

FAQ's

¿Qué es una línea de crédito?

Una línea de crédito es un instrumento de pago que también 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 cuando haces la compra, sino con el crédito disponible en la línea (hasta el límite de crédito concedido acordado en el contrato). El crédito dispuesto lo devuelves 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:**

- **Pago con tarjeta de débito:** el pago de una compra se realiza al momento con el saldo de la cuenta bancaria asociada a la tarjeta. Por lo tanto, si no dispones de saldo suficiente cuando haces la compra, no podrás pagar con la tarjeta.
- **Pago con línea de crédito:** no pagas las compras con el saldo de tu cuenta bancaria en el momento de la compra, sino con el crédito que tienes en la línea (hasta el límite de crédito concedido). El crédito dispuesto lo devuelves 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, pues 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 cuando este finalice. Recuerda que las líneas de crédito que te ofrecemos directamente en CaixaBank Payments & Consumer sin la intervención de nuestros colaboradores/prescriptores no dan la posibilidad de escoger la modalidad de pago a final de mes.
- **Si eliges la modalidad de pago aplazado (revolving)**, sí pagarás intereses asociados porque devolverás el crédito utilizado en las cuotas mensuales que elijas, en lugar de pagar la totalidad de lo que dispongas en el mes.
- **Si eliges la modalidad de pago fraccionado**, pagarás el importe de una compra o transferencia a tu cuenta determinada en 3, 6, 10, 12 o los meses que te podamos ofrecer. Esta modalidad de pago está pensada para utilizarla, principalmente, dentro de los establecimientos de los intermediarios/prescriptores. También es la modalidad que tienes que usar para devolver la primera disposición que hagas con las líneas de crédito que te ofrecemos directamente en CaixaBank Payments & Consumer sin la intervención de nuestros colaboradores/prescriptores.

Esta modalidad puede generar intereses, según proceda, ya que puede haber campañas comerciales concretas sin intereses.





¿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 esta ofrezca. Para hacerlo, deberás solicitarlo a CaixaBank Payments & Consumer y autorizarlo expresamente, porque algunas modalidades de pago implican pagar intereses asociados. Podrás ver detallados estos intereses en la información precontractual y en el contrato suscrito.

Pero recuerda que con las líneas de crédito que te ofrecemos directamente en CaixaBank Payments & Consumer sin la intervención de nuestros colaboradores/prescriptores:

- **no existe** la posibilidad de escoger la modalidad de **pago a fin de mes**;
- la **primera disposición** que hagas nace con la modalidad de **pago fraccionado**; y
- el **resto de disposiciones** se devolverán con la modalidad de **pago aplazado (revolving)**.

¿Qué es una línea de crédito revolving?

Una línea de crédito revolving, también llamada de pago aplazado, es un tipo de línea de crédito en la que puedes no devolver el crédito utilizado completamente al finalizar el periodo de liquidación acordado, sino que lo puedes devolver de forma aplazada en cuotas pagando un interés asociado. Este interés se detalla en cada caso en la información precontractual y en el contrato.

Además, el crédito es revolving. Esto significa que se reduce cuando realizas operaciones a crédito con la línea, pero, a medida que devuelves el crédito que has utilizado, vuelves a poder disponer de él.

La devolución del crédito de forma aplazada (revolving), dependerá de la cuota mensual que elijas pagar y de si continúas utilizando de nuevo el crédito, a medida que lo vayas amortizando (devolviendo). Cuanto mayor sea la cuota mensual elegida, antes pagarás el crédito que hayas dispuesto. Por tanto, el coste del crédito será menor, 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 la Información Normalizada Europea (INE) y la información precontractual sobre el crédito con pago aplazado (revolving), que te mostramos en el flujo de contratación y también te enviamos por correo electrónico.

Se trata de la información precontractual relativa al contrato de la línea de crédito que elijas. Es importante que las leas con atención y, si quieres, la compares con otras ofertas del mercado. En ellas te indicamos las condiciones económicas y otra información relevante sobre el contrato de la línea de crédito (derecho de desistimiento, modalidades de pago, límite de crédito etc.) y la modalidad de pago aplazado (revolving). Tómate tu tiempo.

CaixaBank Payments & Consumer te mantiene las condiciones ofrecidas durante 30 días para que puedas firmar el contrato una vez que hayas reflexionado y decidido si el producto se adapta a tus necesidades.

Por tanto, antes de contratar la línea tienes derecho a:

- Que se te informe adecuada y suficientemente del producto que vas a contratar.
- Que se te entregue información precontractual (INE e información sobre el crédito con pago aplazado (revolving) en caso de una línea de crédito) antes de firmar el contrato en formato duradero.
- Tomarte tu tiempo de reflexión para decidir si quieres o no contratar la línea de crédito, una vez que conozcas las condiciones económicas aplicables que se detallan en la INE e información sobre el crédito con pago aplazado (revolving).

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

Sí, podrás acceder en cualquier momento 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:

- Descargando en tu teléfono móvil la aplicación correspondiente.
- Accediendo a "ÁREA PRIVADA PARTICULARES" de la página web www.CaixaBankPC.com.
- En el teléfono de Atención al Cliente 900 101 601 (de lunes a domingo de 9:00 horas a 23:00 horas).

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?

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 ningún motivo para renunciar a tu contrato.



Puedes desistir:

- Llamándonos al teléfono 900 101 601, de lunes a domingo de 9:00 a 23:00 horas.
- A través de nuestra página web www.CaixaBankPC.com:
 - En el apartado “Área Privada Particulares”, encontrarás el formulario de contacto en el que puedes incluir tu petición de desistimiento.
 - O bien al final de la página principal de nuestra página web, en el apartado “Servicio Atención al Cliente”, también puedes acceder a un formulario y realizar tu solicitud.
- Enviándonos tu petición de desistir por correo postal a la dirección Gran Vía de les Corts Catalanes, 159-163 de Barcelona (código postal 08014).

Después de desistir (renunciar) del contrato, quedará sin efecto y **tendrás 30 días naturales**, contados a partir de tu comunicación, para devolver el importe del crédito que hayas usado y pagar los intereses acumulados, **sin penalización ni coste adicional alguno**.

El derecho a desistir (renunciar) de tu contrato de financiación no implica el derecho a desistir de las compraventas financiadas, que se regirán por su normativa específica.



¿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 la firma o te lo enviaremos a tu correo electrónico.

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

CaixaBank Payments & Consumer quiere estar siempre conectado contigo y que haya una comunicación ágil y rápida. Por ello, pactamos por contrato que el canal de comunicaciones será el online: te enviaremos los comunicados operativos (por ejemplo, de cambio de condiciones, de seguridad o comunicaciones periódicas y los extractos mensuales) a través del correo electrónico y tu espacio privado de nuestra web o app, principalmente. También te podremos enviar determinados comunicados al móvil por SMS o mensajes PUSH cuando sea preciso que te llegue la información lo más rápido posible (por ejemplo, alertas de bloqueos de la línea que te debamos comunicar de inmediato).

En caso de que prefieras que te sigamos enviando los comunicados en formato de papel, puedes pedirlo expresamente.





¿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 que CaixaBank Payments & Consumer destina para poner al día la deuda impagada son los costes de cobro, mientras que 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, si 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 se genera diariamente y 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 sobre el capital y sobre los intereses de la cuota impagada de la línea de crédito. 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 periodo 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:

$$Id = (Se \times n \times td) / 365$$

Id = Importe de los intereses de demora

Se = Saldo medio de la cuenta durante el periodo de liquidación

N = Días del periodo

Td = Tipo de interés de demora anual, expresado en un %

CaixaBank Payments & Consumer 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 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 y sobre el saldo de esas cuentas 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 varios recursos para poner al día la deuda impagada.

Las gestiones de recobro las haremos en los primeros 15 días y son:

- A. Comunicaciones telemáticas (por ejemplo, SMS o medios similares).
- B. Correo electrónico o buzón de tu espacio privado de nuestra web o app cuando hayamos acordado estas formas de comunicación.
- C. Una o varias llamadas telefónicas. Siempre haremos al menos 2 intentos para establecer contacto contigo, pero el número y la progresión se adaptarán a las circunstancias particulares de cada deuda y de cada cliente.
- D. También, cualquier otro método personalizado que nos permita contactar contigo

La compensación por gestiones de recobro es de 15 €, aunque el coste real de las gestiones para nosotros es superior. La compensación únicamente se cobrará en el saldo de la cuenta cuando se complete todo el proceso de las gestiones de recobro; no es automática. Además, solo se cobrará una sola compensación por cada impago; no cabe reiteración. La compensación por gestiones de recobro no se aplicará a impagos inferiores a 20 €; los importes inferiores están exentos.

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 que debas, de forma inmediata cuando recibas la comunicación de la resolución del contrato, y se cerrará la línea de crédito, por lo que ni tú ni el beneficiario, si lo hay, podréis 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 periodo hasta el momento de la cancelación. Si la entidad hubiera cobrado todos 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 para devolverla.

