

# FAQ's

## ¿Qué es un préstamo?

Un préstamo es un producto de financiación mediante el cual CaixaBank Payments & Consumer te deja una cantidad de dinero para que realices una compra concreta o lleves a cabo alguno de los proyectos de tu día a día y que después tienes que devolvérsela mediante el pago de las cuotas mensuales convenidas, sumándole, en su caso, el importe de los intereses acordados y los costes generados.

## Si contratas un préstamo, ¿pagarás intereses?

Salvo que se trate de una campaña concreta sin intereses ofrecida por CaixaBank Payments & Consumer, sí deberás pagar intereses y, por tanto, se te cobrarán en las cuotas mensuales que debes abonar para devolver el capital prestado.

## ¿Puedo reembolsar el préstamo de forma total o parcial de forma anticipada?

Sí, comunicándonoslo por escrito. Los pagos parciales no podrán ser inferiores a la suma de dos cuotas del préstamo. Tendrás derecho a una reducción del coste total del crédito que comprenda los intereses y costes, incluso los ya pagados, correspondientes a la duración del contrato que quede por transcurrir. Únicamente en caso de operaciones a tipo fijo, podremos cobrarte una compensación no superior al 1% del importe del capital reembolsado anticipadamente si el periodo restante entre el reembolso anticipado y la terminación del contrato es superior a un año; en caso de que dicho período sea inferior a un año, la compensación no será superior al 0,5% del importe del capital reembolsado anticipadamente.

## ¿Cómo contrataré el préstamo y qué derechos tengo?

Nosotros ponemos a tu disposición (te la mostramos en el flujo de contratación y además te la enviaremos por correo electrónico) la

Información Normalizada Europea (INE), que es la información precontractual relativa al contrato de préstamo que elijas. Es importante que la leas con atención y, si quieres, la compares con otras ofertas del mercado. En ella te indicamos las condiciones económicas, así como otra información relevante sobre el contrato de préstamo (derecho de desistimiento, TAE, TIN, etc.). Tómate tu tiempo.

Te mantendremos las condiciones ofrecidas durante 30 días para que puedas firmar el contrato una vez hayas reflexionado y decidido si el producto se adapta a tus necesidades.

Por tanto, previo contratar la línea tienes derecho a:

- Que te informemos adecuada y suficientemente del producto que vas a contratar.
- Que te entreguemos información precontractual (INE en caso de tarjeta de crédito) de forma previa a firmar el contrato en formato duradero.
- Tomarte tu tiempo de reflexión para decidir si quieres o no contratar la tarjeta, una vez conozcas las condiciones económicas aplicables (que se detallan en la INE).

## ¿Cómo sé lo que tengo que pagar?

En las Condiciones Particulares y en el cuadro de amortización que está en tu contrato se establecen el número de cuotas, así como las cantidades que debes abonar por los diferentes conceptos (principalmente, el capital, los intereses y el precio del servicio).

También puedes ponerte en contacto con CaixaBank Payments & Consumer, en cualquier momento, a través del teléfono de Atención al Cliente 900 101 601 (de lunes a sábado de 9:00 horas a 21:00 horas), para consultar lo que precises en relación con tu préstamo.

Además, siempre puedes pedirnos gratuitamente un cuadro de amortización en el que te detallaremos los importes, períodos y condiciones de pago de tu préstamo.

## ¿Puedo desistir del contrato una vez firmado? ¿Y puedo cancelarlo en cualquier momento?

Sí, tienes derecho a desistir, es decir, a renunciar al contrato suscrito para la contratación de alguno de nuestros préstamos o a

dejarlo sin efecto, durante los primeros catorce (14) días naturales desde que se formalizó. No es necesario que expases motivo alguno para renunciara tu contrato.

Pasados los primeros 14 días, podrás cancelar el contrato unilateralmente en cualquier momento, sin especificarnos el motivo, pagando anticipadamente las cantidades que debas.

Puedes desistir o cancelar el contrato por escrito, en soporte electrónico duradero a la dirección [hola@caixabankpc.com](mailto:hola@caixabankpc.com), en papel dirigido a Gran Via Corts Catalanes, 159-163, de (08014) Barcelona, o por cualquier otro medio admitido en derecho, que permita dejar constancia de su recepción y contenido.

¿Dónde podré consultar el contrato que firme?

¿Me daréis copia?

Claro que tendrás copia del contrato. Te entregaremos una copia firmada del contrato en el momento de su formalización y/o te lo enviaremos a tu correo electrónico.