

PRÉSTAMO

TODO LO QUE DEBES SABER DE TU PRÉSTAMO

¿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 lles 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.

En CaixaBank Payments & Consumer ponemos a tu disposición una amplia variedad de préstamos para que elijas el que más se ajuste a tus necesidades financieras.

Nuestros préstamos, principalmente, los ofrecemos a través de nuestros colaboradores/prescriptores con los que trabajamos (tiendas de electrodomésticos, de muebles, clínicas odontológicas, tienda de bicicletas, concesionarios de motos, etc.), **para que puedas realizar compras** en sus tiendas y/o webs. Además, te ofrecemos también la posibilidad de contratar un **préstamo para la adquisición de un vehículo**, así como **préstamos personales** para tu día a día.

Debes saber que, aunque la contratación se realice mayoritariamente en los establecimientos/concesionarios de nuestros colaboradores/prescriptores o vía on line, cuando esté habilitada esta última opción, siendo ellos quienes recaban los datos y la documentación de nuestros clientes para la contratación, **estos préstamos son contratados con CaixaBank Payments & Consumer.**

Con un préstamo al consumo pagarás la compra a la que se vincula el préstamo, sin utilizar en el momento de realizarla, el saldo de tu cuenta bancaria, siendo CaixaBank Payments & Consumer quién abone el importe de esta compra directamente al suministrador del bien que has adquirido, que deberás reembolsar mensualmente, mediante el pago de la cuota mensual acordada hasta la fecha convenida para la devolución total del importe prestado. **Salvo que se trate de una campaña especial sin intereses, también deberás reembolsar mensualmente los intereses asociados pactados contractualmente.**

Ejemplo 1: A Sandra se le rompe el calentador en diciembre, coincidiendo con las compras navideñas y las comidas y cenas de celebración con amigos y familia. Dadas las fechas festivas, prevé un aumento de gastos y, por tanto, considera que necesita financiar la compra de otro calentador que tiene un coste de unos 3.000 €. Por ello, Sandra, que ha visto que hay una empresa de instalación de calderas en su barrio que ofrece la posibilidad de financiar el precio de compra de la caldera que le interesa y su instalación con una campaña especial 24 meses sin intereses que ofrece CaixaBank Payments & Consumer, tramita ante esta empresa de instalación la concesión del préstamo con un plazo de amortización de 24 meses. Sandra, escogiendo esta oferta, tendrá que pagar 125 € durante 24 meses, sin tener que pagar intereses.

Ejemplo 2: Juan quiere comprarse el último ordenador que ha salido al mercado, pero cuesta 1.500 €, por lo que prefiere financiar este pago. Juan puede, aprovechando una campaña lanzada al mercado por nuestra parte, optar por fraccionar el pago de esa compra con intereses asociados, escogiendo el plazo en el que lo quiere pagar. Juan pagará lo que resulte de dividir el precio de la compra + los intereses asociados por los meses escogidos de fraccionamiento.

Además, es importante que sepas que desde CaixaBank Payments & Consumer podemos ofrecerte la posibilidad de contratar un préstamo personal directamente con nosotros, sin que intermedie alguno de nuestros colaboradores/prescriptores/concesionarios, para que puedas llevar a cabo tus proyectos o ilusiones (por ejemplo, arreglar tu habitación, hacer reformas, comprarte un patinete o hacer un viaje). En este caso, una vez contratado el préstamo, recibirás el importe concedido en tu cuenta bancaria. En este caso, una vez contratado el préstamo, recibirás el importe concedido en tu cuenta bancaria, que deberás devolver en **12, 18 o los meses que te podamos ofrecer. Esta modalidad de préstamo, normalmente, conlleva el pago de intereses.**

¿Sigues sin tenerlo claro? Échale un ojo a este vídeo:

- **“Cómo comparar préstamos”:**
<https://www.youtube.com/watch?v=6n3QpJmxgYA>

El pago de los préstamos que te ofrecemos se realiza mediante el abono de cuotas mensuales, cuyo importe podrás escoger en el momento de la contratación. Tendrás que pagar el precio que se indica en las Condiciones Particulares de tu contrato y en el cuadro de amortización que se une al mismo (contrato), que variará según el periodo de fraccionamiento (12, 18, 24, o el número de cuotas que te ofrezcamos y tu elijas).

En las Condiciones Particulares de tu contrato y en el **cuadro de amortización** que incorporamos en él (contrato) podrás ver la

cantidad que tienes que pagar cada mes, desglosada en capital e intereses -cuando no se trate de una oferta sin intereses-, así como el plazo en el que terminarás de pagar el préstamo.

Además, es posible que te cobremos con la primera cuota o de forma financiada -en este caso, se incluirá en el importe del nominal concedido-, **el precio por el servicio** de financiación que te prestamos, cuyo importe también podrás verlo en las Condiciones Particulares de tu contrato.

IMPORTANTE: Cuanto mayor sea la cuota mensual elegida, antes pagarás el préstamo que te hemos concedido y, por tanto, menor será el coste del crédito, ya que pagarás intereses durante menos tiempo y mayor importe de la cuota mensual irá destinado a amortizar capital.

Ejemplo: Si compras un sofá, una mesa y sus sillas por valor de 1.500 € en uno de los establecimientos con los que colabora CaixaBank Payments & Consumer y financia esta compra mediante la contratación de un préstamo de los que ofrece esta entidad, con un plazo de amortización de 12 meses, teniendo en cuenta que el tipo de interés es 9,95 % TIN anual (TAE 10,41 %), tendrás que devolver 1.582,06 €, en 11 cuotas de 131,84 € y una última cuota de 131,82 €.

Ejemplo: Sandra quiere comprarse un coche y acude a un concesionario con los que colabora CaixaBank Payments & Consumer y se interesa por la financiación ofrecida por esta. Teniendo en cuenta que el precio de compra del vehículo es de 29.106 €, el precio del servicio de la financiación de 1.106 € (que se incorpora en el nominal para ser también financiado), el tipo de interés es 3,99 % TIN anual (TAE 5,08 %), tendrás que devolver 35.339,79 € (de los cuales 5.127,79 € corresponden a intereses), en 95 cuotas de 368,12 € cada una y una última cuota de 368,39€

También, debes saber que podrás **reembolsar anticipadamente el importe del préstamo de forma total o parcial en cualquier momento**, comunicándonoslo por escrito. Los pagos parciales no podrán ser inferiores a la suma de dos cuotas del préstamo. En tu condición de consumidor a los efectos de la Ley de contratos de crédito al consumo, 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. Como todas nuestras financiaciones son 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. El importe concreto de la compensación a satisfacer por tu parte será el establecido, en su caso, en las condiciones particulares de tu contrato.

Ninguna compensación excederá del importe del interés que habrías pagado durante el periodo de tiempo comprendido entre el reembolso anticipado y la fecha pactada de finalización del contrato de crédito.

Conforme a lo previsto en el artículo 4 de la Ley de Contratos de Crédito al Consumo, el artículo 30 de dicha Ley y, por tanto, lo indicado sobre la compensación no será de aplicación en aquellos contratos de préstamo de importe superior a 75.000 euros.

Es importante que sepas que, en caso de que realices un reembolso de forma parcial en cualquier momento, te enviaremos de forma gratuita **tu nuevo cuadro de amortización**, para que sepas lo qué te queda por pagar y durante cuánto tiempo.

Además, debes conocer lo qué puede ocurrir si **no cumples con tus obligaciones de pago**.

Si incumples tu obligación de pago, CaixaBank Payments & Consumer se verá obligada de inmediato a destinar recursos para poner al día la deuda impagada, que son los **costes de cobro**. 1º) CaixaBank Payments & Consumer te reclamará: i) mediante comunicaciones telemáticas (p. ej. SMS o similares medios); ii) por correo electrónico y/o comunicación remitida por correo postal y/o en el "AREA PRIVADA PARTICULARES" de la página web www.caixabankpc.com, cuando hayas acordado estas vías de comunicación con CaixaBank Payments & Consumer; y iii) a través de una o varias llamadas telefónicas al número de teléfono facilitado por tu parte que consta en los sistemas de CaixaBank Payments & Consumer (el número y frecuencia se adaptará a las circunstancias particulares de cada impagado y cada cliente - siempre se realizará al menos dos (2) intentos con el fin de establecer contacto personal contigo) o cualquier otro método personalizado que permita a CaixaBank Payments & Consumer ponerse en contacto contigo. La compensación de costes de cobro razonable y acorde con estas gestiones es de 15€ o 35€ -uno u otro dependiendo de si se trata de un préstamo diferente al destinado a la adquisición de un vehículo o es para este fin- (aunque el coste estimado de las gestiones de cobro asciende a 40€ se prevé su repercusión parcial, atendido el importe medio que resulta impagado en la tipología de producto) salvo que se indique otro precio en las condiciones particulares (prevalece el indicado en las condiciones particulares). 2º) Si el impago persiste tras 15 días, CaixaBank Payments & Consumer podrá remitir adicionalmente un burofax o equivalente con certificación de contenido y recibo. El coste postal actual de este envío es de 24€. La 1ª compensación: i) solo se devengará en deudas iguales o superiores a 20€ o 60 € -uno u otro dependiendo de si se trata de un préstamo diferente al destinado a la adquisición de un vehículo o es para este fin-; 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€; ii) únicamente tras la remisión

efectiva del burofax por persistencia del impago, y iii) no pudiendo un mismo impago generar más de una compensación.

Costes de cobro e Interés de demora son **conceptos diferentes**. Los recursos efectivamente destinados 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.

Respecto al **Interés de demora**, este se genera con el incumplimiento de las obligaciones dinerarias a tu cargo derivadas del contrato vencidas y no satisfechas. En este caso se devengarán a favor de CaixaBank Payments & Consumer intereses de demora al tipo que resulte de sumar dos (2) puntos porcentuales al del interés ordinario o remuneratorio (TIN) fijado contractualmente, desde la fecha del impago y hasta su efectivo cumplimiento, con carácter independiente al cobro de la compensación contractual referida en el párrafo inmediato anterior.

¡Una cosa más!

Si contratas el seguro voluntario de protección del crédito que te ofrecemos desde CaixaBank Payments & Consumer, junto con el importe de la cuota mensual, se te cobrará el importe correspondiente a la prima mensual de tal seguro. El importe de la prima mensual será el que resulte de multiplicar el porcentaje indicado en el apartado "Coste prima seguro" de las Condiciones Particulares de tu contrato por el saldo dispuesto del crédito.

Debes saber que CaixaBank Payments & Consumer actúa como operador banca-seguros vinculado de VidaCaixa y de SegurCaixa, inscrito en el Registro administrativo especial de mediadores de seguros de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con el número OV0077, según puede comprobarse ante esta, con domicilio en Paseo de la Castellana 44, Madrid (DP 28046), teléfono 91 339 7000 y dirección electrónica www.dgsfp.mineco.es.

¿CUÁL ES EL PROCESO DE CONTRATACIÓN?

Proceso de contratación de un préstamo

1. ¡Elige si quieres contratar un préstamo!

Cuando vayas a alguno de los establecimientos de los concesionarios/prescriptores con los que trabajamos y quieras contratar un préstamo para financiar el precio de compra de los productos que comercializan o cuando te ofrezcamos directamente desde CaixaBank Payments & Consumer este producto de financiación para realizar tus proyectos, piensa si se ajusta a tus necesidades. Te informaremos del tipo de préstamo que vas a contratar,

funcionamiento, características... Y te advertiremos de si tiene o no costes asociados.

2. ¡Personalízalo!

Elige cómo quieres devolver el crédito usado.

3. Entrega de la información precontractual

Antes de contratar, te mostraremos el documento de información precontractual (INE), donde se detallan las condiciones económicas del préstamo. Te enviaremos las condiciones ofrecidas, que te las mantendremos durante 30 días, para que puedas leerlas con tiempo y comparar nuestra oferta con otras.

4. ¡Firma el contrato!

Tras la lectura de la INE, te mostraremos el contrato. ¡Léelo y fírmalo cuando estés listo!

5. Posibilidad desistimiento

Una vez firmado el contrato, tendrás 14 días naturales para desistir (resolver) del contrato.

a) ¡Elige si quieres contratar un préstamo!

Piensa si el préstamo se ajusta a tus necesidades, intereses y situación financiera. Tanto nuestros prescriptores como nosotros te daremos todas las explicaciones necesarias.

Para determinar que el préstamo es adecuado para ti, te pediremos información y documentación a través de nuestros prescriptores o nosotros mismos, para conocer tu entorno patrimonial, familiar y profesional.

b) ¡Personalízalo!

Tú mismo eliges el número de cuotas y el importe que mejor se ajustan a tus necesidades y economía. Recuerda que el importe mensual que deberás pagar será de mínimo 20 €.

c) Entrega de la información precontractual

Antes de firmar tu contrato, te entregaremos la Información Normalizada Europea (INE), que es la información precontractual que tenemos la obligación de entregarte de forma gratuita y en papel o soporte duradero, en la que se analizan los aspectos más importantes del préstamo que quieres contratar. Te la entregaremos con la debida antelación, antes de que asumas

cualquier obligación contractual, para que puedas comparar las diversas ofertas existentes en el mercado y adoptar una decisión informada sobre la suscripción de un contrato de crédito.

El principal objetivo de esta información es que dispongas de los datos suficientes y necesarios para poder comparar otras ofertas de otras entidades de crédito con la nuestra y estudiar la que mejor se adecua a tu economía.

Te entregaremos la INE en formato papel y/o te la enviaremos por email con carácter previo a que firmes el contrato dependiendo del proceso de contratación que sigas:

- Contratación online: la información se mostrará en una de las pantallas del proceso antes de firmar el contrato. Podrás descargártela y se enviará una copia a tu email.
- Contratación presencial en alguno de los establecimientos de nuestros prescriptores/concesionarios: te mostraremos la información a través del ordenador o tablet del vendedor que te atienda, podrás solicitar que se te entregue una copia y se enviará otra copia a tu email.

IMPORTANTE: Una vez se te entregue la INE, tómate el tiempo que necesites para decidir si quieres o no contratar el préstamo. Compárala con otras ofertas existentes en el mercado y revisa la información que necesites y las condiciones económicas aplicables al producto de financiación que pretendes contratar (estas condiciones se detallan en la INE). Las condiciones económicas que se te informan en la INE te las mantendremos durante un plazo de 30 días, a contar desde la fecha de su emisión.

También te facilitaremos gratuitamente, previa petición por tu parte, una copia del proyecto del contrato, salvo cuando nosotros no estemos dispuestos, en el momento de la solicitud, a celebrar el contrato de crédito contigo.

¿Quieres ver un ejemplo de INE? Accede aquí.

AVISO: los datos económicos (TIN y TAE) que verás en el ejemplo de INE son propios del EJEMPLO y, por tanto, puede ser que no sean los que finalmente le aplicaremos a tu préstamo. Esto sucede porque, como no has iniciado el proceso de contratación, no hemos podido estudiar tu situación económico-financiera; por lo que no podemos decirte qué condiciones económicas aplicarán a tu préstamo y nos vemos obligados a mostrarte unos tipos aplicados frecuentemente.

d) ¡Firma el contrato!

Una vez firmado el contrato, se te entregará un ejemplar a través de email o mediante entrega física. Firmarás de una forma u otra dependiendo del canal de contratación:

- Contratación en establecimientos de los prescriptores: firmarás presencialmente de forma manuscrita, digital o introduciendo en la aplicación de firma el número secreto que se te envíe por SMS a tu móvil.
- Contratación online: introduciendo en la aplicación de firma el número secreto que se te envíe por SMS.

Recuerda que puedes solicitarnos una copia adicional del contrato cuando quieras y te la enviaremos a la mayor brevedad posible.

e) Posibilidad de desistimiento

Tienes derecho a desistir, es decir, a renunciar al contrato suscrito para la contratación del préstamo o a dejarlo sin efecto, durante los primeros catorce (14) días naturales desde que se formaliza la operación. No es necesario que expreses motivo alguno.

Pasados estos 14 días, podrás cancelar el contrato unilateralmente en cualquier momento, pagando anticipadamente las cantidades que pudieras deber.

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

Asimismo, debes saber que cuando el préstamo tenga el carácter de vinculado, además de poder ejercitar los derechos que te correspondan frente al proveedor de los bienes o servicios adquiridos financiados, tal como se define en la citada Ley de Contratos de Crédito al Consumo, podrás ejercitar esos mismos derechos frente a CaixaBank Payments & Consumer respecto al contrato vinculado, siempre que concurran todos los requisitos siguientes:

-Que los bienes o servicios objeto del contrato vinculado no hayan sido entregados en todo o en parte, o no sean conforme a lo pactado en el mismo.

-Que hayas reclamado, judicial o extrajudicialmente, por cualquier medio acreditado en Derecho, contra el proveedor y no hayas obtenido la satisfacción a que tienes derecho.

Cuando ejerzas el derecho de desistimiento respecto de algún contrato de suministro de bienes y/o servicios financiado/s por medio del contrato de préstamo, dejarás de estar obligado en cuanto a dicha financiación, sin penalización alguna. No obstante, en su caso, quedarás obligado al reintegro del capital financiado más el interés acumulado, al tipo pactado, sobre dicho capital, computado entre la fecha de disposición del capital del préstamo y la fecha de su reembolso, que no deberá superar los treinta (30) días naturales, a contar desde el envío de la notificación de desistimiento, devengándose el interés de demora pactado a partir de esa fecha.

UN POCO MÁS DE INFORMACIÓN SOBRE PRÉSTAMOS

A continuación te facilitamos la página web del cliente bancario del Banco de España donde ponen a tu disposición un **simulador para que puedas calcular cuántos intereses pagarías y cuándo acabarías de amortizar (pagar) la deuda**, al escoger una u otra cuota mensual:

https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/simuladores/simulador_prestamo_hipotecario_personal.html

Ponemos a tu disposición una serie de Preguntas Frecuentes (FAQs).

También te adjuntamos, para tu conocimiento, la **INFORMACIÓN TRIMESTRAL SOBRE COMISIONES Y TIPOS PRACTICADOS U OFERTADOS DE MANERA MÁS HABITUAL EN LAS OPERACIONES MÁS FRECUENTES CON LOS PERFILES DE CLIENTES MÁS COMUNES QUE SEAN PERSONAS FÍSICAS** (Anejo 1 de la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos).

Por último, recuerda que en caso de tener cualquier duda antes de la contratación de nuestros préstamos o después de contratarlos, puedes **contactar con nosotros** a través de los siguientes medios.

FAQs

1) ¿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 lles 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.

2) 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.

3) ¿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.

4) ¿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 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 el préstamo, una vez conozcas las condiciones económicas aplicables (que se detallan en la INE).

5) ¿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.

6) ¿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 expreses motivo alguno para renunciar a 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, 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.

7) ¿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.