

# Todo lo que debes saber sobre el crédito al consumo



cetelem

GRUPO BNP PARIBAS 

Empecemos por el principio...

# ¿Qué es un crédito?

***El crédito es un mecanismo esencial de toda economía moderna: permite acceder a la compra de bienes y servicios sin que el adquirente esté obligado a desembolsar su importe en ese mismo instante.***

Al facilitar las compras, el crédito es determinante en el crecimiento de las ventas, el incremento del empleo y, resulta fundamental en el desarrollo económico de un país.

A consecuencia de esa importancia económica y social, la oferta, concesión y gestión de créditos está sujeta a una exhaustiva reglamentación, en la que la transparencia y protección de los consumidores juega un papel fundamental.

El presente documento ha sido elaborado con la finalidad de facilitar a los clientes o potenciales clientes los conocimientos para entender de una forma sencilla qué es y como funciona un crédito al consumo. No es en ningún caso sustitutivo de la documentación precontractual o contractual que Cetelem pondrá a disposición del cliente en caso de la eventual contratación de un crédito.

## Crédito al consumo

Bajo esta definición se encuentran **todas aquellas operaciones de crédito destinadas a satisfacer necesidades personales.**

Se trata, por tanto, de créditos solicitados por un consumidor para destinarlos a financiar la adquisición de bienes y servicios para satisfacer necesidades personales al margen de su actividad comercial o profesional: créditos destinados a la adquisición de un automóvil, a la compra de muebles, electrodomésticos, una televisión, a cubrir los gastos de una boda, viajes,...

A lo largo de estas páginas vamos a detallar las principales cuestiones que deben tenerse en cuenta en la contratación de un crédito al consumo durante el período de vigencia del contrato.

# ¿Quién lo puede conceder?

*Las entidades financieras son quienes, por su conocimiento y experiencia, desarrollan esta actividad con el grado de profesionalidad y seguridad más elevado para el cliente.*

Los productos de financiación que puede encontrar en los establecimientos vendedores de bienes y servicios son proporcionados por entidades financieras (Bancos o Establecimientos Financieros de Crédito) especializadas en la concesión de préstamos y créditos al consumo, así como en la gestión de tarjetas de crédito.

Dichas Entidades Especializadas, coloquialmente conocidas como “financieras”, están sujetas a la supervisión del Banco de España (al igual que Bancos), tanto en el desarrollo y control de su actividad como en la protección de los derechos de sus clientes, lo que significa una garantía para el consumidor.

# ¿Dónde se obtiene?

Lo habitual en el crédito al consumo es realizar la solicitud de crédito en los propios establecimientos vendedores de bienes y servicios.

Con ello se facilita al consumidor la realización de la compra pudiendo, en ese mismo momento, gestionar su financiación sin tener que realizar desplazamientos.

El consumidor que utiliza estos productos está contratando con una entidad financiera, por lo que el grado de información, garantía y protección de sus derechos es el mismo que si la solicitud la realiza directamente en una tradicional sucursal bancaria.

# Tipos de Créditos al consumo



*Los tipos principales de créditos al consumo en España, que pueden encontrarse bajo diferentes denominaciones comerciales o soportes, son esencialmente tres:*

## 1. El préstamo clásico

Es el tipo más tradicional de crédito. A través del mismo, el consumidor solicita la financiación del importe de sus compras.

Es un contrato de duración **determinada**, de tal forma que desde el momento inicial el consumidor conoce el plazo, el número de cuotas que debe abonar y el importe de cada una de ellas para la amortización total del crédito. Habitualmente se aplican tipos de interés fijo.

## 2. Crédito sin intereses

Se denomina así el crédito que no tiene coste de intereses para el consumidor y que divide su importe en cuotas iguales. Puede tener alguna comisión de

formalización o de cualquier otro tipo, que en todo caso deberá estar recogida tanto en la información precontractual como en el contrato.

## 3. El crédito revolving - permanente

Consiste en una línea de crédito que normalmente puede llevar un medio de pago (tarjeta) asociado, cuya modalidad de pago habitual es crédito (Revolving).

El titular puede utilizar la línea de crédito mediante una tarjeta de crédito que le permite obtener bienes y servicios en los establecimientos que la admitan como medio de pago, realizar disposiciones con cargo a la línea de crédito en cajeros automáticos o solicitándolo a través del sistema de banca telefónica o Internet. Los usos en cajeros así como los traspasos del disponible a la cuenta corriente del titular, habitualmente conllevan el cobro de una comisión a cargo del titular de la línea de crédito.

El revolving es una modalidad de pago de la tarjeta de crédito, cuya principal característica es el establecimiento de un límite de crédito cuyo disponible coincide inicialmente con dicho límite, que disminuye según se realizan cargos y se repone con abonos de las cuotas mensuales abonadas por el titular al banco.

Independientemente del uso del crédito disponible, el cliente paga todos los meses el mismo importe: una cuota mensual.

Cuentan con un tipo de interés generalmente más elevado que el utilizado en otros préstamos, debido a que el riesgo en este tipo de financiación concedida por las Entidades es más elevado. El cliente sólo pagará intereses por el límite dispuesto.

La cuota mensual se aplica en el siguiente orden de pago: (1º) intereses contractuales, (2º) comisiones y gastos, (3º) seguro, en caso de contratación, (4º) amortización de capital dispuesto.

En las tarjetas revolving es importante tener en cuenta que cuanto más baja sea la cuota a pagar respecto del importe total de la deuda, la amortización del principal del crédito se hará en un periodo de tiempo más prolongado, lo que supondrá el abono de un mayor importe de intereses a medio y largo plazo, que se calcularán sobre el total de la deuda pendiente.

El crédito revolving es de duración indefinida pudiendo modificarse las condiciones financieras del mismo, en particular el tipo deudor aplicable, lo cual, en caso de aumento puede suponerle un mayor coste.

En la página web de [Banco de España \(www.bde.es\)](http://www.bde.es), en concreto, en el Portal del cliente bancario, podrá acceder a un [simulador](#) que le permitirá calcular la fecha de vencimiento de la última cuota de una tarjeta revolving.



# El Crédito tiene un Coste

***El crédito al consumo es un servicio y como tal hay que pagarlo. El servicio ofrecido consiste en el préstamo y también en la facilidad de acceder al mismo en el propio establecimiento en el que se desea realizar la compra de bienes o servicios.***

Para conocer el coste del crédito se utiliza como referencia general la TAE (Tasa Anual Equivalente), que indica el coste real del crédito (incluye: tipo de interés, comisiones y gastos a cargo del consumidor y el seguro, en caso de que este sea obligatorio para contratar el crédito).

La TAE permite comparar el coste de un crédito con el de otro crédito y así saber cuál de los dos es más favorable.



Por ello toda publicidad de una entidad financiera en la que se hace referencia al coste del crédito debe contener a través de un ejemplo representativo información básica para el consumidor como el tipo de interés (tipo deudor), el importe total del crédito, la TAE, la duración y, en su caso, el importe total adeudado por el consumidor, entre otra información.



## Tipos de comisiones:

Los créditos normalmente no están exentos de comisiones, algunas se cobran en el momento de la contratación y otras durante la vida del crédito. Así, por ejemplo, durante la contratación se puede aplicar la comisión de formalización, que se corresponde con el servicio asociado a determinar si el solicitante de la financiación es solvente y a las gestiones correspondientes a la apertura del préstamo.

Durante la vida del préstamo se pueden cobrar comisiones tales como la comisión por cancelación o reembolso anticipado en caso de que el cliente devuelva el dinero antes de tiempo en un contrato de duración determinada. También se puede cobrar el gasto de reclamación de posiciones deudoras en caso de impago de una cuota.

En cualquier caso siempre deberán estar recogidas tanto en la información precontractual como en el contrato, que deberán entregarse al cliente en papel, formato electrónico o en otro soporte duradero, y estarán redactadas en términos fácilmente comprensibles y de manera claramente legible.

# Crédito Responsable

La solicitud de un crédito ha de ser algo meditado por el consumidor, quien debe estar seguro de poder hacer frente al reembolso de las cuotas del crédito.

Para ello, el consumidor deberá hacer balance de sus ingresos y gastos mensuales, y comprobar que tiene capacidad suficiente para reembolsar puntualmente las cuotas del crédito. Deberá igualmente evaluar que sus obligaciones de pago no le impiden hacer frente a sus gastos familiares corrientes.

No debe olvidarse que, con la firma del contrato, el consumidor asume una obligación de pago con la entidad y su incumplimiento puede tener graves

consecuencias, tales como la reclamación judicial de su deuda o la inclusión en Sistemas de Información Crediticia (por ejemplo fichero ASNEF) cuando el consumidor impaga. Por ello, debe insistirse en la responsabilidad del consumidor a la hora de solicitar la financiación.

Así pues, resulta fundamental la colaboración con la entidad en el suministro veraz de la información y de la documentación que ésta le requiera para el estudio de su solicitud de crédito, y en la actualización de la misma durante toda la relación con la entidad que le concedió el crédito, y de este modo, poder adaptar la oferta financiera a su situación personal/ familiar y económica.

## El consumidor es responsable de...

- *Hacer balance de sus ingresos y gastos.*
- *Considerar la estabilidad de sus ingresos actuales así como sus posibles variaciones futuras.*
- *Aportar, siempre con exactitud, información verídica de sus ingresos y gastos así como mantener informada a la entidad de cualquier variación de su situación personal/familiar, económica y/o laboral aportando los documentos que lo justifiquen o cualesquiera otros que la entidad le requiera.*



## Cetelem es responsable de...

- *Evaluar la capacidad de solvencia del cliente y la realización de un análisis crediticio en base a información suficiente obtenida por medios adecuados, entre ellos, la información facilitada por el propio cliente.*
- *Proponer el crédito y la cuota más adaptada al presupuesto del cliente.*
- *Reorientar o rechazar una solicitud de crédito cuando cree que lo solicitado no es adecuado para el cliente o no es conforme con sus criterios de riesgo. Si la denegación se produce como consecuencia de la consulta de los Sistemas de Información Crediticia, la Entidad deberá informar al cliente.*
- *Seleccionar rigurosamente los distribuidores de bienes y servicios que ofrecen financiación de Cetelem y exigirles un alto nivel de calidad de servicio y transparencia a sus clientes.*

# ¿Qué debe conocer antes de firmar un contrato?

## **A) INFORMACIÓN PREVIA AL CONTRATO. INFORMACIÓN NORMALIZADA EUROPEA SOBRE EL CRÉDITO AL CONSUMO (en adelante INE)**

Es un documento normalizado por la Ley 16/2011, de contratos de crédito al consumo en la que se recogen las principales características del crédito ofrecido.

CETELEM debe entregar de forma gratuita al consumidor la INE para que el consumidor pueda comparar ofertas y adoptar una decisión informada sobre la firma de un contrato de crédito. Cuando el contrato prevea la posibilidad de la modalidad de pago revolving, la entidad facilitará en documento separado información adicional sobre este modo de pago.

La información previa al contrato se proporcionará al cliente con la debida antelación y siempre antes de la firma del contrato. Una vez facilitada la INE,

el consumidor decide libremente el momento de suscribir el contrato de financiación.

## **B) OFERTA VINCULANTE**

El consumidor si así lo desea podrá solicitar un documento con todas las condiciones del crédito. En este caso con la entrega de dicho documento, CETELEM estará obligado a mantener esas condiciones al cliente durante un período de 14 días naturales.

## **C) EXPLICACIONES ADECUADAS**

Se han de facilitar al consumidor las explicaciones que le permitan comprender las características del producto, y en especial la modalidad de pago propuesta, para que sea capaz de elegir el que más se adecua a sus necesidades, intereses y situación financiera

En particular se deben identificar mínimo las siguientes características:

- Tipo de crédito
- Entidad que concede la financiación
- En su caso, precio del bien o servicio a financiar
- Importe del préstamo o crédito.
- Duración del préstamo
- Importe de las cuotas
- Periodicidad de las cuotas y vencimiento de la operación
- Tipo interés nominal anual (TIN)
- TAE
- Comisiones y gastos
- Importe total a pagar (importe total adeudado)
- En caso de línea de crédito, las distintas modalidades de pago ofrecidas y posibilidad de modificarlas
- Consecuencias en caso de impago
- Derechos que le asisten al consumidor, (derecho de reembolso anticipado, derecho de desistimiento.) plazos y costes.
- Canales de contacto con la entidad..

El consumidor debe conocer cómo se calculan las cuotas mediante datos o ejemplos representativos, otros posibles costes o penalizaciones, la descripción de las obligaciones que asume en la contratación de un producto financiero, sus derechos y las consecuencias derivadas de su incumplimiento.

El consumidor, además, podrá consultar la información sobre comisiones y tipos practicados u ofertados de manera más habitual en las operaciones más frecuentes concedidas por Cetelem. Dicha información podrá consultarse en la web que CETELEM pone a disposición de sus clientes, a través de la web [www.cetelem.es](http://www.cetelem.es), dentro de la sección tarifas y comisiones.

## **D) INFORMACIÓN PREVIA EN SERVICIOS DE PAGO**

En el caso de que el producto financiero incluya un servicio de pago, como una tarjeta de crédito, la información previa que la entidad debe facilitar al usuario podrá sustituirse por una copia del borrador del contrato.

## **E) ¿ES USTED AVALISTA O FIADOR?**

El avalista o fiador responde solidariamente de las obligaciones de pago del crédito en caso de impago. El beneficiario de una tarjeta adicional, en caso de impago, también responde del pago junto con el titular.

## **F) ¿ES USTED COTITULAR?**

Como cotitular del crédito tiene los mismos derechos y obligaciones del titular.

# ¿Qué debe contener el contrato?

Por su importancia el contrato habrá de constar por escrito, en papel, formato electrónico o en otro soporte duradero, y el consumidor tendrá derecho a disponer de una copia del mismo en cualquier momento.

Asimismo, dicho contrato deberá contener una serie de información mínima que asegure al consumidor el conocimiento de los datos financieros de la operación a nivel enunciativo y no limitativo, tales como:

El contrato quedará plenamente formalizado cuando la solicitud de financiación sea aprobada por la Entidad.

- *La identidad y domicilio de las partes contratantes y, si procede, la identidad y domicilio del establecimiento vendedor (intermediario de crédito).*
- *Si procede, el producto o servicio objeto de financiación y su precio al contado.*
- *El tipo de crédito y la modalidad de pago aplicable.*
- *El importe total del crédito.*
- *La Tasa Anual Equivalente (T.A.E. o, en su caso, TAE Variable).*
- *El tipo de interés nominal de la operación (T.I.N.), tipo deudor.*
- *El importe de las cuotas de amortización del crédito.*
- *La duración del crédito y el número de cuotas a abonar.*
- *La periodicidad establecida para el pago de las cuotas (mensual, trimestral, ...).*
- *El importe total adeudado del crédito.*
- *La necesidad de constitución de garantías o seguros y su importe.*
- *Las comisiones, penalizaciones y gastos aplicables.*
- *Los recargos por mora y demás consecuencias en caso de impago.*

Una vez suscrito el contrato, la entidad de crédito facilitará al consumidor la tabla de amortización de su crédito o, en su lugar, extractos periódicos de la amortización

del mismo. Además de los datos financieros, el contrato debe contener la siguiente información:

- *Los derechos de las partes en cuanto a la modificación de las condiciones del contrato.*
- *El derecho de reembolso anticipado: el consumidor puede reembolsar, total o parcialmente, un crédito antes de su término. Solo se tendrá que tener en cuenta la comisión de cancelación anticipada que no podrá superar el 1% del importe del crédito reembolsado anticipadamente si el período restante entre el reembolso anticipado y la terminación acordada del contrato de crédito es superior a un año. Si el período no supera un año, la compensación no podrá ser superior al 0,5% del importe del crédito reembolsado anticipadamente.*
- *El derecho a desistir del contrato de crédito en un plazo de 14 días naturales sin penalización alguna desde la firma del mismo y las condiciones en que puede ejercer dicho derecho.*
- *El procedimiento que debe seguirse para poner fin al contrato de crédito.*
- *Si procede, la información sobre los derechos del consumidor en caso de contratos vinculados y las condiciones para ejercer esos derechos.*
- *Los procedimientos extrajudiciales de reclamación.*

# ¿Qué es un contrato de crédito vinculado?

La Ley 16/2011, de contratos de crédito al consumo, regula la figura del crédito vinculado. Un contrato de crédito vinculado es el que se destina en exclusiva para financiar un contrato de suministro de bienes específicos o una prestación de servicios específica.

## ¿Qué derechos tengo con un contrato de crédito vinculado?

Si el consumidor ejerce el derecho de desistimiento del contrato de suministro de bienes y servicios financiado con el contrato de crédito, total o parcialmente, dejará de estar obligado con el contrato de crédito.

Además, el consumidor podrá ejercer los mismos derechos que tiene frente al proveedor de bienes y servicios financiados con el contrato de crédito vinculado, ante el prestamista si se cumplen los 2 requisitos siguientes:

- a) Los bienes o servicios no se han entregado en todo o en parte, o no son conformes a lo pactado en contrato.
- b) El consumidor ha reclamado judicial o extrajudicialmente al proveedor de los bienes o servicios y no ha obtenido la satisfacción a la que tiene derecho.



# Modificaciones en el Contrato. Comunicaciones a los clientes.

La relación entre la entidad de crédito y el consumidor se mantendrá a lo largo de un período de tiempo cuya duración estará en función de las condiciones que se hayan establecido en el contrato.

Por ello es muy importante que exista una comunicación continuada entre la entidad y el consumidor. Así, en los casos que corresponda, la entidad remitirá un cuadro de amortización en el caso de los préstamos, o periódicamente un extracto con información detallada de las operaciones realizadas (como es habitual en las tarjetas de crédito), y **comunicará con la antelación suficiente todas aquellas modificaciones que afecten al contrato**, siempre que éste permita modificar dichas condiciones salvo en el caso que sean favorables para el cliente que serán de aplicación inmediata.

En el mismo sentido, el consumidor estará obligado a notificar a la entidad **las modificaciones en aquellos de sus datos que afecten al desarrollo de la operación**, tales como el cambio de domicilio, de cuenta bancaria en la que se cargan las cuotas del crédito, etc.

En caso de modalidad de pago revolving, la entidad facilitará al cliente al menos trimestralmente información periódica sobre su crédito (importe dispuesto, cuantía total que pagaría el consumidor por el crédito dispuesto si no se realizasen más disposiciones ni se modificase la cuota, fecha estimada de fin de pagos etc.) y, cuando el cliente lo solicite, información adicional sobre su crédito (Además de la información periódica, contendrá información sobre las cantidades abonadas y la deuda pendiente y el cuadro de amortización, entre otra información).

# Una solución para sus problemas

Para cualquier cuestión relacionada con su crédito suscrito con Cetelem, puede contactar con nuestro servicio de postventa en los siguientes teléfonos: 917 90 97 90 o 900 505 969. Para cualquier queja o reclamación puede contactar con nuestro departamento de SAC, Quejas y Reclamaciones en el correo electrónico SAC-quejasyreclamaciones@cetelem, a través de la web de Cetelem, presencialmente en la Oficina Central sita en Paseo de los Melancólicos 14A, 28005 Madrid, o por correo postal a la misma dirección y a la atención de SAC, Quejas y Reclamaciones. Estos atenderán sus consultas, quejas y reclamaciones en un plazo no superior a un mes o cualquier otro plazo inferior que establezca la normativa.

*Es una garantía más de las ofrecidas como entidad financiera de crédito, al ser de los pocos sectores obligados a disponer en su organización de un servicio especializado en la atención a sus clientes.*

Si una vez consultado el servicio de la entidad el consumidor no queda satisfecho con la respuesta obtenida, o no recibe la misma en el mencionado plazo, puede dirigirse al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España. Este órgano está obligado, igualmente, a resolver la cuestión planteada en un plazo máximo de 1 mes.

## **Atención:**

El consumidor deberá seguir pagando el crédito durante la tramitación de su reclamación dado que en caso de no estimarse la misma pueden ocasionarse gastos adicionales.



# Sus datos personales están protegidos

Los datos personales que el consumidor comunica en una operación de crédito son necesarios para el buen fin de la misma. El tratamiento de los mismos y su protección se regulan por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

El consumidor habrá de conocer cuáles son las finalidades principales del tratamiento de sus datos (tanto para la solicitud como para la gestión de un crédito al consumo).

Puede conocer más información respecto a la protección de sus datos personales en <https://www.cetelem.es/proteccion-de-datos>.

Además, el titular de los datos dispone de una serie de derechos que puede ejercitar frente a la entidad de crédito en relación con el tratamiento de sus datos personales:

- *El derecho de acceso a sus datos personales.*
- *El derecho a solicitar la rectificación o supresión de sus datos.*
- *El derecho de oposición al tratamiento de sus datos.*
- *El derecho de oposición a la limitación del tratamiento de sus datos.*
- *El derecho a la portabilidad de sus datos.*

Para el ejercicio de estos derechos puede dirigirse mediante correo postal al Servicio de Atención al Cliente de BANCO CETELEM, S.A. en la dirección Paseo de los Melancólicos 14A, Madrid-28005 o mediante correo electrónico a la dirección: [SAC-quejasyreclamaciones@cetelem.es](mailto:SAC-quejasyreclamaciones@cetelem.es).

# Fraude: un riesgo para todos

El fraude realizado en operaciones de crédito con documentación del consumidor y sin su consentimiento, perjudica tanto a éste como a la entidad de crédito.

Cuando se dé de alta en el área de cliente de Cetelem en Internet, configure una contraseña segura que combine números y letras y no la apunte en ningún sitio de fácil accesibilidad a otras personas. Comunique rápidamente a Cetelem si cree que alguien está suplantando su identidad y está accediendo a su cuenta.

Así por ejemplo, en relación con el uso de tarjetas de crédito, resulta fundamental una consciente custodia de las mismas: nunca apunte el número secreto junto a la tarjeta, comunique rápidamente a su entidad los casos de pérdida o robo y presente la oportuna denuncia.

**En caso de tener conocimiento de que ha sido utilizada su documentación, tarjeta o su área de cliente en internet para la obtención fraudulenta de un crédito al consumo, comuníquelo con la mayor brevedad a la entidad de financiera que reclama el pago, y no dude en colaborar con ésta en aquellos trámites precisos para aclarar la situación con la mayor rapidez.**



# Seguros de amortización

Son seguros que permiten la amortización del crédito del consumidor en caso de fallecimiento, enfermedad, accidente, desempleo, etc., y pueden ofrecerse al consumidor junto a la suscripción del contrato de crédito, donde encontrará las condiciones relativas a las coberturas ofertadas y al coste del mismo.

Los seguros pueden ser de contratación obligatoria o voluntaria para el cliente. Esto será informado oportunamente al consumidor.

Cetelem Operador de Banca-Seguros, inscrito en el Registro de Mediadores de la Dirección General de Seguros con el número OV0046 está a su disposición para asesorarle en la contratación de estos productos.



# Cetelem basa el crédito responsable en cuatro compromisos fundamentales:

***Informar al cliente*** de forma clara y transparente para que los consumidores puedan saber lo que es un crédito y cómo funciona. En esta línea, nos comprometemos a proporcionar información de funcionamiento del mercado así como de las responsabilidades recíprocas que tienen tanto las entidades de crédito como los clientes.

***Informar a los establecimientos vendedores*** de forma clara facilitándoles toda la información necesaria con la finalidad de que puedan asistir a los consumidores a la hora de decidir sobre el contrato de crédito.

***Favorecer el acceso al crédito*** adaptando nuestra oferta a las necesidades de los clientes y contando con todos los canales disponibles. Dar acceso al crédito de forma responsable exige reorientar o rechazar una solicitud de crédito cuando Cetelem cree que el importe solicitado no es adecuado para el cliente o no es conforme con sus criterios de riesgo.

***Acompañar a cada cliente***, ofreciendo y adaptando los nuevos productos y servicios que necesitará a lo largo de la vida de su crédito y, en momentos de dificultad, gestionando de forma amigable el recobro de la deuda y las soluciones financieras personalizadas.



# Apéndice normativo

- Ley 7/1998 de 13 de abril. Regula las Condiciones Generales de la Contratación.
- Ley 28/1998 de 13 de julio. Regula la Venta a Plazos de Bienes Muebles.
- Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras.
- Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Real Decreto Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios.
- Orden ECE/1263/2019 sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica la Orden ECO/734/2004 sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras y la Orden EHA/2899/2011 de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios.

- Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidades en la concesión de préstamos.
- Orden ETD/699/2020, de 24 de julio, de regulación del crédito revolving y por la que se modifica la Orden ECO/697/2004, de 11 de marzo, sobre la Central de Información de Riesgos, la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.



cetelem

GRUPO BNP PARIBAS 

[www.cetelem.es](http://www.cetelem.es)