



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

ASNEF

PROTOCOL DE TRANSPARÈNCIA

**PRODUCTE CRÈDIT *REVOLVING*: «LA LÍNIA DE CRÈDIT FLEXIBLE, SEGURA
I TRANSPARENT»**

**SEGELL D'EXPERT O DE QUALITAT
(DE L'ENTITAT MATEIXA)**

PROTOCOL DE TRANSPARÈNCIA dissenyat per Francisco Javier Orduña
Moreno, exmagistrat de la Sala Primera del Tribunal Suprem i catedràtic de Dret
civil de la Universitat de València

**EL TEU PROTOCOL ASNEF «Benvingut a la transparència: Un nou
paradigma, tant en la contractació del teu crèdit personal com en la millor
defensa dels teus drets i interessos»**





QUÈ ÉS EL PROTOCOL DE TRANSPARÈNCIA?

El protocol ASNEF és un **nou paradigma**, tant en el fons com en la forma, d'entendre i portar a la pràctica la contractació del teu crèdit personal.

Un canvi radical, on la relació contractual es construeix, de principi a fi, des del valor de la transparència per a la millor defensa dels teus drets i interessos.

En definitiva, **un tractament especialitzat de la informació disponible**, que et facilita el màxim nivell de comprensió possible i una «**autèntica guia**» per a la teva millor informació i comunicació amb la teva entitat.

ASNEF posa a disposició de les entitats associades aquest específic protocol de transparència, que poden adoptar les diverses entitats per a la comercialització del crèdit *revolving*.

ASNEF emetrà un segell de qualitat de transparència per a aquelles entitats que l'adaptin i l'utilitzin en la comercialització d'aquest producte. ASNEF no assumirà cap responsabilitat en el cas que aquest protocol, un cop adoptat per l'entitat, resulti incomplet.

ESTEM CONNECTATS (una nova manera de comunicar i d'interaccionar amb tu)

El valor de la transparència comença per una necessària comunicació amb el client que permeti un adequat nivell de comprensió del producte sol·licitat. Per això, l'important és que estiguem connectats, de manera directa i fluida. Per aconseguir aquest objectiu, has de tenir en compte que les entitats associades a ASNEF, amb independència de la manera en què es dugui a terme la contractació del teu crèdit *revolving* (presencial o a distància, de manera escrita o electrònica i també en línia), tindran a la teva disposició a les seves webs respectives, des de l'inici de l'oferta i de manera gratuïta, el protocol de transparència, així com la resta de documentació de naturalesa anàloga i complementària a aquest de què disposin. Podràs accedir a aquesta documentació a través d'un enllaç que et facilitarà la teva entitat. Mitjançant l'enllaç, podràs accedir, també, a un «**simulador de l'entitat al del Banc d'Espanya**» que t'ajudarà no sols a visualitzar el crèdit sol·licitat sinó també a exemplificar tota la informació d'aquest protocol. A més, disposaràs d'un **espai de la Web** reservat per resoldre els possibles dubtes i un **telèfon d'atenció al client**.

Consell. Recorda que aquesta comunicació o connectivitat és essencial per a la correcta contractació del teu crèdit personal. «Utilitza-la».



Alerta o advertència. (1) En tot cas, tingues en compte que tens «dret» a sol·licitar, gratuïtament, a més del document d'informació normalitzada europea (INE), **un exemplar de l'oferta** que et faci la teva entitat (en aquests contractes l'oferta coincideix, en general, amb el contracte mateix), conforme als formats que resultin autoritzats (escrits o electrònics).

(2) L'oferta resulta **vinculant** per a l'entitat, que te l'haurà de respectar durant un mínim de 14 dies naturals (comptats de data a data) des del lliurament o comunicació. (3) El «protocol de transparència» et servirà de «**guia**» per a la seva correcta comprensió.

LA NOSTRA OFERTA: EL TEU CRÈDIT REVOLVING

QUÈ ÉS?

El crèdit *revolving*, amb targeta de crèdit o sense, **és un crèdit diferenciat del crèdit general al consum** perquè respon a característiques i funcions diferents. La seva **finalitat** no és tant facilitar-te l'adquisició d'un determinat bé o servei, mitjançant el pagament de quotes regulars durant un període de temps fix (terminis), **sinó la de possibilitar-te una línia de crèdit** (ràpida, flexible i renovable) que et permeti tant **el pagament de béns i serveis** en general com **l'obtenció de liquiditat o diners que necessitis**.

El crèdit *revolving*, ateses les seves característiques i règim, respon **a un sector del mercat del crèdit personal propi i diferenciat**, més ampli i general del crèdit al consum (i, per extensió, de les targetes de crèdit denominades "fi de mes" o "de pagament ajornat").

En aquest context, cal que tinguis en compte les advertències, recomanacions i consells següents.

Alerta o advertència. Com t'hem indicat, el crèdit revolving, per la seva configuració i funció, respon a un «específic sector» del mercat de crèdit al consum. Tingues en compte que, en aquest específic sector del mercat, conforme a les estadístiques del Banc d'Espanya, el crèdit revolving presenta **un tipus d'interès mitjà (import o preu) superior al tipus mitjà dels crèdits al consum** (per exemple, el dels préstecs). Nota: cada entitat pot valorar i facilitar els exemples que estimi convenient).

Recomanació. Aquesta comparativa del tipus d'interès mitjà del crèdit revolving també et serveix per valorar unes altres possibles vies de finançament.



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

Consell. *Abans de contractar el crèdit, i cada cop que l'utilitzis, considera la finalitat o funció que et reportarà (per a què el sol·licites).*

COM FUNCIONA?

Un cop t'hem explicat la principal finalitat o funció del crèdit *revolving*, has de comprendre com funciona realment. Presta atenció als apartats següents amb els seus respectius consells, recomanacions i advertències.

• UNA LÍNIA DE CRÈDIT IMMEDIATA I RENOVABLE (PERMANENT I AMPLIABLE)

Enfront de la rigidesa del préstec, com a crèdit al consum tradicional, en què el total de l'import del crèdit concedit més els interessos respectius **es paguen de manera ajornada però fixa** mitjançant un sol pagament o mitjançant diverses quotes periòdiques iguals, **el crèdit *revolving* presenta l'avantatge de la flexibilitat**, és a dir, la capacitat de renovar-se i adaptar-se a les teves necessitats.

Això s'aconsegueix perquè amb aquest contracte també obtens una «**línia de crèdit**» en la qual només pagues la quantia que realment has disposat, de manera que el crèdit **disposat i pagat** (a través de les quotes o rebuts) **passa**, automàticament, **a reposar o formar part del nou crèdit disponible**; per la qual cosa, la línia de crèdit roman «oberta» d'una manera seqüencial. D'aquí el seu nom de crèdit *revolving* o «renovable» perquè n'hi ha prou amb la seva mera disposició i posterior pagament perquè es renovi la línia de crèdit de manera automàtica. A més, aquest tipus de crèdit permet **l'ampliació del límit inicialment concedit**, sempre que l'entitat ho autoritzi prèvia anàlisi de solvència, amb la qual cosa augmenta la flexibilitat.

Consell. *Recorda la finalitat d'aquest tipus de crèdit. Disposar d'una línia de crèdit és un factor positiu, sempre que respongui a unes previsions i necessitats determinades.*

Recomanació. *Evita la prolongació excessiva de qualsevol crèdit perquè pot resultar un factor de risc innecessari.*

Alerta o advertència. *La durada del crèdit *revolving* és indefinida (si té una durada determinada, haurà d'indicar-se). Si s'emet una targeta, la targeta sí que té una vigència pròpia, per la qual cosa l'entitat anirà renovant-te-la sempre que el contracte continuï vigent.*



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

• UNA FORMA DE PAGAMENT ADAPTADA ALS TEUS INTERESSOS I NECESSITATS MITJANÇANT QUOTES MENSUALS.

El crèdit de *revolving* no sols és flexible, sinó que també té l'avantatge de ser adaptable als teus interessos i necessitats.

En efecte, la forma de pagament del teu crèdit *revolving* se sol fer a través de quotes mensuals. L'import inicial de les quotes, conforme a les ofertes de les entitats, no és fix perquè pot variar en funció de la disposició real que facis de la línia de crèdit (la quantia que sigui objecte de disposició: saldo pendent).

Podràs triar l'import de la quota mensual amb què amortitzaràs el crèdit *revolving*, en funció de les necessitats. Podràs variar l'import mensual de la quota en qualsevol moment al llarg de la vida del crèdit, si ho consideres necessari, respectant sempre la quota mínima de devolució mensual establerta per l'entitat per evitar una durada excessiva del crèdit i aconseguir que amortitzis capital.

Nota: cal establir, per informar el client, com a mesura per evitar sobreendeutaments, un mínim de dos exemples o alternatives de finançament determinat, en funció de la quota mínima que pugui establir-se per al reemborsament del crèdit d'acord amb el contracte.

Consulta el tipus d'interès i la TAE en el contracte.

Tingues en compte que el possible increment del saldo pendent (el que deus), respecte de l'inicialment previst en la concessió del teu crèdit, es pot produir per diversos supòsits, entre d'altres:

- (1) Perquè continuïs disposant del crèdit que reposes amb les quotes pagades.
- (2) Perquè sol·licites una ampliació del crèdit i, un cop concedida aquesta, en fas ús.
- (3) Perquè impaguis quotes que es van acumulant a les que ja deus.

Aquests supòsits representen que t'has apartat de la previsió inicial del crèdit, amb la qual cosa la quantia d'aquest i les seves quotes també poden ser objecte de variació.



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

Nota: cal posar-hi un exemple senzill de comparació entre un crèdit *revolving* ajustat a la seva previsió inicial i un altre en què s'ha ampliat el crèdit (ressalteu les diferències de quotes).

En tot cas, la previsió inicial de les quotes mensuals per pagar és un element bàsic per valorar tant la conveniència de la contractació del crèdit *revolving* com la seva possible adaptació o modificació, segons les teves necessitats i recursos econòmics. Presta atenció als consells, recomanacions i advertència següents.

Consell. *Com passa amb qualsevol crèdit, tingues en compte que la previsió inicial de les quotes mensuals baixes o de poc import comporta que el termini d'amortització del crèdit (mensualitats per pagar el crèdit) sigui superior i paguis més interessos. Per contra, si les quotes són d'import superior, el termini de devolució és menor. A més, si fas pagaments (abonaments) per sobre de les quotes inicialment previstes (reemborsaments anticipats), pots reduir el termini d'amortització del crèdit o l'import de les quotes pendents.*

Nota: cal posar-hi un senzill exemple del que s'aconsella. (1) Un crèdit *revolving* amb quotes baixes i amb quotes més elevades, respecte d'una mateixa quantitat. (2) Un supòsit de la incidència d'un reemborsament anticipat. (3) Un supòsit en què s'augmenti la quota i es redueixi el termini del crèdit.

Recomanació. *Per visualitzar els diversos escenaris que pot presentar el crèdit revolving pots utilitzar el «simulador» que facilita el Banc d'Espanya a través de l'enllaç https://app.bde.es/asb_www/es/vencimiento.html#/principalVencimiento. No dubtis a fer totes les consultes i preguntes que resultin necessàries; t'atendran personalment, a través dels diferents mitjans o canals de comunicació.*

Alerta o advertència. (1) *Tingues en compte que l'import (quantia) de cada quota mensual correspon, per aquest ordre, als conceptes següents: pagament d'interessos (remuneratoris), comissions, despeses, indemnitzacions i amortització de capital. T'interessa veure una simulació «desglossada» d'aquests conceptes en la quota inicialment prevista, especialment de l'import de la quota que va destinat a l'amortització del crèdit perquè constitueix el pagament directe del capital prestat.* (2) *Les entitats poden establir una quantia mínima de l'import de la quota mensual. Informa-te'n.* (3) *A més, com et reiterarem més endavant, cal que tinguis present la importància en aquest tipus de crèdit del «compliment regular» de les quotes previstes al seu respectiu venciment.*



COM ES CONCEDEIX?: «UN CRÈDIT RESPONSABLE, ACCESSIBLE I SEGUR PER A TOTHOM»

La circulació del crèdit personal, a manera o semblança del que ocorre amb el nostre reg sanguini, **constitueix un pressupost vital per al funcionament del sistema econòmic**; fonamental per a l'atenció de les necessitats i aspiracions de la ciutadania. Precisament per la seva importància, **el seu accés** (possibilitat d'obtenir-lo) **ha de ser objecte d'un tractament responsable i segur per a tothom**, tant per als mateixos clients que el sol·liciten com per a les entitats que el concedeixen; tot el que cal per evitar els riscos d'un **«sobreendeutament o prolongació excessiva del crèdit»** que condueixin a l'incompliment del contracte i a la desatenció d'altres necessitats bàsiques dels clients. El crèdit, a més, ha de resultar **«idoni»** per cobrir les necessitats del client, d'acord amb els seus recursos econòmics.

En aquest context, cal que tinguis en compte que la concessió d'aquest crèdit **«no és automàtica»** per la seva mera sol·licitud **sinó que està subjecta a un previ marc d'«avaluació», al llarg de tota la relació contractual**, que respon a les característiques següents:

-L'aplicació de moderns i actualitzats procediments interns d'avaluació de la solvència del client (de la seva situació patrimonial i recursos econòmics). Tingues en compte que aquests procediments es regeixen pels principis d'**igualtat de tracte** (o de no-discriminació dels clients), **de proporcionalitat i raonabilitat dels criteris d'avaluació i de comunicació al client; tot això, de conformitat amb el que contenen les ordres ministerials que regula la transparència en els crèdits revolving (Ordre EHA/2899/2011 i Ordre ETD/699/2020).**

-Per a la correcta avaluació, a banda de la documentació i informació requerida al client, les entitats **poden utilitzar les seves bases tecnològiques de tractament de la informació, així com la consulta d'altres fonts de dades d'accés públic** (historial creditici, fitxers i registres públics, etc.); tot això, amb ple respecte de la normativa de protecció de dades personals.

- Per evitar que es produeixi un sobreendeutament, les entitats han d'avaluar, per a la concessió del crèdit, si el client disposa de capacitat econòmica suficient per satisfer les seves obligacions al llarg de la vida de l'operació.



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

- Per a la valoració de la capacitat econòmica del client s'utilitzaran exemples d'amortització sobre quotes calculades en dotze terminis mensuals iguals d'acord amb el sistema d'amortització de quota constant.

-L'avaluació resultant és, en tot cas, **personal de cada client**, per la qual cosa respondrà confidencialment a les concretes circumstàncies de la seva situació econòmica i financera.

Consell. (1) *Pensa que un crèdit responsable comença amb la sol·licitud, per la qual cosa cal que tinguis en compte tant la naturalesa d'aquest tipus de crèdit (per a què serveix) com l'esforç econòmic que pots fer per a la devolució periòdica de l'import sol·licitat, ja que aquest producte és més car que el préstec tradicional.* (2) *Amb relació a això, perquè la teva decisió sigui la correcta, com a client pots sol·licitar altres alternatives o tipus de crèdit que hi hagi a la teva disposició. Tu decideixes.* (3) *Amb caràcter general, ASNEF t'aconsella que amortitzis el crèdit el més ràpid que puguis.*

Nota: cal posar-hi un exemple representatiu o simulació de crèdit revolving que es trobi dins els percentatges aconsellats, amb relació a uns hipotètics ingressos nets. Aquest exemple representatiu o simulació haurà de complir els paràmetres següents:

- *Límit del crèdit disponible: 1.500 €*
- *El termini d'amortització serà de 4 anys.*
- *La devolució del crèdit es calcularà en 48 quotes mensuals iguals calculades d'acord amb el sistema d'amortització de quota constant.*
- *Quan s'esmenti una tarifa promocional o condicions especials d'ús que derivin del funcionament normal del crèdit en qüestió, aplicable de manera temporal, hauran d'assenyalar-se les condicions normals d'execució del contracte de crèdit.*
- *Cal indicar que es tracta d'un exemple.*

Nota: l'exemple anterior prové de l'aplicació literal d'allò que preveu l'art. 4 apartat 5, lletra e) de l'Ordre 1718/2010. Per això, poden donar-se casos d'entitats les operacions recurrents i habituals de les quals mantinguin fortes discrepàncies tant en l'import mitjà concedit com en el termini de reemborsament establert, respecte del model especificat en l'Ordre (per ex. crèdits amb import mitjà de 600€ i ajornament màxim de 24 mesos). En aquests casos les entitats haurien de fer en la seva publicitat aquelles adaptacions necessàries que permetin reflectir de manera clara, suficient, objectiva i no enganyosa les conseqüències reals per al client del producte publicitat.



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

Recomanació. Tingues en compte que la «veracitat» de les dades que et sol·licitin constitueix un autèntic «deure per a tu». Col·labora amb la teva entitat per a l'obtenció d'un crèdit responsable; és en benefici de tots.

Alerta o advertència. (1) Quan sol·licitis o l'entitat t'ofereixi una ampliació del límit del crèdit inicialment concedit, prèviament a la concessió es farà una anàlisi de solvència per l'entitat. Tingues en compte que hauràs de ser informat, amb caràcter previ i en un termini raonable mitjançant una «**simulació comparativa**», del resultat de la modificació, amb específiques referències a l'import de la nova quota i al nou deute acumulat. No cal fer aquesta comunicació quan s'autoritzi excepcionalment i de manera unilateral disposicions de crèdit per sobre del límit concedit, sempre que sigui per un import inferior al 25 % i que l'import disposat per sobre del límit s'inclogui en la seva totalitat en la quota corresponent a la següent liquidació del crèdit.

Nota: cal posar-hi una simulació comparativa senzilla d'un crèdit revolving i la seva ampliació.

(2) Quan l'entitat et denegui la sol·licitud sobre la base exclusivament de la «consulta d'un fitxer sobre solvència patrimonial», té el «**deure**» d'informar-te, de manera immediata i gratuïta, dels resultats de la consulta. Revisa la informació per comprovar que les dades són correctes. En cas contrari, comunica-ho immediatament a la teva entitat.

(3) A més, la denegació ha de ser motivada.

QUÈ HAS DE PAGAR PEL TEU CRÈDIT REVOLVING?

Com qualsevol préstec, **el crèdit revolving comporta un servei que has de pagar**. La «transparència» sobre el cost d'aquest servei, és a dir, que se t'informi de manera comprensible, resulta essencial, tant perquè puguis **avaluar** la conveniència de sol·licitar-lo com perquè puguis **comparar** les diverses ofertes que et facin. Per a això podràs utilitzar **el document d'informació normalitzada europea (INE)** que la teva entitat t'haurà de facilitar prèviament a la contractació i que, en tenir el mateix format, per a totes les entitats, et facilitarà la comparació.

En aquest context de transparència, **el primer nivell de comprensió comença per conèixer els conceptes bàsics del cost del crèdit**. Presta-hi atenció.

• COST TOTAL DEL CRÈDIT.

Aquest concepte et permet conèixer l'import **global** del cost del crèdit, de manera que et facilita un primer criteri d'avaluació i comparació. **La teva entitat**, quan et



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

descriuï les principals característiques del crèdit *revolving*, t'ha d'informar, d'una manera clara, senzilla i destacada del cost del crèdit (l'import «total» que hauràs de pagar pel crèdit sol·licitat). Això s'aconsegueix posant en relació la quantia inicial de l'import del crèdit sol·licitat amb la quantia o import final que hauràs pagat al llarg de la programació del crèdit. Així, per exemple, si l'import del crèdit concedit és de 2.500.- euros i l'import final que has de pagar ascendeix a 3.500.- euros, el cost total del crèdit és de 1.000.- euros.

Alerta o advertència. Recorda, com t'hem indicat, que el crèdit revolving és flexible i adaptable a les teves necessitats, per la qual cosa la quantia d'aquest pot **variar** en la mesura que es modifiquin les seves condicions o previsions inicials (que tornis a disposar del crèdit ja pagat, que n'ampliïs el límit, que facis reintegraments o que canviïs la forma de pagament). Per això et recomanem que utilitzis el **simulador** de l'entitat (si l'entitat en té) o el del Banc d'Espanya per poder visualitzar escenaris diferents de l'inicialment previst per sol·licitar el crèdit.

A més, cal que tinguis en compte que aquest cost total del crèdit està integrat, bàsicament, pels conceptes següents:

-Import d'interessos del crèdit.

El pagament dels interessos del crèdit constitueix **la quantia principal del seu cost**, perquè representa el «preu» pel capital que et presta l'entitat i que has de tornar en un termini de temps. L'entitat, conforme a allò que s'ha assenyalat, en cada liquidació d'interessos, t'ha d'informar de manera clara i detallada de l'import o quantia total dels interessos que hauràs de pagar pel crèdit sol·licitat.

Alerta o advertència. El pagament dels interessos es fa a través de **quotes mensuals** mentre duri el crèdit. Recorda que el pagament dels interessos és el principal concepte que determina la quantia de la quota mensual; consulta'n el detall en els «extractes informatius».

-Import de les altres despeses, comissions i impostos a càrrec del client. Les despeses, comissions i, si s'escau, impostos són els altres components que configuren la quantia total del cost del crèdit. En síntesi, et destaquem la informació següent.

Tingues en compte que, en l'oferta del crèdit, l'entitat t'ha d'informar sobre les **comissions** que et cobra per la subscripció del contracte de crèdit i que, per tant, formen part del seu cost inicial. És a dir, per exemple, si les entitats cobren comissions per estudi de sol·licitud o qualsevol altra per a la subscripció del contracte, o (si l'entitat en té), comissió de manteniment de la targeta, han d'informar-te'n.



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

També l'entitat t'ha d'informar de **les despeses associades** a la subscripció del contracte de crèdit o a la seva operativa (serveis accessoris, però necessaris), en cas, per exemple, de despeses per obertura i gestió d'un compte, costos d'obtenció de la targeta de crèdit, etc.

Generalment, tret que sigui una condició per concedir-te el crèdit, la «prima» de l'assegurança de cobertura del crèdit no s'inclou en el càlcul de la TAE, atès que és opcional (només si vols contractar-la per a més tranquil·litat).

Alerta o advertència. (1) Tingues en compte que hi ha despeses (en cas de la reclamació de quotes impagades) o **despeses i costos de serveis** (en casos del canvi de compte per domiciliar el rebut, de la duplicitat d'extractes informatius, de la sol·licitud de còpies del contracte, etc.) que, per cursar (produir-se) durant l'execució del crèdit, **no estan incloses en el cost inicial del crèdit**. En tot cas, aquestes despeses i costos **han de ressaltar-se** en la informació precontractual del crèdit. (2) També has de saber que les entitats se solen reservar la facultat de **«modificar unilateralment»** els anteriors conceptes o condicions, amb una antelació mínima de 2 mesos. En tot cas, la modificació **no et vincula** perquè tens dret a oposar-te a les modificacions proposades, resolent el contracte. Tanmateix, tingues en compte que, en aquest cas, no podràs continuar fent ús de la línia de crèdit i hauràs de tornar el crèdit que hagi disposat fins llavors en les condicions pactades en el contracte.

Nota: cal posar-hi un exemple del cost total d'un crèdit revolving amb desglossament d'interessos, comissions i despeses a la subscripció del contracte.

• IMPORT TOTAL DEGUT

Un altre concepte bàsic, inclòs en la informació precontractual i que et permet una prèvia avaluació i comparació del teu crèdit *revolving* és el denominat **import total degut**. Aquest concepte és molt pràctic perquè t'informa d'una dada molt rellevant, és a dir, **del que hauràs de pagar** (la suma de l'import del crèdit sol·licitat, més l'import del cost total del crèdit). Així, per exemple, si l'import sol·licitat és de 2.500.- euros, mentre que el cost total del crèdit és de 1.000.- euros, llavors l'import total inicialment degut ascendeix a 3.500.- euros. A més, és important que tinguis molt en compte **«mentre duri el crèdit» el saldo disposat o import degut** perquè et permetrà saber, en cada moment, el que deus i la seva evolució.

Consells. (1) L'import total inicialment degut et facilita, sobretot, una avaluació prèvia de la teva capacitat patrimonial per fer front al pagament del crèdit. (2) Com t'hem reiterat, utilitza el **simulador** de l'entitat (si en disposa) o el del Banc d'Espanya per visualitzar uns altres possibles escenaris que et puguin interessar.



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

Alerta o advertència. (1) L'«**extracte informatiu**» que rebis de l'entitat constitueix, en cada moment, el mitjà més adequat per obtenir una informació transparent, actualitzada (mensual) i precisa de la teva posició deutora. Conserva'ls. (2) Com també t'hem indicat, l'import total del deute pot **variar** mentre duri el crèdit, no sols perquè disminueixi conforme als pagaments que facis sinó també per les ampliacions de capital, ajornaments, impagaments i reintegraments que facis. Segueix amb atenció la seva evolució a través d'aquests extractes informatius i comptes anuals que et faciliti l'entitat.

• TIPUS DEUTOR

Finalment, aquest concepte t'informa sobre el tipus d'interès previst per al crèdit, sent el tipus d'interès expressat com a percentatge aplicat, amb caràcter anual, a l'import del crèdit utilitzat.

COST DETALLAT DEL CRÈDIT

Un cop t'hem explicat com operen els conceptes bàsics del crèdit, un **segon nivell de comprensió**, és a dir, de transparència, **rau en la comprensió d'uns índexs de referència que exemplifiquen molt bé el cost del crèdit i la seva posterior evolució**. Aquests índexs també t'informen sobre l'avaluació i comparació del crèdit sol·licitat. Presta-hi atenció.

• LA TAE (taxa anual equivalent)

La TAE és la **principal referència del cost real del crèdit**, la dada bàsica per poder comparar les diverses ofertes perquè, conforme a un càlcul o fórmula comuna (que utilitzen totes les entitats), t'indica en termes percentuals el cost total que pagaràs sobre una base anual per gaudir del crèdit.

Al seu torn, és la referència més completa perquè inclou, també, el cost de les comissions i despeses necessàries per a la concessió del crèdit. Per tot això, la TAE és una «dada fonamental» de la qual l'entitat t'ha d'informar, **de manera destacada i exemplificada**, tant en l'oferta que et facin (en la informació precontractual (INE)) com en el contracte.

Alerta o advertència. (1) Tingues en compte que, en els contractes d'algunes entitats la TAE inicial pot **variar** segons la disposició real que facis en el curs de la teva línia de crèdit (principalment, **depenent de l'entitat** per noves disposicions del crèdit i per ampliacions d'aquest). Les entitats t'han d'informar de les **diverses TAE**



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

que ofereixin segons els «saldos pendents» que puguin resultar segons les disposicions de crèdit que facis. Utilitza també per a això el **simulador de l'entitat o el del Banc d'Espanya**.

(2) Recorda que la TAE **ha d'incloure** els percentatges de les comissions i despeses que et cobrin per subscriure el contracte de crèdit (si s'escau, comissió d'estudi, comissió d'obertura i gestió de compte, comissió de manteniment etc.).

(3) A més, l'entitat t'ha d'expressar la TAE **en un percentatge únic**, és a dir, en una xifra concreta, sense referència a una possible forquilla.

Nota: cal posar-hi exemples d'una TAE sense bonificacions i una altra amb bonificacions de costos.

(4) Tingues en compte que la informació comparativa que et proporciona la TAE és rellevant per contractar el crèdit (informació precontractual (INE)). L'entitat **no ve obligada** a tornar-te a informar de la TAE en cada renovació del crèdit, sempre que es mantingui en idèntiques condicions.

(5) Tingues en compte que, si vols comparar ofertes, has de fixar-te que siguin dades de TAE, no uns altres índexs. En l'enllaç

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

comparar TAE de productes revolving de diverses entitats. La informació proporcionada en el portal del client bancari del Banc d'Espanya que pots accedir a través de l'enllaç [https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/productosservici/relacionados/tiposinteres/guia-](https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/productosservici/relacionados/tiposinteres/guia-actual/tiposinteresprac/Tabla_de_tipos__a0b053c69a40f51.html)

[actual/tiposinteresprac/Tabla_de_tipos__a0b053c69a40f51.html](https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/productosservici/relacionados/tiposinteres/guia-actual/tiposinteresprac/Tabla_de_tipos__a0b053c69a40f51.html) i les dades del butlletí estadístic **no es refereixen a dades de TAE** mitjanes, sinó de TEDR, que no és el mateix, ja que el TEDR és el tipus efectiu de definició restringida, que equival a la TAE sense incloure comissions.

• EL TIN (tipus d'interès nominal)

Amb una importància menor, el TIN o tipus deutor és l'**interès que l'entitat et cobra mensualment pel crèdit disposat**. Aquest interès és nominal (l'inicialment previst en el contracte, per la qual cosa **no inclou** comissió o cap despesa del contracte o de la seva execució). Per tant, el TIN és menor que la TAE, però la teva entitat t'ha d'informar, igualment, d'aquest índex en l'oferta que et faci i en la informació precontractual.

Alerta o advertència. Tingues en compte que el TIN no inclou comissions, per la qual cosa pot donar-se el cas d'un TIN baix, però una TAE més elevada si hi ha comissions importants que aplica l'entitat.



ELS TEUS DRETS BÀSICS

El crèdit *revolving* funciona com un **contracte bilateral**, és a dir, conté drets i obligacions per a cadascuna de les parts.

Ara, de manera correlativa, et destacarem tant els teus drets bàsics com les teves principals obligacions i riscos més importants que et poden afectar. Presta-hi atenció.

El crèdit *revolving* preveu, per a tu, una varietat de **drets bàsics**, és a dir, uns compromisos o obligacions que les entitats han de complir necessàriament; en uns casos, perquè els obliga la llei i, en uns altres, perquè els assumeixen per fer-te la «millor oferta» d'aquest producte. De manera resumida, aquests són els teus drets bàsics:

- DRET A REBRE UNA PUBLICITAT, OFERTA I INFORMACIÓ PRECONTRACTUAL TRANSPARENT DEL CRÈDIT I DELS SEUS INSTRUMENTS OPERATIUS (TARGETES)

És el teu primer dret per poder prendre una decisió **lliure i responsable**. Tingues en compte que el deure de transparència de les entitats arriba tant a l'«oferta» que et facin com a la «informació» que et subministrin per subscriure el contracte (informació precontractual) i a la informació que afecti els seus «instruments d'utilització», especialment les targetes de crèdit.

Al seu torn, com ja t'hem assenyalat, a més de la informació normalitzada europea (INE), tens dret a rebre, de manera gratuïta, una **còpia de l'oferta**, amb la informació deguda, i pots sol·licitar, previ un estudi del risc, una oferta vinculant, les condicions de la qual es mantindran vigents durant un «mínim de 14 dies» des del lliurament o comunicació.

Recomanació. Tot i que l'entitat et lliurarà tota la documentació exigida per subscriure el contracte, recorda que aquest **protocol** et serveix de guia per comprendre millor l'abast de la documentació i, si s'escau, plantejar els teus dubtes o preguntes.

Alerta o advertència. Quan el crèdit s'instrumentalitzï amb una targeta, tingues en compte la informació bàsica de la TAE, així com les «possibles comissions» que acompanyin la utilització de la targeta (entre d'altres, comissió per emissió i manteniment, comissió per retirada d'efectiu, comissió d'ajornament i comissió per cancel·lació anticipada).



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

• DRET A DESISTIR DEL CONTRACTE SUBSCRIT (FER-TE ENRERE)

El desistiment (apartat-te o fer-te enrere) és un dret important que tens com a **«consumidor»**. Aquest dret et permet «revisar o replantejar-te» la decisió que has pres de contractar el crèdit. És un dret que mira per la **«contractació responsable»** perquè la llei t'atorga una segona oportunitat per tornar a avaluar la conveniència del crèdit subscrit.

El rellevant és que en l'oferta de l'entitat ha de figurar de manera transparent (clara, precisa i destacada) tant aquest «dret de desistiment» com les seves «condicions, termini i procediment d'exercici». En aquest sentit, t'anticipem que has d'exercitar el dret de desistiment en el **termini de 14 dies naturals** (comptat de data a data), sense necessitat de cap justificació. Així mateix, tens el **«deure»** de comunicar-ho a la teva entitat, a través de qualsevol via que deixi constància de la comunicació, bé via escrita (carta, burofax, etc.) o bé via electrònica.

Recomanació. *Abans d'exercitar aquest dret posa't en contacte amb l'entitat, t'ajudaran a prendre la millor decisió. En tot cas, consulta la quantia que has de tornar.*

Alerta o advertència. (1) *Recorda que el dia d'inici d'aquest termini (dies a quo) serà el de la data de perfeccionament del contracte, sempre que en aquesta data s'hagi acompanyat o t'hagin lliurat les condicions generals del contracte. En cas contrari, la data d'inici del termini serà quan rebis les condicions generals. (2) Com és lògic, el desistiment «posa fi al contracte», per la qual cosa hauràs de tornar el capital disposat del crèdit, més la part proporcional dels interessos meritats; tot això abans dels 30 dies naturals (comptats de data a data) des que n'hagis comunicat el desistiment.*

(3) *També tingues en compte que el desistiment s'estén, si s'escau, al contracte d'assegurança de cobertura que hagis subscrit amb el crèdit, que també s'extingeix, i tens dret a la devolució de la part proporcional de la prima satisfeta.*

• DRET A RENOVAR EL CRÈDIT I A CANCEL·LAR-LO EN QUALSEVOL MOMENT.

Com t'hem destacat, el crèdit *revolving* és molt flexible i et permet, de manera senzilla, tant la renovació com la cancel·lació anticipada. La renovació per períodes anuals es produeix **«d'una manera immediata o automàtica»** amb la mera disposició o utilització continuada de la teva línia de crèdit. La cancel·lació del crèdit (extinció del contracte) és **«gratuïta»**; no et poden cobrar cap comissió i la pots exercitar **«en qualsevol moment»** posterior a la signatura del contracte, tot i que



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

hauràs de comunicar-la a la teva entitat amb un «termini de preavis» (antelació), mitjançant una via de comunicació escrita o electrònica que deixi constància de la cancel·lació. Consulta la teva entitat.

Alerta o advertència. (1) Tingues en compte que la **renovació immediata**, per la qual es prorroga el crèdit en les mateixes condicions que et van oferir a l'inici, **no constitueix una novació o modificació del crèdit**, per la qual cosa no fas un nou contracte. En aquest cas, l'entitat no té el deure de tornar-te a informar en cada renovació sobre la TAE aplicable si aquesta es manté. (2) Si així ho preveu el contracte (consulta-ho), l'entitat pot **«resoldre'l»** per causes objectives i te n'ha d'informar amb dos mesos d'antelació. En tot cas, tingues en compte que l'entitat t'ho ha de comunicar.

- DRET AL FET QUE L'ENTITAT RESPECTI EL TERMINI CONCEDIT I EL PROGRAMA PREVIST PER AL PAGAMENT DE LES QUOTES.

És un altre dels drets bàsics de la teva relació contractual. L'entitat té l'obligació de respectar-te el termini concedit per al pagament de crèdit (el temps previst i acordat). A més, l'entitat també té l'obligació de subjectar-se a la quantia de les quotes programades. Aquests importants aspectes (termini, quotes i quantia d'aquestes) formen part de la informació «bàsica i destacada» que ha de figurar en l'oferta que et facin.

Els **extractes informatius** que rebis són el document idoni per valorar la «**regularitat i conformitat**» de l'execució del teu crèdit.

Recomanació. Recorda que aquestes dades bàsiques inicials del crèdit poden ser objecte de modificació si així t'interessa, per la qual cosa es poden variar els terminis, les quotes i la quantia. Consulta-ho amb l'entitat, t'ajudaran a prendre la millor decisió.

- DRET A PAGAR PART DEL CRÈDIT DE MANERA ANTICIPADA (REEMBORSAMENT PARCIAL)

Amb la finalitat que puguis pagar el crèdit de la manera «més ràpida possible» (i deixis o redueixis la situació de deutor), la llei t'atorga el dret tant a cancel·lar el crèdit, com ja t'hem informat, com a reduir-ne «l'**import o quantia**» a través d'aquests reemborsaments parcials, és a dir, al marge del pagament de les quotes previstes. Tingues en compte que aquests reemborsaments comporten una



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

variació, ja que redueixen el «cost total» inicialment previst del crèdit i afecten tant els interessos deguts (la part més onerosa) com, si s'escau, els altres costos i despeses, fins i tot si aquests han estat ja pagats.

Recomanació. Consulta amb la teva entitat les conseqüències del reemborsament parcial que pretenguis fer. El «**simulador**» t'ajudarà a visualitzar com queda el crèdit amb el reemborsament previst.

Alerta o advertència. (1) Generalment, el reemborsament parcial comporta pagament d'una compensació pel reemborsament anticipat (sempre que s'hagi pactat en el contracte i s'indiqui en la informació precontractual).

(2) Recorda que la informació continguda en els «extractes informatius» reflectirà la modificació produïda després del reemborsament parcial fet. Consulta'ls.

• DRET A REBRE UNA INFORMACIÓ PERIÒDICA I DE SEGUIMENT (EXTRACTES MENSUALS, INFORMACIÓ, ALMENYS, TRIMESTRAL I INFORME ANUAL)

El teu crèdit *revolving* és «transparent» en la mesura que l'entitat t'informi, d'una manera precisa i comprensible, del seu compliment mentre duri el crèdit. Per això tens dret a les vies d'informació següents.

Informació periòdica. Els extractes i liquidacions periòdics constitueixen l'instrument idoni perquè obtinguis una informació precisa i periòdica sobre l'estat i evolució del crèdit *revolving*. Aquests extractes informatius compleixen «**funcions bàsiques**» en la informació i execució del crèdit. Presta-hi atenció.

En primer lloc, et faciliten una «**informació transparent**» (concisa, clara i desglossada) respecte de les principals dades que il·lustren la situació actual del teu crèdit (moviments, import del deute, amortització, pagament de comissions o despeses, etc.).

En segon lloc, la informació continguda en els extractes informatius, sense perjudici d'altres comunicacions escrites o electròniques que t'envii l'entitat, «confirmen les principals variacions que ha experimentat el desenvolupament del crèdit (renovacions, ampliacions de la línia de crèdit, modificació de les quotes, etc.)»



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

A més, conforme a les ordres de transparència abans assenyalades, Ordre EHA /2899/2011 i Ordre ETD/699/2020, l'entitat t'enviarà la informació següent:

- L'import del crèdit disposat incloent-hi les quotes meritades i els interessos generats pendents de liquidació.
- El tipus deutor.
- Modalitat de pagament establerta, amb l'expressió del terme *revolving* i de la quota d'amortització fixada en aquest moment. Conforme a això, s'indicarà:
 1. La data en què acabaràs d'abonar el crèdit si no en fas més disposicions, ni es produeixen modificacions en el contracte.
 2. La quantia total que acabaràs abonant, desglossant principal i interessos, si no en fas noves disposicions ni en modifiques la quota.

Aquesta informació se't subministrarà amb periodicitat, **almenys trimestral**, per la qual cosa les entitats que la proporcionin als seus clients amb una periodicitat inferior, per exemple, mensual, **no estaran obligades a enviar-la novament** trimestralment.

Informació addicional: d'altra banda, l'entitat posarà a disposició del client informació addicional quan es compleixin els requisits indicats en les ordres de transparència ja esmentades.

Alerta o advertència. *Ateses les funcions assenyalades, si observes alguna «irregularitat» en els extractes, en un temps raonable (generalment 15 dies), has de fer la reclamació corresponent.*

-Informació de seguiment. Amb els extractes anteriors, també tens dret a rebre una informació de seguiment o de conjunt del crèdit. A l'efecte, l'entitat t'ha de facilitar, generalment al principi de cada any de vigència del crèdit, «una informació anual, sintètica i detallada dels principals conceptes i dades del crèdit» específicament interessos cobrats i pagats i comissions meritades durant l'any anterior. L'entitat et facilitarà l'«**accés al seu Web**» perquè puguis informar-te i fer operacions en la teva línia de crèdit (accés al saldo, ampliacions i disposicions del crèdit, etc.). Consulta la teva entitat.

-Consulta i gestió proactiva del client. La transparència és «cosa de tots», per la qual cosa tu també pots col·laborar comunicant els teus dubtes o preguntes. Utilitza tots els canals de comunicació que et facilita l'entitat. Recorda que aquest protocol et serveix de «guia» interactiva.



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

- DRET AL FET QUE ES RESPECTIN LES CONDICIONS DEL CRÈDIT, EN EL CAS QUE L'ENTITAT EL CEDEIXI A UNA ALTRA

La llei permet a les entitats cedir (vendre) el crèdit a una altra entitat que hi estigui interessada, per la qual cosa aquesta altra entitat passaria a ser la nova creditora.

Alerta o advertència. (1) *L'important és que tinguis en compte que has de ser «informat prèviament» i que la cessió no pot afectar els teus drets. La nova entitat t'haurà de respectar les condicions del contracte de crèdit i podràs oposar-li les mateixes excepcions que tenies contra l'entitat originària.* (2) *A més, la cessió del crèdit no pot comportar-te cap cost.*

- UNS ALTRES DRETS

A banda dels drets bàsics, també t'assisteixen uns altres drets com a client. En particular, els següents:

-Podries sol·licitar ajornaments de pagament dels teus rebuts mensuals (quotes). Tanmateix, l'ajornament sempre implica un cost, per la qual cosa t'hauran d'informar del seu import.

-Dret a rebre el mateix nivell d'informació amb relació a les targetes de crèdit, especialment del tipus d'interès aplicable i de les comissions i despeses (entre d'altres, la comissió que et cobrin per obtenir efectiu als caixers automàtics).

LES TEVES PRINCIPALS OBLIGACIONS, CONSELLS I SITUACIONS DE RISC

A banda d'altres obligacions com la de facilitar, en la sol·licitud del crèdit, una documentació «veraç» sobre la teva situació econòmica, la d'actualitzar les teves dades que hagi facilitat en l'àmbit del contracte de crèdit, o la de «comunicar» les reclamacions que pertoquin, en cas de disconformitat amb la informació rebuda, **la teva principal obligació és pagar el crèdit.** Per a això és molt important que segueixis «**el pla o programa de pagaments**» de les teves quotes. Pensa que, en la mesura que t'allunyis del pla o programa, la teva situació serà de més risc perquè s'incrementarà el teu deute inicial.

Consells. *Davant qualsevol dificultat de pagament, per petita que sigui, posa't en contacte amb l'entitat perquè et pot presentar diverses alternatives interessants per a tu.*



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

• DESPESES DE GESTIÓ DERIVADES DE LA RECLAMACIÓ D'UN DEUTE IMPAGAT (SITUACIÓ DE RISC LLEU)

Tingues en compte que l'impagament d'un deute, generalment una quota, et pot semblar que no té gran transcendència; tanmateix, l'impagament està subjecte a unes despeses. Aquests despeses compensen (cobreixen) les gestions efectives que faci l'entitat per reclamar-te el deute impagat.

Alerta o advertència. (1) En tot cas, has de saber, quant a la quantia d'aquestes despeses, «que l'entitat no et pot aplicar una tarifa percentual segons la quantia deguda, perquè és fixa. Al seu torn, el cobrament d'aquestes despeses **«no és automàtic»**, a banda de l'impagament cal justificar les gestions de cobrament efectivament fetes (trucades, correus electrònics, SMS, requeriment personal, enviament de cartes certificades, burofax, etc.). A més, aquesta despesa **«no és reiterativa»**, és a dir, se t'ha d'aplicar una sola vegada respecte de l'impagament fet (no és acumulatiu a altres impagaments). (2) En alguns casos, l'impagament d'una quota pot comportar el bloqueig de la teva línia de crèdit. Consulta la teva entitat.

• ACUMULACIÓ DE DEUTES IMPAGATS (SITUACIÓ DE RISC MODERAT)

Com ja t'hem destacat, has de tenir molt en compte que en aquests crèdits el **«deute impagat»** pot meritjar les comissions o despeses que s'hagin pactat així com interessos de demora, per la qual cosa el cost del crèdit s'«incrementa» i, amb això, la teva situació de risc es pot agreujar.

Recomanació. Davant la previsió d'aquests impagaments, posa't en contacte amb l'entitat per estudiar possibles alternatives (ajornaments, reestructuració de deute, etc.).

• PÈRDUA DEL TERMINI CONCEDIT: VENCIMENT ANTICIPAT I RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE (SITUACIÓ DE RISC GREU)

Quan l'impagament de les quotes no és puntual o ocasional sinó que s'ha **generalitzat** en alguna fase del crèdit, cal que tinguis en compte que **la teva situació de risc és greu** perquè, depenent de l'abast d'aquests impagaments (generalment, tres quotes impagades o més), es poden produir les conseqüències següents:



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

- **Pèrdua del termini concedit.** Aquesta pèrdua comporta el venciment anticipat del deute pendent, per la qual cosa l'entitat te'n pot exigir anticipadament el pagament (el que deus i el que queda per pagar, amb els respectius interessos i les comissions i despeses, si n'hi ha).
- **Resolució del contracte.** L'entitat també, conforme a l'impagament assenyalat (generalment tres quotes o més), pot resoldre el contracte, amb la qual cosa podrà exigir-te el pagament assenyalat abans.

Alerta o advertència. (1) *Perquè aquests impagaments produeixin les conseqüències indicades, tingues en compte que l'entitat, **prèviament**, t'ha de **reclamar** el pagament del deute acumulat i, a més, **concedir-te un termini**, de com a mínim un mes, perquè puguis pagar el que deus.*

(2) ***En tot cas**, tingues en compte que, si en el contracte s'ha establert un interès de demora, aquest **no pot comportar un increment de més de 2 punts percentuals respecte de l'interès remuneratori establert**. Nota: cal posar-hi un exemple d'aquesta advertència.*

(3) *Recorda que, pròximament, l'entitat et podrà oferir, amb la informació dels extractes informatius, un «**sistema d'alerta**» perquè t'informi de determinats nivells de risc en l'acumulació del deute i dels incompliments produïts.*

(4) ***Si l'entitat ha previst una suma pel venciment anticipat**, tingues en compte que aquesta quantitat no respon a tipus de cap recàrrec per mora sinó que es tracta d'un import que es percep sobre el capital pendent de pagament, sense que es puguin cobrar interessos remuneratoris a partir d'aquest moment.*

PROTEGIM LES TEVES DADES

A ASNEF som conscients que la protecció de les teves dades és «**un dret fonamental**» que tens com a ciutadà i com a client. Per això, les entitats associades a ASNEF, juntament amb l'oferta i informació precontractual del crèdit, **et facilitaran** una informació clara i detallada del procediment de protecció de dades perquè tinguis, en tot moment, un ple control i coneixement sobre «**els seus usos i destins**», particularment del teu dret a **accedir i rectificar** les dades, quan així ho consideris oportú. A més, les entitats, de manera gratuïta, t'especificaran les vies o canals de comunicació i l'accés de les teves dades.

Alerta o advertència. *En el cas que les entitats associades a ASNEF, complint els termes que preveu la llei, informin als «**fitxers de morositat**» sobre la teva situació de possibles incompliments de pagament, recorda que tens **dret** al fet que se t'envii, amb caràcter previ, el contingut de la informació. Consulta'l per si pot ser incorrecte o inexacte.*



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

MILLOREM EL SERVEI (UNA APOSTA PER LA CONNECTIVITAT I INTERRELACIÓ AMB EL CLIENT)

Finalment, et volem anunciar que ASNEF, en un breu termini de temps, posarà a la teva disposició tota una **«Plataforma o Sistema integrat de transparència»**. Aquest sistema, entre altres avenços, et facilitarà la comprensibilitat de tots els nostres productes i serveis, amb una informació complementària, pràctica i interessant. Al seu torn, potenciarà la teva connectivitat «proactiva» amb els últims avenços en gestió i comunicació de la informació (potents simuladors i sistemes d'alertes).