

ASNEF

PROTOCOLO DE TRANSPARENCIA

**PRODUCTO CRÉDITO REVOLVING: <<TU LÍNEA DE CRÉDITO
FLEXIBLE, SEGURA Y TRANSPARENTE>>**

SELLO DE EXPERTO O DE CALIDAD

(DE LA PROPIA ENTIDAD)

PROTOCOLO DE TRANSPARENCIA diseñado por D. Francisco Javier Orduña Moreno, Ex Magistrado de la Sala Primera del Tribunal Supremo y Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Valencia

TU PROTOCOLO ASNEF <<Bienvenido a la transparencia: Un nuevo paradigma, tanto en la contratación de tu crédito personal como en la mejor defensa de tus derechos e intereses>>

¿QUÉ ES EL PROTOCOLO DE TRANSPARENCIA?

El protocolo ASNEF **es un nuevo paradigma**, tanto en el fondo como en la forma de entender y llevar a la práctica la contratación de tu crédito personal.

Un cambio radical, en donde la relación contractual se construye, de principio a fin, desde el valor de la transparencia para la mejor defensa de tus derechos e intereses.

En definitiva, **un tratamiento especializado de la información disponible**, que te facilita el mayor nivel de comprensión posible y una **<<auténtica guía>>** para tu mejor información y comunicación con tu entidad.

ASNEF pone a disposición de las entidades asociadas este específico protocolo de transparencia, que podrá ser adoptado por las distintas entidades para la comercialización del crédito revolving

ASNEF, emitirá un sello de calidad de transparencia para aquéllas entidades que lo adapten y empleen en la comercialización de dicho producto. ASNEF no asumirá ninguna responsabilidad en caso de que dicho protocolo, una vez adoptado por la entidad, resulte incumplido.

ESTAMOS CONECTADOS (una nueva forma de comunicar y de interaccionar contigo)

El valor de la transparencia comienza por **una necesaria comunicación con el cliente** que permita un adecuado nivel de comprensión del producto solicitado. Por eso, **lo importante es que estemos conectados**, de forma directa y fluida. Para conseguir este objetivo debes tener en cuenta que las entidades asociadas a ASNEF, con independencia del modo en que se efectúe la contratación de tu crédito revolving (presencial o a distancia, de forma escrita o electrónica y también on line) **te facilitarán**, desde el inicio de la oferta y de forma gratuita, **el acceso a su Web (link)**, en donde podrás consultar tanto **<<el protocolo de transparencia>>**, con información complementaria y de tu interés, como un **<<simulador>>** que te ayudará no sólo a visualizar el crédito solicitado, sino también a ejemplificar toda la información de este protocolo. Además, contarás

con un **espacio de la Web** reservado para resolver tus posibles dudas y un **teléfono de atención al cliente**.

Consejo. Recuerda que esta comunicación o conectividad es esencial para la correcta contratación de tu crédito personal. <<Utilízala>>.

Alerta o advertencia. (1) En todo caso, ten en cuenta que tienes <<**derecho**>> a solicitar de forma gratuita, **una copia de la oferta** que te realice tu entidad (en estos contratos la oferta coincide en general con el propio contrato), conforme a los formatos que resulten autorizados (escritos o electrónicos).

(2) Dicha oferta resulta **vinculante** para la entidad, que te la deberá respetar durante un mínimo de 14 días naturales (contados de fecha a fecha) desde su entrega o comunicación. (3) El <<protocolo de transparencia>> te servirá de <<**guía**>> para su correcta comprensión.

NUESTRA OFERTA: TU CRÉDITO REVOLVING

¿QUÉ ES?

El crédito revolving, con o sin tarjeta de crédito, **es un crédito diferenciado del crédito general al consumo**, pues responde a características y funciones distintas. Su **finalidad** no es tanto facilitarte la adquisición de un determinado bien o servicio, mediante el pago de cuotas regulares durante un periodo de tiempo fijo (plazos), **sino la de posibilitarte una línea de crédito** (rápida, flexible y renovable) que te permita tanto **el pago de bienes y servicios**, en general, como **también la obtención de liquidez o dinero que necesites**.

El crédito revolving, dadas sus características y régimen responde **a un sector del mercado del crédito personal propio y diferenciado**, respecto del sector, más amplio y general del crédito al consumo (y, por extensión, de las tarjetas sólo de pago aplazado).

En este contexto, debes tener en cuenta las siguientes advertencias, recomendaciones y consejos.

Alerta o advertencia. Como te hemos indicado, el crédito revolving, por su configuración y función, responde a un <<específico sector>> del mercado de crédito al consumo. Ten en cuenta que, en este específico sector del mercado, conforme a las estadísticas del Banco de España, el crédito revolving presenta **un tipo de interés medio (importe o precio) superior al tipo medio de los créditos al consumo** (créditos o tarjetas de pago aplazado). Ejemplo: Cada entidad puede valorar y facilitar los que estime conveniente).

Recomendación. Esta comparativa del tipo de interés medio del crédito revolving también te sirve para valorar otras posibles vías de financiación.

Consejo. Antes de contratar tu crédito, y cada vez que lo utilices, considera la finalidad o función que te va a reportar (para qué lo solicitas). El crédito revolving, aunque te puede servir para la adquisición de concretos productos o servicios de consumo, te permite, sobre todo, obtener una determinada línea de crédito que pueda complementar, si lo necesitas, tu liquidez para el pago de tus gastos y el cumplimiento de tus compromisos.

¿CÓMO FUNCIONA?

Una vez te hemos explicado la principal finalidad o función del crédito revolving, debes comprender cómo funciona realmente. Presta atención a los siguientes apartados con sus respectivos consejos, recomendaciones y advertencias.

- **UNA LÍNEA DE CRÉDITO INMEDIATA Y RENOVABLE (PERMANENTE Y AMPLIABLE)**

Frente a la rigidez del crédito al consumo tradicional, en donde el total del importe del crédito concedido, más sus respectivos intereses, **se pagan de modo aplazado pero fijo**, bien mediante un solo pago, o bien mediante varias cuotas periódicas iguales, **el crédito revolving presenta la ventaja de su flexibilidad**, es decir, la capacidad de renovarse y adaptarse a tus necesidades.

Esto se consigue porque con este contrato, también obtienes una **<<línea de crédito>>** en la que sólo pagas la cuantía que realmente has dispuesto. De forma que el crédito **dispuesto y pagado** (a través de tus cuotas o recibos) **pasa**, de forma automática **a reponer o formar parte del nuevo crédito disponible**. Por lo que la línea de crédito permanece **<<abierta>>** de un modo secuencial. De ahí su nombre de crédito revolving o **<<renovable>>** pues, basta su mera disposición y posterior pago, para que se renueve la línea de crédito de forma automática. Además, este tipo de crédito permite **la ampliación del límite inicialmente concedido**, siempre que la entidad lo autorice previo análisis de solvencia, con lo que aumenta su flexibilidad.

Consejo. Recuerda la finalidad de este tipo de crédito. Contar con una línea de crédito es un factor positivo, siempre que responda a unas previsiones y necesidades determinadas.

Recomendación. Evita la prolongación excesiva de cualquier crédito. Puede resultar un factor de riesgo innecesario.

Alerta o advertencia. La duración del crédito revolving es indefinido. Si se emite una tarjeta, la duración suele ser de 5 años, consulta las condiciones generales del contrato,

- **UNA FORMA DE PAGO ADAPTADA A TUS INTERESES Y NECESIDADES MEDIANTE CUOTAS MENSUALES.**

El crédito de revolving no sólo es flexible, sino que también **tiene la ventaja de ser adaptable** a tus intereses y necesidades.

En efecto, la forma de pago de tu crédito revolving se suele realizar a través de cuotas mensuales. **El importe inicial de dichas cuotas**, conforme a las ofertas de las entidades, **no es fijo**, sino que **puede variar en función de la disposición real que hagas de tu línea de crédito** (la cuantía que sea objeto de disposición: saldo pendiente).

Consulta el tipo de interés y la TAE en el contrato.

De esta forma, el crédito revolving suele establecer, de forma escalonada, varios escenarios de deuda, con sus respectivos <<tipos de interés>>, por ejemplo:

-para saldos pendientes hasta 6.000.- euros, un tipo de interés del 20% anual;
-para saldos pendientes de 6.000.- euros a 9.000.-euros, un tipo de interés del 15% anual; etc.

Ten en cuenta que el posible incremento del saldo pendiente (lo que debes), respecto del inicialmente previsto en la concesión de tu crédito, se puede producir por varios supuestos, entre otros:

- (1) Porque continúes disponiendo del crédito que repones con las cuotas pagadas.
- (2) Porque solicitas una ampliación del crédito.
- (3) Porque impagues cuotas que se van acumulando a las que ya debes.

Estos supuestos representan que te has apartado de la previsión inicial de tu crédito, con lo que la cuantía del mismo y sus cuotas también pueden ser objeto de variación.

Nota: poner un ejemplo sencillo de comparación entre un crédito revolving ajustado a su previsión inicial y otro en el que se ha ampliado el crédito (resaltar las diferencias de cuotas).

En cualquier caso, la previsión inicial de las cuotas mensuales a pagar es un elemento básico para valorar tanto la conveniencia de la contratación de tu crédito revolving, como su posible adaptación o modificación, según tus necesidades y recursos económicos. Presta atención a los siguientes consejos, recomendaciones y advertencia.

Consejo. *Como pasa con cualquier crédito, ten en cuenta que la previsión inicial de las cuotas mensuales bajas o de poco importe, comporta que el plazo de amortización del préstamo (mensualidades para pagar el crédito) sea mayor y pagas más intereses. Por el contrario, si las cuotas son de un mayor importe, el plazo de devolución es menor. Además, si realizas pagos (abonos) por encima de las cuotas inicialmente previstas (reembolsos anticipados), puedes reducir el plazo de amortización del crédito o el importe de las cuotas pendientes.*

Nota: poner un sencillo ejemplo de lo aconsejado. (1) Un crédito revolving con cuotas bajas y con cuotas más elevadas, respecto de una misma cantidad. (2) Un supuesto de la incidencia de un reembolso anticipado. (3) Un supuesto en el que se aumente la cuota y se reduzca el plazo del crédito.

Recomendación. Para visualizar los distintos escenarios que puede presentar el crédito revolving, puedes utilizar el << simulador >> que facilita el Banco de España a través del link https://app.bde.es/asb_www/es/vencimiento.html#/principalVencimiento. No dudes en realizar todas las consultas y preguntas que resulten necesarias. Te atenderán personalmente a través de los distintos medios o canales de comunicación.

Alerta o advertencia. (1) Ten en cuenta que **el importe (cuantía) de cada cuota mensual corresponde, por este orden, a los siguientes conceptos:** Pago de intereses (remuneratorios), comisiones, gastos, indemnizaciones y amortización de capital. Te interesa ver una simulación << desglosada >> de estos conceptos en la cuota inicialmente prevista, especialmente del importe de la cuota que va destinado a la amortización del crédito, pues constituye el pago directo del capital prestado. (2) Las entidades pueden establecer **una cuantía mínima** del importe de la cuota mensual. Infórmate. (3) Además, como te reiteraremos más adelante, debes tener presente la importancia en este tipo de crédito del << cumplimiento regular >> de las cuotas previstas a su respectivo vencimiento, pues, en caso contrario, **la deuda impagada (más los gastos ocasionados) se << capitaliza nuevamente >> y devenga (comporta) su correspondiente interés remuneratorio.** Por lo que el coste del crédito (saldo pendiente) se incrementa.

¿CÓMO SE CONCEDE?: <<UN CRÉDITO RESPONSABLE, ACCESIBLE Y SEGURO PARA TODOS>>

La circulación del crédito personal, a modo o semejanza de lo que ocurre con nuestro riego sanguíneo, **constituye un presupuesto vital para el funcionamiento del sistema económico**; para la atención de las necesidades y aspiraciones de la ciudadanía. Precisamente por su importancia, **su acceso** (posibilidad de obtenerlo) **debe ser objeto de un tratamiento responsable y seguro para todos**; es decir, tanto para los propios clientes que lo solicitan como para las entidades que lo conceden. Todo lo necesario para evitar los riesgos de un << sobreendeudamiento o prolongación excesiva del crédito >> que conduzcan al incumplimiento del contrato y a la desatención de otras necesidades básicas de los clientes. El crédito, además, debe resultar

<<idóneo>> para cubrir las necesidades del cliente, de acuerdo con sus recursos económicos.

En este contexto, debes tener en cuenta que la concesión de este crédito <<no es automática>> por su mera solicitud, **sino que está sujeta a un previo marco de <<evaluación>>**, que responde a las siguientes características.

-La aplicación de modernos y actualizados procedimientos internos de evaluación de la solvencia del cliente (de su situación patrimonial y recursos económicos). Ten en cuenta que estos procedimientos se rigen por los principios de **igualdad de trato** (o de no discriminación de los clientes), **de proporcionalidad y razonabilidad de los criterios de evaluación y de comunicación al cliente.**

-Para la correcta evaluación, aparte de la documentación e información requerida al cliente, las entidades **pueden utilizar sus bases tecnológicas de tratamiento de la información, así como la consulta de otras fuentes de datos de acceso público** (historial crediticio, ficheros y registros públicos, etc.). Todo ello con pleno respeto a la normativa de protección de datos personales.

-La evaluación resultante es, en todo caso, **personal de cada cliente**, por lo que responderá confidencialmente a las concretas circunstancias de su situación económica y financiera.

Consejo. (1) Piensa que un crédito responsable comienza con tu solicitud, por lo que tienes que tener en cuenta tanto la naturaleza de este tipo de crédito (para qué sirve), como el esfuerzo económico que puedes realizar para la devolución periódica del importe solicitado, ya que este producto es más caro que el préstamo tradicional. (2) Con relación a lo anterior, para que tu decisión sea la correcta, como cliente puedes solicitar otras alternativas **o tipos de crédito** que tengan a tu disposición. Tú decides. (3) Con carácter general, ASNEF te aconseja que amortices el crédito lo más rápido que puedas.

Nota: poner un ejemplo o simulación de crédito revolving que se encuentre dentro de los porcentajes aconsejados, con relación a unos hipotéticos ingresos netos.

Recomendación. Ten en cuenta que la <<veracidad>> de los datos que te soliciten constituye un auténtico <<deber para ti>>. Colabora con tu entidad para la obtención de un crédito responsable; es en beneficio de todos.

Alerta o advertencia. (1) Cuando solicites o la entidad te oferte, una ampliación del límite del crédito inicialmente concedido, ten en cuenta que deberás ser informado, con carácter previo y en un plazo razonable (, con una <<simulación comparativa>> del resultado de dicha modificación, con específicas referencias al importe de la nueva cuota y a la nueva deuda acumulada. Nota: poner una simulación comparativa sencilla de un crédito revolving y su ampliación. (2)

Cuando la entidad te deniegue tu solicitud con base, exclusivamente, en la <<consulta de un fichero sobre solvencia patrimonial>>, tiene el << deber>> de informarte, de forma inmediata y gratuita, de los resultados de dicha consulta. Revisa dicha información para comprobar que los datos son correctos. En caso contrario, comunícalo de inmediato a tu entidad. (3) Además, la denegación debe ser motivada, esto es, justificada de un modo suficiente.

¿QUÉ DEBES PAGAR POR TU CRÉDITO REVOLVING?

Como cualquier préstamo, **el crédito revolving comporta un servicio que tienes que pagar**. La <<transparencia>> sobre el coste de este servicio, esto es, que se te informe de forma comprensible, resulta esencial, tanto para que puedas **evaluar** la conveniencia de solicitarlo como para que puedas **comparar** las distintas ofertas que te realicen.

En este contexto de transparencia, **el primer nivel de comprensión comienza por conocer los conceptos básicos del coste de tu crédito**. Presta atención.

- **COSTE TOTAL DEL CRÉDITO.**

Este concepto te permite conocer el **importe global** del coste de tu crédito, de forma que te facilita un primer criterio de evaluación y comparación. **Tu entidad**, cuando te describa las principales características del crédito revolving, **te debe informar**, de un modo claro, sencillo y destacado del coste del crédito (el importe <<total>> que tendrás que pagar por el crédito solicitado). Esto se consigue poniendo en relación la cuantía inicial del importe del crédito solicitado, con la cuantía o importe final que habrás pagado a lo largo de la programación del crédito. Así, por ejemplo, si el importe del crédito concedido es de 2.500.-euros y el importe final que debes pagar asciende a 3.500.- euros, el coste total del crédito es de 1.000.-euros.

Alerta o advertencia. Recuerda, como te hemos indicado, que el crédito revolving es flexible y adaptable a tus necesidades, por lo que la cuantía del mismo puede **variar** en la medida en que se modifiquen las condiciones o previsiones iniciales del crédito (que vuelvas a disponer del crédito ya pagado, que amplíes su límite, que realices reintegros o que cambies la forma de pago. Por eso te recomendamos que utilices el **simulador** de la entidad (si la entidad tiene) o del Banco de España para poder visualizar escenarios distintos al inicialmente previsto para solicitar tu crédito.

Además, debes tener en cuenta que este coste total del crédito está integrado, básicamente, por los siguientes conceptos:

-Importe de intereses del crédito.

El pago de los intereses del crédito constituye **la cuantía principal de su coste**, pues representa el <<precio>>por el capital que te presta tu entidad y que tienes

que devolver en un plazo de tiempo. Tu entidad, conforme a lo señalado, te debe informar de forma clara y detallada del importe o cuantía total de los intereses que deberás pagar por el crédito solicitado.

Alerta o advertencia. *El pago de dichos intereses se realiza a través de **cuotas mensuales** mientras dure el préstamo. Recuerda que el pago de los intereses es el principal concepto que determina la cuantía de la cuota mensual. Consulta su alcance en las cuotas programadas de tu préstamo.*

-Importe de los demás gastos, comisiones e impuestos a cargo del cliente. Los gastos, comisiones y, en su caso, impuestos, son los otros componentes que configuran la cuantía total del coste de tu crédito. En síntesis, te destacamos la siguiente información.

Ten en cuenta que, en la oferta del crédito, tu entidad te debe informar acerca de las **comisiones** que te cobra por la suscripción del contrato de crédito y, por tanto, forman parte de su coste inicial. Es decir, por ejemplo, si cobran comisiones por estudio de solicitud o cualquier otra para la suscripción del contrato, o (si la entidad lo tiene), comisión de mantenimiento de la tarjeta.

También te deben informar de los **gastos asociados** a la celebración del contrato de crédito o a su operativa (servicios accesorios, pero necesarios), casos, por ejemplo, de gastos por apertura y gestión de una cuenta, costes de obtención de la tarjeta de crédito, etc.

Por lo general, salvo que sea una condición para concederte el crédito, la <<prima>> del seguro de cobertura del crédito no se incluye, dado que es opcional (sólo si quieres contratarlo para tu mayor tranquilidad).

Alerta o advertencia. (1) Ten en cuenta que hay **comisiones** (caso de la reclamación de cuotas impagadas) o de **gastos y costes de servicios** (casos del cambio de cuenta para domiciliar el recibo, de la duplicidad de extractos bancarios, de la solicitud de copias del contrato, etc.), que por cursar (producirse) durante la ejecución del crédito, **no están incluidos en el coste inicial de tu crédito**. En cualquier caso, dichas comisiones y costes **deben resaltarse** en la información precontractual del crédito. (2) También debes saber que las entidades se suelen reservar la facultad de <<**modificar unilateralmente**>> los anteriores conceptos o condiciones, con una antelación mínima de 2 meses. En todo caso, dicha modificación **no te vincula**, pues tienes derecho a que se te mantengan las condiciones iniciales y, en su caso, las modificadas que te resulten más favorables. Pero ten en cuenta que en ese caso no podrás seguir haciendo uso de tu línea de crédito, por lo que deberás seguir devolviendo el crédito en las condiciones del contrato.

Nota: poner un ejemplo del coste total de un crédito revolving con desglose de intereses, comisiones y gastos a la suscripción del contrato.

• IMPORTE TOTAL ADEUDADO

Otro concepto básico que te permite una previa evaluación y comparación de tu crédito revolving es el denominado **importe total adeudado**. Este concepto es muy práctico, pues te informa de un dato muy relevante, es decir, **de lo que vas a tener que pagar** (la suma del importe del crédito solicitado, más el importe del coste total de dicho crédito). Así, por ejemplo, si el importe solicitado es de 2.500.- euros, mientras que el coste total del crédito es de 1.000.- euros, entonces el importe total inicialmente adeudado asciende a 3.500.- euros. Además, este dato es importante que lo tengas en cuenta **<<mientras dure tu crédito>>**. Te permitirá saber, en cada momento, lo que debes y su evolución.

Consejos. (1) *El importe total inicialmente adeudado te facilita, sobre todo, una previa evaluación de tu capacidad patrimonial para hacer frente al pago del crédito.* (2) *Como te hemos reiterado, utiliza el **simulador** de la entidad (si dispone) o del banco de España para visualizar otros posibles escenarios que te puedan interesar.*

Alerta o advertencia. (1) *El **<<extracto bancario>>** que recibas de tu entidad constituye, en cada momento, el medio más adecuado para obtener una información transparente, actualizada (mensual) y precisa de tu posición deudora. Consévalos.* (2) *Como también te hemos indicado, el importe total de la deuda puede **variar** mientras dure tu crédito; no sólo porque disminuya conforme a los pagos que realices, sino también por las ampliaciones de capital, aplazamientos, impagos y reintegros que realices. Sigue con atención su evolución a través de los citados extractos bancarios y cuentas anuales que te facilite tu entidad.*

• TIPO DEUDOR

Por último, este concepto te informa acerca de si el interés inicialmente previsto en la oferta del crédito va a permanecer **<<fijo>>** o inalterado mientras dure el crédito o, por el contrario, puede sufrir variaciones. En el caso del crédito revolving, dada su flexibilidad escalonada, este tipo es siempre **variable**, según la deuda que asumas.

COSTE DETALLADO DEL CRÉDITO

Una vez te hemos explicado cómo operan los conceptos básicos de tu crédito, **un segundo nivel de comprensión**, es decir de transparencia, **radica en la comprensión de unos índices de referencia que ejemplifican muy bien el coste de tu crédito y su posterior evolución**. Estos índices también te informan acerca de la evaluación y comparación del crédito solicitado. Presta atención.

- LA TAE (Tasa anual equivalente)

La TAE es la **principal referencia del coste real de tu crédito**, tu dato básico para poder comparar las distintas ofertas, pues, conforme a un cálculo o fórmula común (que utilizan todas las entidades), te indica el **tipo de interés** que vas a pagar anualmente por disfrutar del crédito (por ejemplo, el 19% o el 20%).

A su vez, es la referencia más completa porque incluye, también, el coste de las comisiones y gastos necesarios para la concesión del crédito. Por todo esto, es un <<dato fundamental>>, que tu entidad te debe informar, **de forma destacada y ejemplificada** en la oferta que te realicen y, por tanto, en los <<extractos bancarios >> que recibas.

Alerta o advertencia. (1) Como te venimos indicando, ten en cuenta que la TAE inicial puede **variar** según la disposición real que realices en el curso de tu línea de crédito (principalmente, por nuevas disposiciones del crédito y por ampliaciones del mismo). Las entidades te deben informar de las **distintas TAE** que oferten según los <<saldos pendientes>> que puedan resultar a tenor de las disposiciones de crédito que realices. Utiliza también para ello el **simulador de tu entidad**. (2) Recuerda que la TAE inicial **debe incluir** los porcentajes de las comisiones y gastos que te cobren para suscribir el contrato de crédito (en su caso, comisión de estudio, comisión de apertura y gestión de cuenta, etc.). (3) Además, la entidad te debe expresar la TAE **en un porcentaje único**, esto es, en una cifra concreta, sin referencia a una posible horquilla (por ejemplo, una TAE que oscile entre un 21,5% y un 22,5%).

Nota: poner los siguientes ejemplos:

-Una TAE sin comisiones y otra sin comisiones y gastos.

-Un TAE inicial y fija a lo largo del crédito y otra que varíe por los diferentes saldos pendientes.

(4) Ten en cuenta que la información comparativa que te proporciona la TAE es relevante para contratar el crédito (información precontractual), por lo que la entidad **no viene obligada** a volverte a informar de dicha TAE en cada renovación del crédito, siempre que se mantenga en idénticas condiciones.

- EL TIN (Tipo de interés nominal)

Con una importancia menor, el TIN es el **interés que la entidad te cobra mensualmente por el crédito dispuesto**. Dicho interés es nominal (el inicialmente previsto en el contrato, por lo que **no incluye** ninguna comisión o gasto del contrato o de su ejecución. Su referencia comparativa es, por tanto, menor que la TAE, pero tu entidad te debe informar, igualmente, de dicho índice en la oferta que te realice y, por tanto, en los correspondientes <<extractos bancarios>> que recibas.

Alerta o advertencia. Ten en cuenta las mismas que te hemos hecho con relación a la TAE.

TUS DERECHOS BÁSICOS

El crédito revolving funciona como un **contrato bilateral**, es decir, contiene derechos y obligaciones para cada una de las partes.

Ahora, de forma correlativa, te vamos a destacar tanto tus derechos básicos como tus principales obligaciones y riesgos más importantes que te pueden afectar. Presta atención.

El crédito revolving contempla para ti, un elenco de **derechos básicos**, esto es, unos compromisos u obligaciones que las entidades tienen que cumplir necesariamente. En unos casos, porque les obliga la ley y, en otros, porque los asumen para hacerte la <<mejor oferta>> de este producto. De forma resumida, estos son tus derechos básicos.

- **DERECHO A RECIBIR UNA PUBLICIDAD, OFERTA E INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL TRANSPARENTE DEL CRÉDITO Y DE SUS INSTRUMENTOS OPERATIVOS (TARJETAS)**

Es tu primer derecho para poder tomar una decisión **libre y responsable**. Ten en cuenta que el deber de transparencia de las entidades alcanza tanto a la <<oferta>> que te realicen como a la <<información>> que te suministren para celebrar el contrato (Información precontractual), así como a la información que afecte a sus <<instrumentos de utilización>>, especialmente a las tarjetas de crédito.

A su vez, como ya te hemos señalado, tienes derecho a recibir, de forma gratuita, una **copia de la oferta**, con la información debida y **a que te mantengan la vigencia de dicha oferta**, durante un <<mínimo de 14 días>> desde su entrega o comunicación.

Recomendación. Aunque la entidad te entregará toda la documentación exigida para celebrar el contrato, recuerda que este **protocolo** te sirve de guía para comprender mejor el alcance de dicha documentación y, en su caso, plantear tus dudas o preguntas.

Alerta o advertencia. Cuando el crédito se instrumentalice con una tarjeta, ten en cuenta la información básica de la TAE, así como las <<posibles comisiones>> que acompañen a la utilización de dicha tarjeta (entre otros, comisión por emisión y mantenimiento, comisión por retirada de efectivo, comisión de aplazamiento y comisión por cancelación anticipada).

- **DERECHO A DESISTIR DEL CONTRATO CELEBRADO (VOLVERTE ATRÁS)**

El desistimiento (apartarte o volverte atrás) es un importante derecho que tienes como **<<consumidor>>**. Este derecho te permite **<<revisar o replantearte>>** la decisión que has tomado de contratar el crédito. Es un derecho que mira por la **<<contratación responsable>>**, pues la ley te otorga una segunda oportunidad para volver a evaluar la conveniencia del crédito suscrito.

Lo relevante es que en la oferta de tu entidad debe figurar de forma transparente (clara, precisa y destacada), tanto este **<<derecho de desistimiento>>** como sus **<<condiciones, plazo y procedimiento de ejercicio>>**. En este sentido, te anticipamos que el derecho de desistimiento lo debes ejercitar en el **plazo de 14 días naturales** (contado de fecha a fecha), sin necesidad de justificación alguna. Así mismo, tienes el **<<deber>>** de comunicárselo a tu entidad, a través de cualquier vía que deje constancia de dicha comunicación; bien vía escrita (carta, burofax, etc.), o bien vía electrónica.

Recomendación. *Antes de ejercitar este derecho ponte en contacto con tu entidad, te ayudarán a tomar la mejor decisión. En todo caso, consulta la cuantía que debes devolver.*

Alerta o advertencia. *(1) Recuerda que, el día de inicio de dicho plazo (dies a quo) será el de la fecha de perfeccionamiento del contrato, siempre que a dicha fecha se haya acompañado o te hayan entregado las condiciones generales del contrato. En caso contrario, la fecha de inicio del plazo será cuando recibas dichas condiciones generales. (2) Como es lógico, el desistimiento <<pone fin al contrato>>, por lo que deberás devolver el capital dispuesto del crédito, más la parte proporcional de los intereses devengados. Todo ello antes de los 30 días naturales (contados de fecha a fecha) desde que comunicaste el desistimiento. (3) También ten en cuenta que el desistimiento se extiende, en su caso, al contrato de seguro de cobertura que hayas suscrito junto con el préstamo, por lo que también lo extingue.*

- **DERECHO A RENOVAR TU CRÉDITO Y A CANCELARLO EN CUALQUIER MOMENTO.**

Como te hemos destacado, el crédito revolving es muy flexible y te permite de forma sencilla, tanto su renovación como su cancelación anticipada. La renovación, por periodos anuales, se produce **<<de un modo inmediato o automático>>** con la mera disposición o utilización continuada de tu línea de crédito. La cancelación del crédito (extinción del contrato) es **<<gratuita>>**, no te pueden cobrar comisión alguna y la puedes ejercitar **<<en cualquier momento>>** posterior a la firma del contrato, aunque deberás comunicarla a tu entidad con un **<<plazo de preaviso>>** (antelación), que no podrá exceder de **<<un mes>>**, mediante una vía de comunicación escrita o electrónica, que deje constancia de dicha cancelación. Consulta a tu entidad.

Alerta o advertencia. (1) Ten en cuenta que la **renovación inmediata**, por la que se prorroga tu crédito en las mismas condiciones que te ofertaron a su inicio, **no constituye una novación o modificación del crédito**, por lo que no realizas un nuevo contrato. En este caso, tu entidad no tiene el deber de volverte a informar en cada renovación, acerca de la TAE aplicable. (2) Si así lo prevé el contrato (consúltalo), tu entidad puede **<<resolver>>** el contrato por causas que deriven del cambio de tu situación económica o de diversos incumplimientos de pago de tus cuotas. En todo caso, ten en cuenta que tu entidad te lo debe comunicar.

- **DERECHO A QUE TU ENTIDAD RESPETE EL PLAZO CONCEDIDO Y EL PROGRAMA PREVISTO PARA EL PAGO DE LAS CUOTAS.**

Es otro de los derechos básicos de tu relación contractual. La entidad tiene la obligación de respetarte el plazo concedido para el pago del préstamo (el tiempo previsto y acordado). Además, también tiene la obligación de sujetarse a la cuantía de las cuotas programadas. Estos importantes aspectos (plazo, cuotas y cuantía de las mismas) forman parte de la información **<<básica y destacada>>** que debe figurar en la oferta que te realicen.

Los **extractos bancarios** que recibas son el documento idóneo para valorar la **<<regularidad y conformidad>>** de la ejecución de tu crédito.

Recomendación. Recuerda que estos iniciales datos básicos del crédito pueden ser objeto de modificación si así te interesa, por lo que se pueden variar los plazos, las cuotas y su cuantía. Consúltalo con tu entidad, te ayudarán a tomar la mejor decisión.

- **DERECHO A PAGAR PARTE DEL CRÉDITO DE FORMA ANTICIPADA (REEMBOLSO PARCIAL)**

Con la finalidad de que puedas pagar el crédito de la manera **<<más rápida posible>>** (y dejes o reduzcas tu situación de deudor), la ley te otorga el derecho tanto a cancelar el crédito, como ya te hemos informado, como a reducir **<<su importe o cuantía>>** a través de estos reembolsos parciales, esto es, al margen del pago de las cuotas previstas. Ten en cuenta que estos reembolsos comportan una variación, ya que reducen el **<<coste total>>** inicialmente previsto de tu crédito y alcanzan tanto a los intereses debidos (la parte más gravosa) como, en su caso, a los demás costes y gastos; incluso si estos hubieran sido ya pagados.

Recomendación. Consulta con tu entidad las consecuencias del reembolso parcial que pretendas realizar. El **<<simulador>>** te ayudará a visualizar cómo queda el crédito con el reembolso previsto.

Alerta o advertencia. (1) Por lo general, al ser el crédito revolving un préstamo sujeto a un tipo variable, el reembolso parcial no está sujeto a comisión. Consulta con tu entidad. (2) Recuerda que la información contenida en los <<extractos bancarios>> reflejará la modificación producida tras el reembolso parcial efectuado. Consúltalos.

- **DERECHO A RECIBIR UNA INFORMACIÓN PERIÓDICA Y DE SEGUIMIENTO (EXTRACTOS E INFORME ANUAL)**

Tu crédito revolving es <<transparente>> en la medida que tu entidad te informe, de un modo preciso y comprensible, de su cumplimiento mientras dure el crédito. Por eso tienes derecho a las siguientes vías de información.

- **Información periódica.** Los extractos bancarios (generalmente mensuales) constituyen el instrumento idóneo para que obtengas una información precisa y periódica acerca del estado y evolución de tu crédito revolving. Estos extractos bancarios cumplen <<funciones básicas>> en la información y ejecución de tu crédito. Presta atención.

En primer lugar, te facilitan una <<información transparente>> (concisa, clara y desglosada) respecto de los principales datos que ilustran la situación actual de tu crédito (movimientos, importe de la deuda, amortización, pago de comisiones o gastos, etc.).

En segundo lugar, la información contenida en los extractos bancarios sin perjuicio de otras comunicaciones escritas o electrónicas que te remita tu entidad, <<confirman las principales variaciones que ha experimentado el desenvolvimiento de tu crédito (renovaciones, ampliaciones de la línea de crédito, modificación de las cuotas, etc.).

Alerta o advertencia. Dadas las funciones señaladas, si observas alguna <<irregularidad>> en dichos extractos tienes que proceder, en un tiempo razonable (generalmente 15 días), a realizar la correspondiente reclamación. En caso contrario, se entenderá que dichos extractos son aceptados.

-**Información de seguimiento.** Junto con los anteriores extractos, también tienes derecho a recibir una información de seguimiento o de conjunto de tu crédito. A estos efectos, tu entidad te debe facilitar, generalmente a principios de cada año de vigencia del crédito, << una información anual, sintética y detallada de los principales conceptos y datos de tu crédito>>. Tu entidad te facilitará el <<acceso a su Web>> para que puedas informarte y realizar operaciones en tu línea de crédito (acceso al saldo, ampliaciones y disposiciones del crédito, etc.). Consulta a tu entidad.

-Consulta y gestión pro-activa del cliente. La transparencia es <<cosa de todos>>. Por lo que tú también puedes colaborar comunicando tus dudas o preguntas. Utiliza todos los canales de comunicación que te facilita tu entidad. Recuerda que este protocolo te sirve de <<guía>> interactiva.

- **DERECHO A QUE SE RESPETEN LAS CONDICIONES DE TU CRÉDITO, EN CASO DE QUE TU ENTIDAD LO CEDA A OTRA**

La ley permite a las entidades ceder (vender) tu crédito a otra entidad que esté interesada, por lo que pasaría a ser tu nueva acreedora.

Alerta o advertencia. (1) *Lo importante es que tengas en cuenta en que debes ser <<informado previamente>> y que la cesión **no puede afectar a tus derechos**. La nueva entidad te tendrá que respetar las condiciones de tu contrato y podrás oponerle las mismas excepciones que tenías contra la entidad originaria.* (2) *Además, la cesión de tu crédito **no puede suponerte coste alguno**.*

- **OTROS DERECHOS**

Aparte de los derechos básicos, también te asisten otros derechos como cliente. En particular, los siguientes.

-Derecho a solicitar aplazamientos de pago, de tus recibos mensuales (cuotas).

No obstante el aplazamiento siempre implica un coste, por lo se deberá informarte de su importe.

-Derecho a recibir el mismo nivel de información con relación a las tarjetas de crédito, especialmente, del tipo de interés aplicable y de las comisiones y gastos (entre otras, la comisión que te cobren por obtener efectivo en los cajeros automáticos).

TUS PRINCIPALES OBLIGACIONES, CONSEJOS Y SITUACIONES DE RIESGO

Aparte de otras obligaciones como la de facilitar, en la solicitud del crédito, una documentación <<veraz>> sobre tu situación económica o la de <<comunicar>> las reclamaciones que proceda, en caso de disconformidad con la información recibida, **tu principal obligación es pagar el préstamo**. Para ello, es muy importante que sigas << el plan o programa de pagos>> de tus cuotas. Piensa

que, en la medida en que te alejes de dicho plan o programa, tu situación será de mayor riesgo, pues se incrementará tu deuda inicial.

Consejos. *Ante cualquier dificultad de pago, por pequeña que sea, ponte en contacto con tu entidad, pues te pueden presentar distintas alternativas interesantes para ti.*

- **COMISIÓN POR LOS GASTOS DE GESTIÓN DERIVADOS DE LA RECLAMACIÓN DE UNA DEUDA IMPAGADA (SITUACIÓN DE RIESGO LEVE) ADAPTAR A CRITERIOS BDE**

Ten en cuenta que el impago de una deuda, generalmente una cuota, te puede parecer que no tiene gran trascendencia, no obstante, dicho impago está sujeto a una **<<comisión>>** (normalmente de 30.-euros). Esta comisión compensa (cubre) las gestiones efectivas que realice tu entidad para reclamarte la deuda impagada. Por lo que dicha comisión se puede aplicar no sólo a las cuotas del crédito, **<<sino también a otros conceptos y gastos que hayas impagado>>**.

Alerta o advertencia. *(1) En todo caso, tienes que saber que la cuantía de esta comisión es <<única>>, esto es, tu entidad no te puede aplicar una tarifa porcentual según la cuantía debida, pues es fija. A su vez, el cobro de esta Comisión <<no es automático>>, aparte del impago hay que justificar las gestiones de cobro efectivamente realizadas (requerimiento personal, envío de cartas certificadas, burofax, etc.). Además, esta comisión <<no es reiterativa>>, es decir, se te debe aplicar una sola vez respecto del impago realizado (no es acumulativa a otros impagos). (2) En algunos casos, el impago de una cuota puede comportar el bloqueo de tu línea de crédito. Consulta tu entidad.*

- **ACUMULACIÓN DE DEUDAS IMPAGADAS (SITUACIÓN DE RIESGO MODERADO)**

Como ya te hemos destacado, tienes que tener muy en cuenta que en estos créditos la **<<deuda impagada>>** (cuota, comisiones y gastos) se **<<suma nuevamente>>**, es decir, se acumula al capital que ya debías; por lo que el coste de tu crédito se **<<incrementa>>** y, con ello, tu situación de riesgo.

Recomendación. *Ante la previsión de estos impagos, ponte en contacto con tu entidad para estudiar posibles alternativas (aplazamientos, reestructuración de deuda, etc.).*

- **PÉRDIDA DEL PLAZO CONCEDIDO: VENCIMIENTO ANTICIPADO Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO (SITUACIÓN DE RIESGO GRAVE)**

Cuando el impago de las cuotas no es puntual u ocasional, sino que se ha **generalizado**, en alguna fase de tu crédito, debes tener en cuenta que **tu situación de riesgo es grave**, pues dependiendo del alcance de estos impagos (generalmente tres o más cuotas impagadas), se pueden producir las siguientes consecuencias.

- **Pérdida del plazo concedido.** Esta pérdida comporta el vencimiento anticipado de la deuda pendiente, por lo que la entidad te puede exigir anticipadamente su pago (lo que debes y lo que queda por pagar, con sus respectivos intereses y las comisiones y gastos si los hubiera).
- **Resolución del contrato.** La entidad también puede, conforme al impago señalado (generalmente tres o más cuotas) proceder a resolver el contrato, con lo que podrá exigirte el pago anteriormente señalado.

Alerta o advertencia. (1) Para que estos impagos produzcan las consecuencias indicadas, ten en cuenta que la entidad, **previamente**, te debe **reclamar** el pago de la deuda acumulada y, además, **concederte un plazo**, de al menos un mes, para que puedas pagar lo que debes. (2) **En todo caso**, ten en cuenta que si en el contrato se ha establecido una **indemnización** (penalización), por mora (retraso en el pago de las cuotas), o bien por el vencimiento anticipado del crédito, esta penalización **no puede suponer un incremento de más de 2 puntos porcentuales respecto del interés remuneratorio establecido**.

Nota: poner un ejemplo de esta advertencia (3) Recuerda que, próximamente, tu entidad te podrá ofrecer, junto con la información de los extractos bancarios, un << sistema de alerta >> para que te informe de determinados niveles de riesgo en la acumulación de la deuda y de los incumplimientos producidos.

(4) Si la entidad ha previsto una suma por el vencimiento anticipado ten en cuenta que esta cantidad no responde a ningún tipo de recargo por mora, sino que se trata de un importe que se percibe sobre el capital pendiente de pago, sin que se puedan cobrar intereses remuneratorios a partir de ese momento.

PROTEGEMOS TUS DATOS Y ATENDEMOS TUS RECLAMACIONES

En ASNEF somos conscientes de que la protección de tus datos es **<<un derecho fundamental>>** que tienes como ciudadano y como cliente. Por ello, las entidades asociadas a nuestro grupo, junto con la oferta e información precontractual del crédito, **te facilitarán** una información clara y detallada del procedimiento de protección de datos para que tengas, en todo momento, un pleno control y conocimiento sobre **<<sus usos y destinos>>**, particularmente de tu derecho a **ceder y rectificar** tus datos, cuando así lo consideres oportuno. Además, de forma gratuita, te especificarán las vías o canales de comunicación y el acceso de tus datos.

Alerta o advertencia. *En caso de que nuestras entidades, conforme obliga la ley, tengan que informar a los << ficheros de morosidad>> acerca de tu situación de posibles incumplimientos de pago, recuerda que tienes **derecho** a que se te envíe, con carácter previo, el contenido de dicha información. Consúltalo por si pudiera ser incorrecto o inexacto.*

Todas nuestras entidades cuentan con un servicio **<<de atención al cliente>>** para resolver siempre y en cualquier momento las dudas, quejas y reclamaciones que quieras presentar. Te informarán de este servicio en la oferta contractual que te realicen. Utilízalo, está pensado para ti.

Recomendación. *Próximamente, nuestras entidades pondrán contar con un <<sistema integrado de ADR con el cliente>>*, sin perjuicio de los servicios de atención al cliente y defensor del cliente, con el que muchas de ellas ya cuentan. Toda una revolución, te mantendremos informado.

MEJORAMOS EL SERVICIO (UNA APUESTA POR LA CONECTIVIDAD E INTERRELACIÓN CON EL CLIENTE)

Por último, te queremos anunciar que ASNEF, en un breve plazo de tiempo, pondrá a tu disposición toda una **<<Plataforma o Sistema integrado de transparencia>>**. Dicho sistema, entre otros avances, te facilitará la comprensibilidad de todos nuestros productos y servicios, con una información complementaria, práctica e interesante. A su vez, potenciará tu conectividad **<<pro-activa>>** con los últimos avances en gestión y comunicación de la información (potentes simuladores y sistemas de alertas). Además, contará con un sistema propio de ADR interna con el cliente. En fin, toda una apuesta para mejorar el servicio y atender tus intereses.