

BBVA

Consumer Finance

Manual vendedor de préstamo al consumo

2026

Ref Auto



Introducción

Este manual explica las **condiciones de contratación de los préstamos al consumo** concedidos a particulares desde el área de Consumer Finance de BBVA, con el fin de financiar un bien o un servicio proporcionado por un tercero colaborador (punto de venta).

Está dirigido a todos aquellos **vendedores** del punto de venta que operan con este producto y que deben **facilitar la información** de una manera íntegra, transparente y comprensible a sus clientes, de manera que estos puedan tomar una decisión informada y adecuada a sus necesidades.



¿Qué es un préstamo al consumo?

Un Préstamo al Consumo es la operación mediante la cual **la entidad financiera pone a disposición del cliente una cantidad determinada de dinero para financiar bienes o servicios de consumo** de carácter duradero, mediante un contrato en el que dicho cliente adquiere la obligación de devolver el dinero en un plazo determinado y pagar, en su caso, unos intereses y una posible comisión de apertura.



¿Qué es el préstamo al consumo en el punto de venta?

El préstamo en punto de venta, es un producto de financiación en el cual y en virtud del **acuerdo de colaboración** firmado entre BBVA y el vendedor del punto de venta, es éste quien **en nombre de BBVA** ofrece al cliente, de forma honorable y en un lenguaje adecuado y sencillo todas las explicaciones necesarias para el **correcto entendimiento del producto** de financiación por parte del cliente. El vendedor, además, gestiona la solicitud del préstamo y la firma de la documentación, todo por cuenta del Banco.



Información que debe recibir el cliente para una correcta comprensión del préstamo

1

El cliente será informado del capital, del importe total del préstamo, tipo de interés nominal anual (usualmente llamado "TIN"), de la tasa anual equivalente, (usualmente llamada TAE), del nº de cuotas, de su periodicidad y de su importe, de la comisión de apertura si la hubiera así como del monto total debido.

- **Capital:** es el importe solicitado por el cliente para financiar el bien o servicio.
- **Importe total del préstamo:** es la cantidad total que BBVA pone a su disposición y es la suma del Capital y la Comisión de apertura si se financia.
- Tipo de Interés Nominal Anual, también llamado "T.I.N.:", es un porcentaje fijo que se aplica a la cantidad prestada, como compensación que recibe BBVA por prestar temporalmente el dinero.
- La TAE (Tasa Anual Equivalente) es una referencia orientativa del coste efectivo del préstamo. Incluye el tipo de interés nominal, los gastos y comisiones bancarias y el plazo de la operación, es decir, la compensación completa que recibe BBVA por prestar temporalmente el dinero. Su cálculo, basado en una fórmula normalizada, permite al cliente comparar de forma objetiva y homogénea el coste de los préstamos de diferentes entidades para una mejor elección.
- Comisión de apertura: es la cantidad que BBVA le cobra por los servicios relacionados con el estudio, la concesión y la tramitación del préstamo. Se calcula como el porcentaje sobre el Importe Total del Préstamo. Esta comisión se paga de una sola vez al firmar el Contrato. Si se financia, pasa a formar parte del Importe Total del Préstamo y en ese caso usted no la paga ahora de una sola vez, sino a lo largo de la vida del préstamo, como parte del capital de las cuotas.

Información que debe recibir el cliente para una correcta comprensión del préstamo

1

continuación ►

- El importe de las cuotas periódicas se corresponde con la devolución de parte del importe que BBVA le ha prestado más los intereses.
- La suma del importe de todas las cuotas más la comisión de apertura al contado se corresponde con el monto total de los pagos del cliente.
- Las cuotas son constantes, lo que significa que siempre tienen el mismo importe.
- En determinados préstamos puede suceder que haya una última cuota de mayor importe que las periódicas (préstamo balloon). En este caso es imprescindible informar al cliente de esta característica del contrato.

2

Así mismo se le facilitarán las explicaciones necesarias para ejercer su derecho a cancelar anticipadamente la deuda.

- La cancelación anticipada de un préstamo es la devolución total o parcial de la deuda antes de la fecha de vencimiento acordada, lo que puede resultar en ahorro de intereses, pero también puede implicar el pago de comisiones. En el caso de un préstamo al consumo estas comisiones se corresponden con el 0,5% del capital pendiente si queda menos de 1 año, ó el 1% si este plazo fuese superior.

Información que debe recibir el cliente para una correcta comprensión del préstamo

3

Se informará al cliente del derecho de desistimiento, el plazo y los canales por los que puede ejercitarlo.

El derecho de desistimiento de un préstamo es la facultad legal del consumidor de cancelar un contrato de crédito en un plazo de 14 días naturales desde su firma, sin necesidad de justificar el motivo ni pagar penalizaciones.

- El cliente cuenta con 14 días naturales desde que suscribe el préstamo para ejercer este derecho.
- La entidad no le puede cobrar ninguna penalización. Sin embargo, además de devolver el capital prestado, tendrá que pagar los intereses acumulados durante los días que haya dispuesto del dinero, es decir, desde que suscribe el contrato hasta que se hace efectiva la devolución.
- A partir del momento en el que el cliente comunica su decisión a BBVA, dispone de 30 días naturales para devolver el importe prestado más los intereses que correspondan.
- El cliente dispone en su contrato de los números de teléfono a los que dirigirse para ejercer este derecho.

Información que debe recibir el cliente para una correcta comprensión del préstamo

4

Se advertirá al cliente de las potenciales consecuencias, en términos de coste por intereses moratorios u otros gastos de reclamación de posiciones deudoras, que supondrían un impago de las cuotas.

- Gastos de reclamación de posiciones deudoras de BBVA, se corresponden con un importe de 30 euros por cada cuota impagada, para compensar las gestiones de reclamación realizadas.
- Intereses de demora: Los intereses de demora son la cantidad que BBVA le cobra si se retrasa en el pago de alguna de las cuotas, se corresponden con el TIN de la operación+2%.

5

Previo a la firma del contrato y a través de las aplicaciones corporativas, BBVA hace llegar al cliente la Información Normalizada Europea (INE) con todas las características de la operación de financiación.

- Es de suma importancia indicar al cliente que previo a la firma del contrato, recibirá en el correo electrónico facilitado al punto de venta la INE, con toda la información que debe leer y comprender con la debida antelación a la firma del préstamo.
- Se informará al cliente que en la propia INE, ante cualquier duda tiene a su disposición el número de atención al cliente de BBVA por si precisase alguna aclaración o resolver alguna duda.

Información que debe recibir el cliente para una correcta comprensión del préstamo

6

Se informará adecuadamente al cliente si hubiese otros productos combinados al préstamo.

- La existencia de seguros de vida asociados a la operación, de los cuales es necesario aclarar al cliente que su contratación es voluntaria. Y que por lo tanto su coste no está reflejado en la TAE.
- Se debe informar de las coberturas y exclusiones de los mismos.
- Indicar al cliente que de forma previa a la contratación del seguro recibirá en su correo electrónico toda la información precontractual del seguro, para su lectura y entendimiento.
- Recuerda que en la página de entrada a [Finanzianet](#) tienes a tu disposición un resumen con las características de los seguros.

7

Se informará al cliente/s de las responsabilidades en caso de que haya más de un titular como clientes del préstamo.

- Si fueran varios Compradores Prestatarios, serán responsables de la deuda con carácter solidario e indistinto. Esto significa que si el préstamo se impaga, BBVA podría exigir a todos y cada uno la devolución del importe total de la deuda.

BBVA

Consumer Finance