

**PREGUNTES FREQUENTS:**

**1. Què és aquesta comunicació?**

És un document que conté la relació dels interessos, les comissions i les despeses que vostè ha pagat durant l'exercici 2020, relacionats amb els contractes de finançament que va subscriure amb la nostra entitat en qualitat de titular/cotitular/avalador.

**2. Els imports que apareixen a la comunicació, els hauré de pagar?**

No, vostè ja els ha abonat durant el 2020 i aquest document és merament informatiu.

**3. Per què rebo aquesta comunicació?**

Perquè vostè és titular, cotitular o avalador del contracte o contractes que s'especifiquen a la comunicació i, d'acord amb el que estableix la Circular 5/2012, del Banc d'Espanya, sobre transparència dels serveis bancaris i responsabilitat en la concessió de préstecs, la seva entitat financera ha d'enviar a cada client aquesta comunicació.

**4. Cada quant rebré aquesta comunicació?**

Aquesta comunicació és anual. Perquè li sigui més còmode, si s'estima més rebre aquesta comunicació i d'altres de manera electrònica, recordi's de deixar-nos el correu electrònic actualitzat a l'Àrea privada de client.

**5. Aquesta informació, té caràcter fiscal?**

No, és merament informativa.

**6. Què és un avalador i en què es diferencia del titular/cotitular?**

Avalador: és la persona que fiança solidàriament el finançament amb les mateixes responsabilitats que el titular/cotitular del contracte.

Titular/cotitular: és la persona prestatària responsable del compliment de les obligacions derivades del contracte.

**7. Com s'han calculat aquests imports?**

Són la suma dels interessos, les comissions i les despeses que vostè ha abonat durant l'exercici 2020.

**8. Què és la pena convencional?**

Són les despeses ocasionades per la devolució d'un rebut (no inclou l'import dels interessos de demora).

**9. Quina diferència hi ha entre interessos i interessos de demora?**

Els interessos són els que s'apliquen a l'operació financera, i els interessos de demora són els que es generen des de la data de l'impagament d'un rebut fins que s'abona, independentment del cobrament de la pena convencional.

## **GLOSSARI DE TERMES**

**Interessos:** remuneració que el consumidor paga a la financera per permetre-li adquirir avui un bé i pagar-lo demà en diverses quotes, normalment mensuals. L'import dels interessos que cal pagar en cada quota es calcula multiplicant el tant per cent d'interès mensual pel capital pendent de retornar al començament del mes.

**Interessos de demora:** import que paga el client per l'endarreriment en el pagament de les quotes establertes contractualment. Aquest import es calcula des de la data d'impagament d'un rebut fins a la data d'abonament sobre la quantitat impagada.

**Comissió d'obertura:** quantitat que cobra CaixaBank Payments & Consumer per avaluar la capacitat de pagament d'un client i verificar la veracitat de la informació que el client li proporciona en el moment de concedir el crèdit.

**Comissió d'obertura finançada:** comissió d'obertura descrita anteriorment l'import de la qual paga CaixaBank Payments & Consumer al començament de l'operació i que el client li retorna juntament amb les quotes del crèdit.

**Comissió d'amortització:** contraprestació que paga el client per la gestió que fa CaixaBank Payments & Consumer per cancel·lar totalment o parcialment el crèdit de manera anticipada al que s'ha establert contractualment.

**Pena convencional:** cost que paga el client per la gestió de reclamació del rebut impagat que fa CaixaBank Payments & Consumer.

**Comissió de disposició d'efectiu:** remuneració que paga el client per la gestió que fa CaixaBank Payments & Consumer per proporcionar-li efectiu en metàl·lic als caixers automàtics o ingressar-lo al seu compte bancari.