

# FAQ's

## ¿Qué es una línea de crédito?

Una línea 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 la línea de crédito, no pagas con el saldo de tu cuenta en el momento de la compra, sino con el crédito disponible en la línea (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 línea de crédito?

La tarjeta de débito y la línea 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 la compra, no podrás pagar con la tarjeta.
- **Pagar con línea de crédito:** las compras no las pagas con el saldo de tu cuenta bancaria en el momento de la compra, sino con el crédito que dispones en la línea (hasta el límite de crédito concedido), y devuelves el crédito dispuesto al final del periodo de liquidación acordado. Además, pagar con una línea 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 línea de crédito, ¿pagarás intereses?

No siempre, dependerá de la modalidad de pago que elijas para tu línea 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 la 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 línea de crédito cuando quiera?

Sí, podrás cambiar cuando quieras la modalidad de pago de tu línea de crédito por las que ofrezca la misma. Para ello, deberás solicitarlo 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 línea de crédito *Revolving*?

Una línea de crédito *Revolving* o también llamada de pago aplazado es un tipo de línea 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 línea, 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 amortizando. 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 líneas de crédito de CaixaBank Payments & Consumer permiten personalizar el pago del crédito según tus necesidades financieras, por lo que cualquier línea se puede convertir en pago aplazado (*revolving*) escogiendo esta modalidad de pago.

## ¿Cómo contrataré la línea de crédito y qué derechos tengo?

CaixaBank Payments & Consumer pone a tu disposición (se te muestra en el flujo de contratación y además te envía por correo electrónico) la Información Normalizada Europea (INE), que es la información precontractual relativa al contrato de la línea 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 línea de crédito (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 a contratar la línea tienes derecho a:

- Se te informe adecuada y suficientemente del producto que vas a contratar.
- Se te entregue información precontractual (INE en caso de línea 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 línea de crédito, una vez conozcas las condiciones económicas aplicables (que se detallan en la INE).

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

Sí, descargando en tu teléfono móvil la aplicación correspondiente, o accediendo a "ÁREA PRIVADA PARTICULARES" de la página web [www.caixabankpc.com](http://www.caixabankpc.com), en cualquier momento, así como a través del teléfono de Atención al Cliente 902 101 335 (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 línea de crédito.

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 la línea de crédito.

Además, siempre puedes pedir gratuitamente un cuadro de amortización en el que se detallan los importes, periodos 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 línea 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](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. 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 las condiciones de tu línea de crédito?

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 bloqueos de la línea que se te deban comunicar de inmediato).

En caso de que prefieras que te sigan enviando los comunicados en formato de 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, te retrasas en el pago de las cuotas de la línea de crédito, tendrás que abonar una penalización por

incumplir tu 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 línea 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:

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

$I_d$  = Importe de los intereses de demora

$S_e$  = 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 línea de crédito para cobrar el importe impagado. Esto ocurre si el saldo de la cuenta o libreta de ahorro asociada a la línea de crédito no es suficiente para pagar las obligaciones que han quedado impagadas. Para ello, a través de la firma de tu contrato, autorizas a CaixaBank Payments & Consumer a:

- Cobrar el importe impagado con el saldo de cualquier otra cuenta y/o libreta de ahorros que tengas 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 incumples tus 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 su 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](http://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 de la línea de 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 hubiera empezado el período hasta el momento de la cancelación. Si la Entidad 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 línea de crédito en la que hayas domiciliado los pagos relativos a su devolución.