

IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS SUPERVISORAS EN LA COMERCIALIZACIÓN DE TARJETAS *REVOLVING* Y NUEVOS REQUERIMIENTOS

La revisión del adecuado cumplimiento de la normativa de transparencia y de protección a la clientela en materia de comercialización de tarjetas *revolving*, finalizada en 2020, evidenció la presencia de ciertas incidencias relacionadas, principalmente, con el cumplimiento de determinadas obligaciones de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, y de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

El Banco de España se dirigió a estas entidades al objeto de que subsanaran las deficiencias y debilidades detectadas, principalmente en relación con:

- El producto, las cuotas mínimas permitidas y la omisión del término *revolving* en su comercialización.
- El ejemplo representativo que debe figurar en la información publicitaria.
- La asistencia que debe darse al cliente, previa al contrato, para su comprensión.
- El contenido, formato y momento de entrega del documento de información precontractual.
- La adecuada evaluación de la solvencia del cliente.

La valoración del cumplimiento de las medidas demandadas por el Banco de España ha puesto de manifiesto que estas entidades han realizado una profunda revisión de su producto y de sus procedimientos de comercialización. Asimismo, han desarrollado diversas

iniciativas para mejorar la información que se facilita al cliente, como documentos o vídeos explicativos, ejemplos y escenarios de amortización del crédito o simuladores para elaborar cuadros de amortización, cursos formativos para empleados y prescriptores, o desarrollo de nuevos procesos de comercialización y contratación en la banca en línea, entre otros.

En el mismo sentido, las modificaciones introducidas en la normativa por la Orden ETD/699/2020, de 24 de julio, de regulación del crédito revolving, establecían nuevos requerimientos para estos créditos, entre otros: i) la inclusión de determinados parámetros en el ejemplo representativo de la publicidad; ii) el refuerzo de la asistencia previa en vías públicas y otros lugares abiertos al público; iii) el suministro de un documento con información adicional a la información normalizada europea (INE) y de nueva información periódica, que incluya la cuota que permite amortizar el importe total del crédito en un año, o iv) el cálculo, en la evaluación de la solvencia del cliente, de unas cuotas que tengan como objetivo amortizar anualmente el 25 % del límite del crédito concedido.

Finalmente, con la inminente modificación de la Circular 5/2012, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, el Banco de España establecerá los criterios y elementos que deberán tenerse en cuenta para la formulación: i) del ejemplo representativo que debe ser facilitado al cliente junto con la INE, en función de la cuota mínima, y ii) de los ejemplos de escenarios de ahorro que se proporcionarán al cliente, con carácter trimestral, cuando la cuota de reembolso sea inferior al 25 % del límite concedido.