

FAQ's

¿Qué es una tarjeta de crédito?

Una tarjeta de crédito es un instrumento de pago que, además, es una facilidad crediticia (financiación que CaixaBank Payments & Consumer pone a tu disposición, principalmente, para pagar en el momento en el que realices las compras). Al pagar con tarjeta de crédito, no pagas con el saldo de tu cuenta en el momento de compra, sino con el crédito disponible en la tarjeta (hasta el límite de crédito concedido acordado en el contrato) y devuelves el crédito dispuesto al final del periodo de liquidación acordado.

¿En qué se diferencia una tarjeta de débito de una de crédito?

La tarjeta de débito y la de crédito se diferencian **básicamente en la forma de pago:**

- **Pagar con tarjeta de débito:** el pago de una compra se realiza con el saldo de la cuenta bancaria asociada a la tarjeta, por lo que, si no dispones de saldo suficiente en el momento de compra, no podrás pagar con la tarjeta.
- **Pagar con tarjeta de crédito:** las compras no las pagas con el saldo de tu cuenta bancaria en el momento de compra, sino con el crédito que dispones en la tarjeta (hasta el límite de crédito concedido), y devuelves el crédito dispuesto al final del periodo de liquidación acordado. Además, pagar con tarjeta de crédito te permite elegir entre pagar la totalidad del crédito que gastes al finalizar el periodo de liquidación sin intereses o pagar el crédito dispuesto de forma aplazada, con intereses asociados.

Si pagas con una tarjeta de crédito ¿pagarás intereses?

No siempre. Dependerá de la modalidad de pago que elijas para tu tarjeta de crédito:

- **Si eliges la modalidad de pago a final de mes**, no pagarás intereses porque devolverás la totalidad del crédito que dispongas durante el plazo de liquidación acordado, al finalizar el mismo.
- **Si eliges modalidad de pago aplazado**, sí pagarás intereses asociados porque te permitirá una mayor flexibilidad en los pagos, ya que devolverás el crédito utilizado las cuotas mensuales que elijas en lugar de pagar la totalidad de lo que dispongas en el mes.

¿Puedo cambiar la modalidad de pago de la tarjeta cuando quiera?

Sí, podrás cambiar cuando quieras la modalidad de pago de tu tarjeta de crédito por las que ofrezca la tarjeta. Para ello, deberás solicitar a CaixaBank Payments & Consumer y autorizarlo expresamente porque algunas modalidades de pago implican pagar intereses asociados (los verás detallados en la información precontractual (INE) y en el contrato suscrito).

¿Qué es una tarjeta de crédito *Revolving*?

Una tarjeta de crédito *Revolving* o también llamada de pago aplazado es un tipo de tarjeta de crédito en la que el reembolso del crédito no se devuelve completamente al finalizar el periodo de liquidación acordado, sino que se devuelve de forma aplazada en cuotas pagando un interés asociado (detallado en cada caso tanto en la información precontractual (INE) como en el contrato).

Además, el crédito es revolvente, es decir, se reduce cuando realizas pagos a crédito con la tarjeta, pero, a medida que abonas el crédito que vas disponiendo, vuelves a poder disponer del crédito al “renovarse” el mismo.

La devolución del crédito de forma aplazada dependerá de la cuota mensual que elijas pagar y de si continúas disponiendo de nuevo crédito a medida que lo vayas reconstituyendo. Cuanto mayor sea la cuota mensual elegida, antes pagarás el crédito que hayas dispuesto y, por tanto, menor será el coste del crédito, ya que pagarás intereses durante menos tiempo y más importe de la cuota mensual irá destinado a amortizar capital.

Todas las tarjetas de CaixaBank Payments & Consumer permiten personalizar el pago del crédito según tus necesidades financieras, por lo que cualquier tarjeta de crédito se puede convertir en tarjeta *revolving* escogiendo esta modalidad de pago aplazado.

¿Cómo contrataré la tarjeta y qué derechos tengo?

CaixaBank Payments & Consumer pone a tu disposición (se te muestra en el flujo de contratación y además te la envía por correo electrónico) la Información Normalizada Europea (INE), que es la información precontractual relativa al contrato de la tarjeta de crédito 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 la tarjeta (derecho de desistimiento, modalidades de pago, límite de crédito, etc.). Tómate tu tiempo.

CaixaBank Payments & Consumer te mantiene 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 tarjeta tienes derecho a:

- Se te informe adecuada y suficientemente del producto que vas a contratar.
- Se te entregue 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).

¿Puedo consultar las operaciones que hago con mi tarjeta de crédito?

Sí, descargando en tu teléfono móvil la aplicación correspondiente, o accediendo a "ÁREA PRIVADA PARTICULARES" de la página web www.caixabankpc.com, en cualquier momento, así como a través del teléfono de Atención al Cliente 900 101 601 (de lunes a sábado de 9:00 horas a 21:00 horas), podrás acceder al detalle de tus operaciones y consultar el límite de crédito concedido que te queda disponible, así como cualquier otra información relacionada con la tarjeta de crédito. Además, en caso de que tengas más de una tarjeta del mismo contrato, podrás ver el detalle de los movimientos realizados con cada una de ellas de forma separada.

CaixaBank Payments & Consumer, también, te enviará información periódica mensual (extracto) con el detalle de los movimientos y de los pagos que se hayan realizado con las tarjetas de crédito.

Además, siempre puedes pedir gratuitamente un cuadro de amortización en el que se detallan los importes, períodos y condiciones de pago de la operación o saldo aplazados.

¿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 la tarjeta de crédito o a dejarlo sin efecto, durante los primeros catorce (14) días naturales desde que lo firmaste. No es necesario que expreses motivo alguno para renunciar a tu contrato.

Pasados los primeros 14 días, podrás cancelar el contrato unilateralmente en cualquier momento, sin especificar el motivo, pagando anticipadamente las cantidades que pudieras deber. En cuanto lo solicites, si no hay deudas pendientes, se cancelará el contrato en 24 h.

Puedes desistir o cancelar el contrato por escrito, en soporte electrónico duradero a la dirección 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. CaixaBank Payments & Consumer te entregará una copia firmada del contrato en el momento de su suscripción y/o te lo enviaremos a tu correo electrónico.

¿Cómo CaixaBank Payments & Consumer se comunicará contigo, por ejemplo, para informarte de una modificación de condiciones de tu tarjeta?

CaixaBank Payments & Consumer quiere poder estar siempre conectado contigo y que haya una comunicación de forma ágil y rápida. Por ello, se pacta por contrato que el canal de comunicaciones será el online: se te enviarán los comunicados operativos (por ejemplo, de cambio de condiciones, de seguridad o comunicaciones periódicas como los extractos mensuales) a través del correo electrónico, principalmente. También se te podrán enviar determinados comunicados al móvil por SMS y/o mensajes PUSH cuando sea preciso que te llegue la información lo más inmediatamente posible (por ejemplo, alertas de fraude o bloqueos de tarjeta que se te deban comunicar de inmediato).

En caso de que tú prefieras que te sigan enviando los comunicados en formato papel, puedes pedirlo expresamente, pero debes saber que CaixaBank Payments & Consumer puede cobrarte por usar esta vía de comunicación 0,60 € por envío.

¿Qué ocurre si te retrasas en el pago de las cuotas de la financiación?

Debes saber que, en caso de impago por tu parte, se generan **intereses de demora y costes de cobro**, que son conceptos diferentes. Los recursos efectivamente destinados por CaixaBank Payments & Consumer para poner al día la deuda impagada son los costes de cobro; el beneficio dejado de percibir que ocasiona el impago es el interés de demora.

1. Intereses de demora.

Si existe impago por tu parte, es decir, se retrasa en el pago de las cuotas de la tarjeta de crédito, tendrás que abonar una penalización por incumplir su obligación. Esta penalización se

denomina "interés de demora".

El tipo de interés de demora, que se genera diariamente, es superior al tipo de interés nominal pactado puesto que será el tipo que resulte de sumar 2 puntos porcentuales al interés ordinario (TIN) que se recoge en las condiciones particulares de tu contrato.

El interés de demora se calcula tanto sobre el capital como sobre los intereses de la cuota impagada de la tarjeta de crédito y comenzará a aplicarse desde la fecha del impago y hasta que se paguen las cantidades adeudadas, es decir, hasta que se produzca el cumplimiento de tus obligaciones. El pago de los intereses se realiza al final de cada período de liquidación. El impago del precio de cualquier comisión reflejada en tu contrato puede generar interés de demora que, en tu caso, será de dos puntos porcentuales.

Para calcular el interés de demora, aplicamos la siguiente fórmula:

$$I_d = (Se \times n \times t_d) / 365$$

I_d = Importe de los intereses de demora

Se = Saldo medio de la cuenta durante el periodo de liquidación
 N = días del periodo

T_d = Tipo de interés de demora anual, expresado en un %.

Desde CaixaBank Payments & Consumer se puede utilizar una cuenta o libreta de ahorros distinta a la de la entidad bancaria asociada a tu tarjeta de crédito para cobrar el importe impagado. Esto ocurre si el saldo de la cuenta o libreta de ahorro asociada a la tarjeta de crédito no es suficiente para pagar las obligaciones que han quedado impagadas. Para ello, a través de la firma de tu contrato, autoriza a CaixaBank Payments & Consumer a:

- Cobrar el importe impagado con el saldo de cualquier otra cuenta y/o libreta de ahorros que tenga abierta como titular o cotitular en CaixaBank, S.A., en la medida en que lo permita tu saldo. Esto puede ocurrir las veces que sea necesario.
- Pedir información a CaixaBank, S.A. sobre las cuentas de las que eres titular, así como sobre el saldo de esas cuentas y/o libretas de ahorro.

Aunque se cancele el contrato, la autorización seguirá siendo válida mientras queden importes pendientes de pago.

2. Compensación por costes de cobro ante un impago.

¿Qué gastos se generan para CaixaBank Payments & Consumer cuando Usted incumple sus obligaciones de pago? ¿Cómo se aplica la compensación por costes de cobro ocasionados por un impago?

Si incumples tu obligación de pago, obligas a CaixaBank Payments & Consumer a destinar los siguientes recursos para poner al día tu deuda impagada.

1º) Te reclamará mediante i) comunicaciones telemáticas (p.ej. SMS o medios similares), ii) correo electrónico y/o comunicación remitida por correo postal y/o en tu espacio privado en la página web www.caixabankpc.com, iii) llamadas telefónicas al teléfono facilitado por tu parte que consta en sus sistemas (la entidad siempre realizará al menos dos (2) intentos para intentar establecer contacto personal contigo) o cualquier otro método personalizado que permita a la entidad ponerse en contacto contigo.

La compensación de costes de cobro razonable y acorde con estas gestiones es de 15 euros (aunque el coste estimado de las gestiones de cobro ascienda a 40 euros se prevé su repercusión parcial, atendido el importe medio que resulta impagado en esta tipología de producto).

2º) Si el impago persiste tras 15 días, CaixaBank Payments & Consumer podrá remitirte, adicionalmente, un burofax o equivalente con certificación de contenido y recibo. El coste postal actual de este envío es de 24 euros.

La 1ª compensación: i) solo se devengará en deudas iguales o superiores a 20 euros; ii) únicamente después de realizar efectivamente las concretas gestiones de cobro descritas; y iii) no pudiendo generar un mismo impago más de una compensación. La 2ª compensación: i) solo se devengará en deudas superiores a 300 euros; ii) únicamente tras la remisión efectiva del burofax por persistencia del impago, y iii) no pudiendo un mismo impago generar más de una compensación.

Por último, debes saber que CaixaBank Payments & Consumer podrá optar por resolver anticipadamente el contrato si has incumplido grave y reiteradamente tus obligaciones esenciales, especialmente las de pago. En este caso, quedarás obligado a

devolver a CaixaBank Payments & Consumer la totalidad de las cantidades adeudadas, con carácter inmediato a la comunicación de la resolución del contrato, y se procederá al cierre del crédito y a cancelar la tarjeta de crédito asociada al mismo (crédito), no pudiendo tu ni tampoco el Beneficiario, si lo hay, efectuar nuevas disposiciones. Te podemos cobrar la parte proporcional de los precios y gastos correspondientes a los servicios que hayas utilizado desde que hubieras empezado el período hasta el momento de la cancelación. Si la Entidad te hubiera cobrado la totalidad de los precios y gastos de manera anticipada, te devolvería la parte proporcional, que quedaría ingresada en la cuenta asociada a la tarjeta de crédito en la que hayas domiciliado los pagos relativos a su devolución.