanetan zure erakundearekin. Erabakirik egokiena hartzen lagunduko dizute. Edozein kasutan, kontsulta ezazu itzuli behar duzun kopurua.



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

Jakinarazpen edo ohartarazpena. (1) Gogoan izan epe horren hasiera (dies a quo) kontratuaren hobekuntzako eguna izango dela, betiere, egun horretarako hitzarmenaren baldintza orokorrak eman edo erantsi badizkizute. Horrela ez bada, epearen hasiera-eguna baldintza orokorrak jasotzen dituzuna izango da. (2) Logikoa den moduan, bertan behera uzteak <<kontratua eteten du>>, beraz, kredituaren kapitala itzuli beharko duzu, baita sorturiko interesen zati proportzionala ere. Hori guztia bertan behera uzteko asmoa jakinarazi zenuenetik 30 egun naturaleko epean (egunetik egunera zenbatuta).

(3) Kontuan izan bertan behera uzteak kredituarekin batera sinatu duzun estaldura-asegurua hitzarmenari ere eragiten diola, hala badagokio, eta hura ere deuseztatu egiten da, ordaindutako primaren zati proportzionala itzulia izateko eskubidearekin.

• ZURE KREDITUA EDOZEIN UNETAN BERRITU ETA EZEZTATZEKO ESKUBIDEA

Nabarmendu dugun moduan, renoving kreditua oso malgua da eta aurretik berritzea eta ezeztatzea ahalbidetzen du, modu errazean. Urteroko berritzea <<berehala eta automatikoki>> egiten da, zure kreditu-lerroa erabiltze hutsagatik. Kreditua ezeztatzea (hitzarmena desegitea) <<doakoa>> da, ezin dizute inolako komisorik kobratu eta <<edozein unetan>> egin dezakezu, hitzarmena sinatu ostean. Hala ere, zure erakundeari jakinarazi beharko diozu <<aurreabisurako epe>> batekin (aurretiaz), ezeztapena jasota uzten duen komunikazio bide baten bitartez, idatziz edo elektronikoki. Egin iezaiozu kontsulta zure erakundeari.

Jakinarazpen edo ohartarazpena. (1) Kontuan izan hasieran eskainitako baldintza berberetan luzatzen den kredituaren **berehalako berritzeak** ez duela esan nahi **kreditua berritu edo aldatzen denik**, hortaz, ez duzu hitzarmen berririk egiten. Kasu horretan, zure erakundeak ez du berritzen duzun aldiro aplikatuko den UTBaren gaineko informazioa emateko betebeharririk, berbera mantentzen bada. (2) Hitzarmenak horrela jasotzen badu (begira ezazu), zure erakundeak hura <<indargabetu>> dezake kausa objektiboak direla eta, bi hilabete lehenago jakinarazita.

Edozein kasutan, kontuan izan zure erakundeak jakinarazi egin behar dizula.

- ZURE ERAKUNDEAK KUOTAK ORDAINTZEKO EMANDAKO EPEA ETA AURREIKUSITAKO PROGRAMA ERRESPETATZEKO ESKUBIDEA.

Zure kontratuzko harremanaren oinarrizko eskubideetako beste bat da. Erakundeak betebeharra du kreditua ordaintzeko emandako epeak errespetatzeko (aurreikusi eta adostutako denbora). Gainera, erakundeak betebeharra du programaturiko kuoten kopuruari lotzeko. Alderdi garrantzitsu horiek (epea, kuotak eta horien kopuruak) <<oinarrizko eta nabarmendutako>> informazioaren parte dira, eta informazio horrek egiten dizuten eskaintzan agertu behar du.

Jasotzen dituzun **informaziozko laburpenak** dokumentu ezin hobea dira zure kredituaren <<erregulartasuna eta adostasuna>> baloratzeko.

Gomendioa. Gogoan izan kredituaren hasierako oinarrizko datuak alda daitezkeela hala nahi izanez gero, beraz, epeak, kuotak eta kopuruak alda daitezke. Egin iezaiozu kontsulta zure erakundeari; erabakirik egokiena hartzen lagunduko dizu.

- KREDITUAREN ZATI BAT ALDEZ AURRETIK ORDAINTZEKO ESKUBIDEA (ZATI BATEN DIRU-ITZULTZEA)

Kreditua <<ahalik eta azkarren>> ordaindu ahal izateko (eta zure zordun egoera bertan behera utzi edo murrizteko), legeak eskubidea ematen dizu kreditua ezeztatzeko, azaldu dizugun moduan, edo <<zenbatekoa edo kopurua>> murrizteko zati baten diru-itzultzeen bitartez, hau da, aurreikusitako kuotetatik kanpo. Kontuan izan diru-itzultze horiek aldaketa bat dakartela, zure kredituaren hasierako <<kostu osoa>> murrizten dutelako eta zor dituzun interesei (zatiirik garestiena) zein gainerako kostu eta gastuei eragiten dielako, hala badagokio, horiek ordainduta egon arren.

Gomendioa. Kontsulta itzazu zure erakundearekin egin nahi duzun diru-itzultzearen ondorioak. <<Simuladoreak>> lagunduko dizu ikusten aurreikusi duzun diru-itzultzearekin kreditua nola geldituko litzatekeen.

Jakinarazpen edo ohartarazpena. (1) Oro har, zati baten diru-itzultzeak alde zuzeneko diru-itzultze horren ordaintzea dakar (betiere hitzarmenean adostu bada eta hitzarmen zuzeneko informazioan adierazi bada).

(2) Gogoan izan <<informaziozko laburpenetan>> jasotzen den informazioak



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

islatuko duela egindako zati baten diru-itzultzeak eragindako aldaketa. Kontsulta itzazu.

• ALDIZKAKO INFORMAZIO BAT ETA JARRAIPENEZKO BAT JASOTZEKO ESKUBIDEA (HILABETEROKO LABURPENAK, GUTXIENEZ HIRUHILABETEKO INFORMAZIOA ETA URTEKO TXOSTENA)

Zure revolving kreditua <<gardena>> da, zure erakundeak kredituak irauten duen informazioa modu zehatz eta ulergarrian ematen dizun heinean. Horregatik, hurrengo informazioak jasotzeko eskubidea duzu:

Aldizkako informazioa. Aldizkako laburpenek eta likidazioek tresna ezin hobea osatzen dute, zure egoeraren eta zure revolving kredituaren bilakaeraren aldizkako informazio zehatza jasotzeko. Laburpen horiek kredituaren informazioan eta gauzatzean <<oinarrizko funtzioak>> betetzen dituzte. Jar ezazu arreta.

Lehenik, zure kredituaren egungo egoera (mugimenduak, zorraren zenbatekoa, amortizazioa, komisioen edo gastuen ordainketa, etab.) argitzen duten datuen <<informazio gardena>> (zehatza, argia eta xehea) eskaintzen dizu.

Bigarrenik, informaziozko laburpenetan jasotzen den informazioak, zure erakundeak helarazten dizkizun bestelako jakinarazpen idatzi edo elektronikoei kalterik egin gabe, zure kredituaren moldaerak jasan dituen aldaketa nagusiak berresten ditu (berritzeak, kreditu-lerroaren handitzeak, kuoten aldaketak, etab.).

Gainera, aurretik aipaturiko gardentasun-aginduen arabera, EHA /2899/2011 Agindua eta ETD/699/2020 Agindua, erakundeak hurrengo informazioa helaraziko dizu:

- Eskuragarri duzun kredituaren zenbatekoa, likidatzeke dauden kuotak eta sorturiko interesak barne.
- Zor-tasa
- Ezarritako ordainketa modua, revolving terminoaren eta une horretan zehaztutako amortizazio-kuotaren adierazpenarekin. Horren arabera, adieraziko da:
 1. Erabilera gehiago egingo ez bazenitu, eta hitzarmenean aldaketarik egongo ez balitz, kreditua ordaintzen amaituko zenukeen eguna.
 2. Ordainduko zenukeen kopuru osoa, tronkoa eta interesak xehatuz, erabilera berrikerik edo kuotaren aldaketarik egingo ez bazenu.



Informazio hori aldizka helaraziko zaizu, **hiru hilabetero gutxienez**; beraz, maiztasun gutxiagorekin, esaterako hilabetero, helarazten duten erakundeek **ez dute berriro bidali beharrik izango** hiru hilabetero.

Informazio osagarria: Bestalde, erakundeak bezeroaren eskura utziko du informazio osagarria, aurretik aipaturiko gardentasun-agirietan adierazten diren baldintzak betetzen direnean.

Jakinarazpen edo ohartarazpena. Adierazitako funtzioak direla eta, <<irregularitasunen>> bat ikusiz gero laburpen horietan, dagokion erreklamazioa egin behar duzu, zentzuzko denbora tartean (oro har, 15 egun).

-Jarraipen-informazioa. Aurreko laburpenekin batera, jarraipen-informazio bat edo zure kredituaren informazioa jasotzeko eskubidea ere baduzu. Zure erakundeak, kredituaren indarraldi-urte bakoitzaren hasieran, orokorrean, <<zure kredituaren kontzeptu eta datu nagusien urteko informazio sintetiko eta xehea>> eman behar dizu, bereziki, aurreko urtean kobratutako eta ordaindutako interesak eta sortutako komisioak. Zure erakundeak bere <<webgunerako sarbidea>> emango dizu, informazioa jaso ahal izateko eta zure kreditu-lerroaren operazioak egiteko (saldora sarbidea, handiagotzea, kredituaren erabilerak, etab.). Egin iezaiozu kontsulta zure erakundeari.

-Bezeroaren kontsulta eta kudeaketa proaktiboa. Gardentasuna <<guztion gauza>> da, beraz, zuk ere lagun dezakezu, zure zalantzak eta galderak helaraziz. Zure erakundeak eskaintzen dizkizun komunikazio-bide guztiak erabili. Gogoan izan protokolo hau <<gida>> interaktibo gisa erabil dezakezula.

- ZURE KREDITUAREN BALDINTZAK ERRESPETATUAK IZATEKO ESKUBIDEA, ZURE ERAKUNDEAK BESTE BATI UZTEN BADIO

Legeak erakundeei baimena ematen die zure kreditua interesa duen beste bati uzteko (saltzeko), beraz, beste erakundea bihurtuko litzateke zure hartzekoduna.

Jakinarazpen edo ohartarazpena. (1) Kontuan izan <<aurretik informatu>> behar zaituela zure erakundeak eta uzteak **ez diela zure eskubideei eragin behar**.

Erakunde berriak zure kredituaren hitzarmeneko baldintzak errespetatu beharko ditu eta hasierako erakundearen aurka zenituen salbuespen berberei eutsi ahal izango diezu. (2) Gainera, zure kreditua uzteak **ezingo dizu inolako kosturik ekarri**.

• BESTE ESKUBIDE BATZUK

Oinarrizko eskubideez gain, bezero gisa beste eskubide batzuk ere badituzu. Zehazki, honako hauek.

-Zure hileko ordainagirien (kuotak) ordainketaren atzerapenak eska ditzakezu. Hala ere, atzerapenak kostu bat du beti, beraz, zenbatekoa jakinarazi beharko dizute.

-Kreditu-txartelei buruzko informazio-maila bera jasotzeko eskubidea, gehienbat, aplika daitekeen interes-tasen eta komisioen eta gastuei buruzkoa (besteak beste, kutxazain automatikoetan dirua ateratzeagatik kobratzen dizuten komisioa).

ZURE BETEBEHAR NAGUSIAK, AHOLKUAK ETA ARRISKU-EGOERAK

Beste betebeharrak batzuek gain, hala nola kreditua eskatzerakoan zure egoera ekonomikoaren inguruko <<egiazko>> informazioa ematea, kredituaren hitzarmenean emandako datuak eguneratzea, edo egokiak diren erreklamazioak <<komunikatzea>>; jasotako informazioarekin ados ez bazaude, **zure betebeharrak nagusia kreditua ordaintzea da.**

Horretarako, oso garrantzitsua da zure kuoten <<ordainketa-plana edo -programa>> jarraitzea. Pentsa ezazu, plan edo programatik aldentzen zaren heinean, zure egoerak arrisku handiagoa izango duela, zure hasierako zorrak gora egingo baitu.

Aholkuak. *Ordaintzeko edozein zailtasunen aurrean, txikia izan arren, jarri zure erakundearekin harremanetan, zuretzat interesgarriak izan daitezkeen zenbait alternatiba aurkeztu ahal izango dizkizulako.*

• ORDAINDU GABEKO ZOR BATEN ERREKLAMAZIOTIK ERATORRITAKO KUDEAKETA-GASTUAK (ARRISKU-MAILA BAXUKO EGOERA)

Zor bat, gehienetan kuota bat, ez ordaintzeak garrantzi handirik ez duela iruditzen ahal izango zaizu; baina ez ordaintzeak gastu batzuk dakartza. Ordaindu ez duzun zorra erreklamatzeko zure erakundeak egiten dituen kudeaketa eraginkorrak ordaintzeko (estaltzeko) dira gastu horiek.

Jakinarazpen edo ohartarazpena. (1) Edozein kasutan, jakin behar duzue, gastu horren kopuruari dagokionez, zure erakundeak ezin dizula zor duzun kopuruaren arabera ehuneko tarifa bat ezarri, finkoa baita. Aldi berean, gastu horien kobrantza <<ez da automatikoa>>, ordaindu ez duzunaz gain, ondo egindako ordaintzen kobrantza-kudeaketak justifikatu behar dira (deiak, posta elektronikoak, mezuak, eskakizun pertsonalak, ziurtatutako gutunen bidalketa, burofaxak, etab.). Gainera, gastu hori <<ez da errepikakorra>>, hau da, ordaindu ez duzunagatik behin bakarrik aplikatu behar zaizu (ez da metatzen ordaindu ez diren beste batzuekin). (2) Kasu batzuetan, kuota bat ez ordaintzeagatik, zure kreditu-lerroa blokea dezakete. Egin iezaiozue kontsulta zure erakundeari.

• ORDAINDU GABEKO ZORREN PILAKETA (ARRISKU-MAILA ERTAINEKO EGOERA)

Esan dizugun moduan, oso kontuan izan behar duzue kreditu horietan <<ordaindu gabeko zorrak>> adostutako komisioak edo gastuak sor ditzakeela, baita berandutze-interesak ere; beraz, zure kredituaren kostua <<handitu>> egingo da, eta, horrekin batera, larritu egin daiteke zure arrisku-egoera.

Gomendioa. Ordaindu ezin izango duzula aurreikusten baduzu, jar zaitez zure erakundearekin harremanetan altermatiba posibleak aztertzeko (atzerapenak, zorraren berregituraketa, etab.).

• EMANDAKO EPEA GALTZEA: EPEMUGA AURRERATUA ETA KONTRATUA DESEGITEA (ARRISKU-MAILA ALTUKO EGOERA)

Kuotak ez ordaintzea noizean behingoa edo aldizkakoa ez bada, baizik eta zure kredituaren faseren batean **orokortu** egin bada, kontuan izan behar duzue **zure arrisku-egoera larria** dela. Izan ere, ez-ordaintze horien garrantziaren arabera (orokorrean, ordaindu gabeko hiru kuota edo gehiago), ondorio hauek sor daitezke.

- **Emandako epea galtzea.** Galera horrek zorra behar baino lehenago iraungitzea dakar, eta, beraz, erakundeak aurretik ordaintzea eskatu ahal izango dizue (zor duzuna eta ordaintzeko falta dena, dagozkion interes eta komisioekin, eta gastuekin, baldin badaude).
- **Kontratua desegitea.** Erakundeak, ordaindu ez denaren arabera (gehienetan, hiru kuota edo gehiago), hitzarmena indargabetu dezake, eta aurretik adierazitako ordaintzeta eskatu ahal izango dizue.



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

Jakinarazpen edo oharrazpena. (1) Ondorio horietara heltzeko, kontuan izan erakundeak **aurretik eskatu behar dizula** pilatutako zorraren ordainketa, eta, gainera, epe bat **eman**, gutxienez hilabete batekoa, zor duzuna ordaindu ahal izateko.

(2) **Edozein kasutan**, kontuan izan, hitzarmenean berandutze-interes bat ezarri bada, **ezingo dela ezarritako ordainsari-interesari dagokionez 2 puntu baino gehiago handitu**. Oharra: oharrazpen horren adibide bat jarri.

(3) Gogoan izan, **laster zure erakundeak <<alerta-sistema>> bat eskaini ahal izango dizula** laburpenetako informazioarekin batera, zorraren pilaketaren arrisku-maila zehatzei eta bete ez direnei buruzko informazioa emateko.

(4) **Aurreratutako iraungitzearengatik erakundeak kopuru bat aurreikusi badu**, kontuan izan kopuru hori ez dela atzerapenagatik ezarritako inolako gainordain izango, ordaintzeke dagoen kapitalaren gaineko zenbatekoa baizik, eta une horretatik aurrera ezingo da inolako ordainsari-interesik kobratu.

ZURE DATUAK BABESTEN DITUGU

ASNEFen badakigu zure datuak babestea herritar eta bezero gisa duzun <<**oinarrizko eskubide bat**>> dela. Horregatik, ASNEFen erakunde bazkideek, kredituaren hitzarmen aurreko eskaintza eta informazioarekin batera, datuen babesaren prozesuaren inguruko informazio argia eta xehea **emango dizute**, <<**haren erabileraren eta xedearen**>> gaineko erabateko kontrola eta jakintza izan dezazun uneoro, eta bereziki, egokitzat jotzen duzunean, zure datuetara **sartu eta horiek zuzentzeko** eskubidearen gainean. Gainera, erakunde horiek komunikaziorako bide edo kanalak eta zure datuetarako sarbidea zehaztuko dizkizute, doan.

Jakinarazpen edo oharrazpena. ASNEFen erakunde bezeroek zuk ordaindu ez izanaren berri ematen badiote <<berankortasuneko fitxategiei>>, legean aurreikusitako baldintzak betez, gogoan izan **eskubidea** duzula aurretik informazio horren edukia jasotzeko. Kontsulta ezazu okerra edo zehaztugabea izango balitz.



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

ZERBITZUA HOBETU DUGU (BEZEROAREKIKO KONEKTAGARRITASUNAREN ETA INTERRELAZIOAREN ALDEKO APUSTUA)

Azkenik, jakinarazi nahi dizugu ASNEFek, denbora-epe laburrean, zure eskura jarriko duela <<**gardentasuneko plataforma edo sistema integratu bat**>>.

Sistema horrek, beste aurrerapen batzuekin batera, gure produktu eta zerbitzu guztiak ulertzen lagunduko dizu, informazio gehigarri, praktiko eta interesgarri batekin. Era berean, zure konektagarritasun <<proaktiboa>> indartuko du, informazioaren kudeaketan eta komunikazioan egindako azken aurrerapenekin (potentzia handiko simuladoreak eta alerta-sistemak).

