

# Préstamo DUAL (préstamo + tarjeta de crédito Mastercard Práctica)

## Guía para informar a tus clientes

Mayo de 2021

# 1. Objetivo de la guía

- Facilitar una información general en el proceso de venta de Préstamo DUAL (préstamo + tarjeta de crédito Mastercard Práctica) en cumplimiento de la normativa vigente que te permita facilitar a tus clientes las explicaciones adecuadas sobre ambos productos.
- Usuarios: Colaboradores de BBVA Consumer Finance que deban trasladar los aspectos básicos de los productos, así como las consideraciones normativas de información, al potencial cliente.

## 2. Información **obligatoria** a facilitar al cliente

En el **proceso de venta** del Préstamo DUAL, **es obligatorio comunicar la siguiente información al cliente** para que éste pueda tomar una **decisión informada** y valorar si se adecua a sus necesidades y su situación financiera.



### Qué es un Préstamo Dual

Un Préstamo Dual es aquel que, formalizando un único documento, permite al cliente solicitar: **un préstamo al consumo** para financiar la compra de un producto o servicio de un colaborador mediante el pago de cuotas regulares durante un periodo de tiempo fijo (plazo), y, además, solicitar **una tarjeta de crédito Mastercard Práctica** con acceso a línea de crédito y dinero en efectivo.

Es decir, el cliente solicita **dos productos formalizando un "único documento"**.

En estos casos, es obligatorio informar al cliente de forma clara y transparente sobre las características, costes y riesgos de ambos productos.



### Préstamo al Consumo

Un Préstamo bancario al Consumo es la operación mediante la cual la entidad financiera pone a disposición del cliente un medio de pago para financiar bienes o servicios de consumo de carácter duradero, mediante un contrato con el que dicho cliente adquiere la obligación de devolver el dinero y unos intereses (en su caso) en un tiempo delimitado. En ocasiones se paga también una comisión de apertura, que se puede financiar.

El capital del préstamo se abona directamente al Colaborador, que es el proveedor del bien o servicio que el cliente quiere financiar.

## ¿Qué es?

Modalidad de préstamo, plazo variable en función de las necesidades.

## ¿A quién se dirige?

Personas físicas consumidoras.

## ¿Qué ventajas ofrece?

- ▮ Libre domiciliación bancaria.

## ¿Cuáles son sus características principales?

- **Plazo:** a partir de 3 meses.
- **Importe:** desde 150 euros.
- **Condiciones financieras:** según tarifa vigente. El colaborador deberá informar de su tarifa al cliente: TIN, TAE.
- **Sistema de liquidación:** mensual en cuotas constantes, es decir, del mismo importe.
- **Abono:** mensual con cargo en cuenta corriente en el Banco o Caja que prefiera.
- **Para clientes:** consumidores.



## Tarjeta Mastercard Práctica

Mastercard Práctica, **tarjeta de crédito universal**, es un medio de pago que **permite realizar compras a crédito** en cualquier establecimiento adherido a Mastercard **y realizar retiradas de efectivo en cajeros tanto a crédito como a débito (siempre que el cliente tenga domiciliada la Tarjeta en una cuenta de BBVA)**. La Tarjeta también permite disponer del límite de crédito mediante un traspaso a la cuenta corriente del titular (Dinero Directo).

Explica a tu cliente la tarjeta de crédito Mastercard Práctica y las modalidades de pago que tiene.

Hay que advertir al cliente que la solicitud de la tarjeta está sujeta a la aprobación del Banco.

## ¿Qué modalidades de pago puede tener?

- ▮ **Pago total:** el cliente tiene que devolver todo el importe dispuesto durante el periodo de liquidación al mes siguiente. TIN: 0%, **TAE: 0%**.

■ **Pago aplazado (revolving) cuota fija:** el cliente devuelve parte del importe dispuesto en varios plazos, mediante mensualidades fijas elegidas previamente que incluyen intereses, comisiones y gastos generados. TIN: 19,20%, **TAE: 20,98%**.

■ **Pago aplazado (revolving) porcentaje:** el cliente devuelve un porcentaje del importe dispuesto en cada momento, en varios plazos. A este importe a devolver, hay que añadir los intereses, las comisiones y gastos generados. TIN: 19,20%, **TAE: 20,97%**.

En ambas opciones, el reembolso mínimo mensual vendrá determinado por el 3% del saldo pendiente antes de la liquidación, más los intereses y comisiones devengados durante el periodo correspondiente.

En las opciones de pago aplazado (revolving), la cuota a pagar se destina primero al **pago de intereses y gastos pactados**, y después a **amortizar el importe dispuesto por el cliente**, además el pago de la cuota no supone una inmediata amortización del capital.

Si no se establece una cuota con un importe o porcentaje suficiente de tal manera que permita **pagar la deuda en un periodo de tiempo razonable**, se puede producir **sobreendeudamiento**.

Se pueden consultar las condiciones del revolving de la tarjeta en este [enlace](#).

Además, el cliente para determinadas compras tiene la opción de **“pago personalizado”(revolving)**. Esta modalidad consiste en que el cliente pueda **fraccionar el pago de una determinada compra o saldo dispuesto** siempre que cumplan los siguientes **requisitos**:

- **Importe mínimo:** 50 euros.
- **Plazo mínimo y máximo de devolución:** 3 meses - 36 meses.
- **Cuota mínima a pagar:** superior a 5 euros.

Esta cuota a pagar es un importe **independiente del recibo mensual de la tarjeta** (es decir, si el cliente estableciera un pago personalizado de una compra tendría el cargo del recibo mensual de la tarjeta más el importe correspondiente a este pago). Si bien, sí consume límite disponible.

■ El cliente puede establecer un **pago personalizado** de una determinada compra/recibo a través de la app y web de BBVA, así como en el teléfono de atención al cliente de cada programa.

- **App:** Seleccionar la tarjeta sobre la que quiero operar >> Mostrar más >> Gestionar pagos personalizados.
- **Web:** Posición Global del Cliente >> En la tarjeta sobre la que quiero operar, selecciono “Quiero” >> Gestionar pagos personalizados.

En este enlace se dispone de un **simulador** para calcular cuál es la cuota a pagar.

■ La tarjeta nace con una forma de pago predeterminada **“Pago Total”**, pudiendo el cliente **cambiar esta forma de pago** si lo desea. Puede hacerlo en la web, en la app o por teléfono.

**App:** Seleccionar la tarjeta sobre la que quiero operar >> Mostrar más >> Cambiar forma de pago.

**Web:** Posición Global del Cliente >> En la tarjeta sobre la que quiero operar, selecciono “Quiero” >> Cambiar forma de pago.

**Teléfono de Atención al Cliente:** 900 108 588.

- Es importante que facilites a tu cliente algún **ejemplo de amortización de la deuda con distintas formas de pago que puedan ayudarle a comprender mejor su funcionamiento.**
- En el caso de la tarjeta Mastercard Práctica, se envía la INE con el límite ya personalizado en el momento de la contratación del préstamo (al que va vinculada la Tarjeta) en Punto de Venta.
- Si la tarjeta es autorizada, se enviará en un plazo aproximado de 90 días desde la solicitud.
- En cualquier caso, el cliente tiene **posibilidad de cambiar la forma de pago posteriormente y en cualquier momento.** Junto con su extracto mensual el Banco le informará del plazo de amortización e importe total a pagar en función de la forma de pago elegida.
- Informa al cliente que si tiene alguna duda puede efectuar las preguntas que precise antes de iniciar el proceso formal de solicitud y durante el mismo, y que puede hacerlo por teléfono o en la web. **Además tiene el derecho a desistir del contrato durante el plazo de 14 días desde el momento de recepción de la tarjeta.**

La tarjeta no tiene ningún tipo de coste de emisión ni de mantenimiento para el cliente.

## Cuáles son las condiciones económicas

Recuerda explicar al cliente las siguientes condiciones:

- Las formas de pago aplazado tienen un tipo deudor. Debes indicar al cliente cuál es la **TAE y TEDR de la tarjeta.** Podrás consultar estas condiciones en la Información Precontractual (IP), Contrato y **Ficha Producto.**
- En un **pago personalizado** se aplica, o bien una comisión, o bien un tipo de interés. Dependerá del plazo que se establezca en el mismo:
  - Plazo del pago personalizado **de 3 ó 6 meses sin intereses.** En este caso se aplica una comisión por gestión de aplazamiento de 7,00 euros en el caso de 3 meses y de 25,00 euros en el caso de 6 meses.
  - Plazo del pago personalizado **> 6 meses.**

Recuerda que **TEDR** es el Tipo Efectivo Definición Restringida que equivale a la **TAE sin incluir las comisiones**, **TAE** es la Tasa Anual Equivalente y **TIN** es el Tipo de Interés Anual Neto.

## Cuándo se liquida la cuota al cliente

- El **periodo de liquidación de la tarjeta** es mensual y la cuota se carga el día 5 de cada mes.
- El cliente tiene a su disposición una **herramienta en la web de Consumer Finance** que le permite calcular el plazo de amortización según la forma de pago elegida.
- También existe un **simulador en Banco de España**, donde podrá hacer cálculos aproximados del importe total a pagar y en qué fecha terminará de pagar en función de un determinado gasto.

## Comisiones de la tarjeta

Informa al cliente de:

- ▮ **Comisión anual de emisión y mantenimiento de una tarjeta de crédito:** 0 euros.
- ▮ **Comisión por retirada de efectivo a débito mediante tarjeta en cajeros automáticos del Grupo BBVA en España:** 0 euros. Siempre que la cuenta de domiciliación sea de BBVA.
- ▮ **Comisiones por retirada de efectivo a crédito mediante tarjeta en cajeros automáticos del Grupo BBVA en España:**
  - **Cajeros del grupo BBVA en España:** 3% (mínimo 2,50 euros).
  - **Cajeros de entidades distintas al grupo BBVA en España:** Por las retiradas de efectivo realizadas en un cajero perteneciente a una entidad distinta del Grupo BBVA en España en Euros, BBVA repercutirá el mismo importe de la comisión cobrada por la entidad titular del cajero a BBVA. Dicho importe será el informado por la entidad titular del cajero antes de la retirada de efectivo. Asimismo BBVA le cobrará la comisión por disposición contra la Cuenta de Tarjeta de Crédito indicada para cajeros Grupo BBVA en España. Esta comisión es adicional a la de retirada de efectivo en cajeros de entidades distintas del Grupo BBVA en España.
  - **Cajeros situados fuera de España:** 5% (mínimo 4 euros).
- ▮ **Comisión servicio de Dinero Directo:** el 2,50% (mínimo 1,80 euros) del importe traspasado a cuenta personal del propio Banco o de otros Bancos (importe mínimo a traspasar: 300,00 euros).
- ▮ **Comisiones por gestión de aplazamiento en pago personalizado sin intereses:** 7,00 euros en el caso de aplazamiento de 3 meses y 25,00 euros en el caso de de aplazamiento de 6 meses.

## Qué comunicaciones recibirá el cliente

Informa al cliente de:

- ▮ **Extracto mensual** en el que se incluye información sobre: importe dispuesto, interés y/o comisión a pagar y plazo de amortización según la forma de pago establecida. Los clientes, además, recibirán la información periódica que normativamente se establezca.
- ▮ Si la **cuota elegida no supone la amortización anual de al menos el 25% del límite concedido**, recibirá información sobre la cuota mensual que debería elegir para liquidar toda la deuda en el plazo de un año, con el objetivo de evitar un sobreendeudamiento.



### Información precontractual

Una vez recibida la solicitud de préstamo, **se enviará la información normalizada europea (INE) al email facilitado por el cliente** para que pueda comprobar y comparar las condiciones de su préstamo DUAL.

El **Cliente** debe disponer del **tiempo suficiente para leer y comprender esta información antes de realizar la contratación.**