



Apreciado cliente,

A finales de febrero, le enviamos una carta informándole sobre la fusión entre Bankia, S.A. (en adelante "Bankia") y CaixaBank, S.A. (en adelante "CaixaBank"). Ahora nos volvemos a dirigir a usted para informarle que su/sus contratos de tarjeta van a transmitirse a CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P. S.A.U.<sup>1</sup>, filial 100% CaixaBank dedicada a la financiación al consumo y medios de pago. En su día a día, mantendrá su relación con CaixaBank, dado que ésta actúa como agente de CPC.

Le damos la bienvenida a CaixaBank Payments & Consumer, le informamos que usted podrá seguir operando con sus actuales tarjetas de Bankia con total normalidad y tiene a su disposición la red de oficinas y los más de 13.000 cajeros automáticos de CaixaBank.

En las siguientes páginas le concretamos las novedades y cambios de condiciones que entrarán en vigor a partir del 12 de noviembre de 2021 con la integración de los sistemas operativos de las dos entidades.

Estamos trabajando para ofrecerle el mejor servicio.

Un cordial saludo.



Director Ejecutivo de Medios

Le damos la bienvenida a CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U. (en adelante "CPC") y a continuación le detallamos las novedades y cambios de condiciones contractuales u operativas que aplicarán a partir del 12 de noviembre con la integración tecnológica:

### ¿Qué va a pasar a partir de noviembre con mi/s tarjeta/s?

Principales aspectos a tener en cuenta a partir del 12 noviembre de 2021:

- Podrá seguir operando con su actual tarjeta de Bankia en compras y cajeros, como hasta ahora.
- Las tarjetas mantienen el mismo PIN.
- En su nueva banca digital **CaixaBankNow**, que sustituirá a la banca digital de Bankia, podrá ver y gestionar sus tarjetas. En CaixaBankNow ya le mostraremos las tarjetas con la nueva imagen CaixaBank.
- Necesitará disponer de CaixaBankNow (*app* o web) para confirmar las compras que realice por internet. Podrá descargarse la aplicación de CaixaBankNow en Google Play o en el App Store. O bien, acceder a la web de CaixaBankNow, desde cualquier ordenador.
- Además, si se descarga CaixaBankNow en el móvil, podrá realizar compras con el móvil.



### ¿Cuáles son las novedades?



#### Tarjeta

Su tarjeta mantendrá la **misma cuenta asociada**.

#### ¿Cuándo recibiré mi nueva tarjeta?



A partir del 12 de noviembre 2021 usted seguirá operando con total normalidad con su actual tarjeta. Cuando esté próxima a caducar, automáticamente recibirá su nueva tarjeta.



#### Cajeros

Tiene a su disposición cerca de 13.000 cajeros automáticos, la red más extensa, donde puede realizar reintegros a débito sin ninguna comisión, así como más de 200 operaciones a cualquier hora del día. Y todo, con la facilidad, el ahorro de tiempo y la seguridad de siempre.



#### CaixaBankNow

A través de su nueva banca digital CaixaBankNow podrá gestionar sus tarjetas, acceder a los comunicados relacionados con éstas y autorizar operaciones en comercio electrónico las 24 horas al día. Si era titular del servicio de banca digital en Bankia (BOL) debe saber que CaixaBank adaptará este servicio al entorno de CaixaBankNow, y le comunicarán las nuevas condiciones de uso. Si, en cambio, no es titular de ningún servicio de banca digital puede contratarlo en su oficina gestora de CaixaBank.

### ¿Cómo puede realizar compras a través del pago móvil?

**PAGO CON MÓVIL.** Con CaixaBankNow podrá seguir realizando compras con el móvil de forma ágil y segura. Si realiza compras en comercios con el pago móvil, a partir del 12 de noviembre necesitará tener en cuenta las siguientes consideraciones:

**Apple Pay y Samsung Pay:** Si pagaba utilizando las apps de Apple Pay y/o Samsung Pay, no deberá realizar ninguna acción. Tras la integración, podrá seguir operando con normalidad con ellas. Eso sí, para gestionar sus

tarjetas y visualizar movimientos deberá utilizar CaixaBankNow.

**App de Bankia y App de Google Pay:** si tenía configurado el pago con móvil en su App de Bankia, y/o configurado Google Pay para los pagos, le informamos que a partir de la integración, ya no podrá usar sus tarjetas a través de los mismos, y en su lugar, deberá configurar de nuevo el pago por móvil en la aplicación CaixaBankNow.

**PayPal:** Si pagaba a través de PayPal, tras la integración podrá asociar sus tarjetas y visualizar sus movimientos a través de la web y App de PayPal. A partir de la integración tecnológica ya no podrá hacerlo a través de su banca digital.

### ¿Cómo autorizará las compras que realice por internet a partir de noviembre y qué requisitos en materia de seguridad de la tarjeta debe conocer?

A partir del 12 de noviembre, sus compras online seguirán siendo seguras de acuerdo con la normativa de pagos (PSD2) porque confirmaremos su identidad antes de autorizarlas.

**¿Y qué necesitará hacer?** Para confirmar su identidad, antes de finalizar la compra, el comercio electrónico en el que esté comprando, le redirigirá a CaixaBankNow (app o web) para que autorice la compra.

Si no está disponible este método de confirmación de identidad, utilizaremos otro método alternativo que reúna todas las garantías de acuerdo con ley, por ejemplo, una combinación de un código remitido por SMS y una contraseña.

- Además, serán de aplicación las siguientes condiciones que regulan aspectos relacionados con la forma de operar y la seguridad de su tarjeta.
- Es obligatorio facilitar su número de teléfono móvil y su dirección de correo electrónico para poder usar la tarjeta. Si los cambia, deberá comunicárnoslo sin dilaciones indebidas. Debe adoptar precauciones razonables para evitar que terceros no autorizados accedan a su teléfono móvil o a su cuenta de correo electrónico.
- En operaciones de bajo riesgo (p.e. pequeño importe) podremos simplificar el método de confirmación de su identidad.
- En ningún caso debe comunicar contraseñas ni códigos de seguridad a terceros. Ni nosotros ni nadie del Grupo CaixaBank se los pedirá nunca.
- Si no reconoce la autoría de una operación nos lo debe de comunicar sin dilaciones indebidas, acudiendo a una Oficina CaixaBank o llamando al teléfono gratuito 900 40 40 90, disponible las 24h los 365 días del año. Si, de acuerdo con ley, consideramos que somos responsables de su devolución, lo haremos durante el día hábil siguiente a su comunicación. Si consideramos que ha actuado de forma fraudulenta o de mala fe, no le devolveremos la operación y comunicaremos esta circunstancia al Banco de España.

### ¿Cuáles son los cambios en mi/s tarjeta/s?

A continuación, y dos meses antes de su implementación, le comunicamos los principales cambios contractuales u operativos que se van a aplicar a sus tarjetas. Hemos incorporado información comparativa con sus condiciones actuales, que continuarán vigentes hasta la fecha de la integración. El resto de condiciones del contrato Bankia, que no se modifican expresamente, continuarán vigentes.



A partir de noviembre 21 en CaixaBankNow ya visualizará su tarjeta con la nueva imagen. Aunque no cambiará de plástico hasta que se renueve la tarjeta.

## Mis tarjetas de débito

### Su tarjeta o tarjetas Bankia son



### Su tarjeta o tarjetas CPC serán:



## Beneficiarios

### Su tarjeta Bankia

Actualmente su contrato de tarjeta de débito no permite emitir tarjetas para ser usadas por beneficiarios.

### Su nueva tarjeta

Podrá solicitar que se emitan tarjetas para ser usadas por terceras personas. Estos beneficiarios únicamente podrán usar la tarjeta que se haya emitido en su nombre.

## Operativa de la tarjeta

### Su nueva tarjeta

La tarjeta de débito incluye la posibilidad de ofrecerle un límite de reintegro a crédito de hasta 200€. Tras la integración tecnológica, los límites de disposición operativos y de seguridad aplicables a la tarjeta, serán dinámicos y, por razones de seguridad, se ajustarán al perfil operativo de cada cliente. Podrá consultarlos cuando lo desee, en su oficina CaixaBank o llamando al servicio de atención al cliente.

## Situación deudora

### Su tarjeta Bankia

Actualmente le podemos cobrar por reclamación de posiciones deudoras (en caso de impago) de 35 € a 40 €. En aquellas tarjetas de débito que disponen del servicio de aplazamiento.

### Su nueva tarjeta

Pactamos una compensación por costes de cobro ante un impago para su nueva tarjeta, de acuerdo con lo siguiente:

Si usted incumple su obligación de pago, nos obliga de inmediato a destinar recursos para poner al día la deuda impagada.

1. Se le reclamará por i) comunicaciones telemáticas (p. ej. SMS o medios similares ), ii) correo electrónico o buzón de banca electrónica (como el actual CaixaBankNow), cuando usted haya acordado estas vías de comunicación con CaixaBank y iii) una o varias llamadas telefónicas al teléfono facilitado por usted que consta en nuestros sistemas (el número y progresión se adaptará a las circunstancias particulares de cada impago y cada cliente –siempre se realizarán al menos dos -2- intentos para tratar de establecer contacto personal con usted–) o cualquier otro método personalizado que nos permita ponernos en contacto con usted. La compensación de costes de cobro razonable y acorde con estas gestiones es de 35 € a 40 €.

2. Si el impago persistiere tras quince días, se podrá remitir adicionalmente un burofax o equivalente con certificación de contenido y recibo. El coste postal actual de este envío es de 24 €.

La primera compensación i) solo se devengará en deudas superiores a 60 €, ii) únicamente después de realizar efectivamente las gestiones concretas de cobro descritas y iii) un mismo impago no podrá generar más de una compensación.

La segunda compensación i) solo se devengará en deudas superiores a 300 €, ii) únicamente tras la remisión efectiva del burofax por persistencia del impago y iii) un mismo impago no generará más de una compensación. Costes de cobro e interés de demora son 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.

## Interés de demora

### Su tarjeta Bankia

Actualmente no tenemos pactado cobrar intereses de demora en caso de impago.

### Su nueva tarjeta

En caso de impago de obligaciones vencidas, el importe pendiente generará diariamente intereses (llamados intereses de demora) que no superarán, en ningún caso, el resultado de calcular el interés nominal anual incrementado en dos puntos porcentuales.

## Cuota de mantenimiento

### Su nueva tarjeta

Si actualmente se beneficia de la condonación de la cuota anual por pertenecer al programa POR SER TÚ, le informamos de que el referido programa de vinculación se modificará por el de CaixaBank llamado "Día a Día" y, en este, la tarjeta de débito no será una tarjeta cuya cuota anual se bonifique (la tarjeta cuya cuota anual se bonificará será la MyCard, tarjeta de crédito con pago a dos días). Aunque, si en octubre de 2021 usted cumple con los requisitos del actual programa POR SER TÚ, le mantendremos la condonación de la tarjeta de débito que dicho programa le bonifica hasta junio de 2022. A partir de esa fecha, el precio de mantenimiento pasará a ser de 36 €. En caso de no cumplir, en octubre de 2021, con los requisitos de vinculación del programa, el precio de mantenimiento anual de su tarjeta de débito será de 36 € a partir del 1 de enero de 2022.

“Para terminar, le facilitamos el siguiente código QR con las condiciones generales completas del producto/s de débito que le hemos explicado”



## Operaciones en territorio extranjero

### En caso de operar en el extranjero con su/s tarjeta/s

#### Su tarjeta Bankia

Actualmente cuando realiza compras en moneda distinta al euro, se convierte el importe en euros, aplicando el tipo de cambio que Bankia emplee el día de la compra incrementado en un 1,5 %. Adicionalmente se le cobra una comisión por el cambio de moneda, del 2 %.

Y, si realiza compras (en euros) pero en un país de fuera de la zona SEPA, no se le cobran las comisiones arriba indicadas (que suman 3,5 %) por la conversión de la divisa pero, se le aplica una comisión en concepto de gastos de gestión del 2 %.

#### Su nueva tarjeta

Cuando realice compras en moneda distinta al euro, convertiremos el importe en euros, aplicando uno de los siguientes tipos de cambio, publicados en el momento en el que recibamos la información de que ha realizado la operación:

- i) el tipo de cambio publicado por el Banco Central Europeo si la divisa es de un Estado miembro de la UE
- ii) o el tipo de cambio aplicado por Visa o Mastercard cuando la divisa sea de un tercer estado.

Al tipo de cambio resultante, según el caso, le sumaremos un 3,95 % por la conversión de la divisa.

Y dejaremos de cobrarle la comisión del 2% en concepto de gestión que le cobraba Bankia, cuando realice compras en euros, fuera de la zona SEPA.

## Sobre sus datos personales

### Información sobre el tratamiento de sus datos personales y el ejercicio de derechos

Queremos también informarle de que, con motivo de la transmisión a CPC del negocio de tarjetas, entre las que se encuentran las tarjetas identificadas/s en la presente carta [y salvo que Ud. se oponga a la cesión de su(s) contrato(s) de tarjeta a CPC y a la modificación de condiciones], CPC, como emisor de su(s) tarjeta(s), se convertirá en responsable del tratamiento de sus datos personales.

Le aseguramos que en CPC trabajamos día a día para garantizar la seguridad de la información de nuestros clientes y un tratamiento transparente y responsable de sus datos.

#### ¿Quién será el responsable del tratamiento de mis datos personales?

El responsable del tratamiento de sus datos será CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A., con NIF A-08980153 y domicilio en calle de Caleruega, 102, de (28033) Madrid.

#### ¿Puede haber otros responsables?

Para determinadas actividades, CPC y las empresas del Grupo CaixaBank tratarán conjuntamente sus datos. Encontrará la lista de las empresas que tratan sus datos, así como los aspectos esenciales de los acuerdos del

tratamiento en corresponsabilidad en <http://www.caixabank.es/empresasgrupo>

### ¿Qué categorías de datos tratamos?

Datos identificativos y de contacto, socioeconómicos, financieros, digitales y geográficos, puntuaciones de scoring, así como datos obtenidos de fuentes accesibles al público, registros públicos o fuentes externas.

### ¿Cómo trataremos sus datos?

En el mantenimiento y gestión de sus relaciones con nosotros, realizaremos diferentes tipologías de tratamientos, con las siguientes finalidades:

Tratamientos basados en el consentimiento: estos tratamientos con la finalidad de utilizar tus datos para personalizarte, para ofrecerte nuestra oferta comercial de productos y servicios y para ceder tus datos a terceros, únicamente se realizarán si ha dado el consentimiento para ello.

Tratamientos necesarios para la ejecución de las relaciones contractuales: la finalidad de estos tratamientos son mantener y gestionar las relaciones contractuales y el análisis de la solvencia y la capacidad de devolución de los solicitantes de productos que impliquen financiación.

Tratamientos necesarios para cumplir con obligaciones normativas: estos tratamientos son necesarios para la adopción de las medidas impuestas por la normativa aplicable a la actividad de CPC.

Tratamientos para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por CPC o por un tercero, siempre que sobre esos intereses no prevalezcan sus intereses o sus derechos y libertades fundamentales, con la finalidad de gestionar el desempeño de empleados, agentes, colaboradores y proveedores; prevenir el fraude; y la creación de informes estadísticos para el seguimiento y la gestión de la actividad.

### Información adicional sobre el tratamiento de sus datos

Puede encontrar información detallada de cómo se realizan estos tratamientos en nuestra Política de Privacidad, que le invitamos a consultar en <http://www.caixabankpc.com/politicaprivacidad>

### ¿Qué derechos puedo ejercer y cómo puedo hacerlo?

Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación, portabilidad de datos personales, de retirar su consentimiento y de no ser objeto de una decisión automatizada de acuerdo con la ley.

Puede solicitar ejercer estos derechos por medio del formulario que puede encontrar en la dirección <http://www.caixabank.com/ejerciciodederechos>

Además, si tiene alguna reclamación derivada del tratamiento de sus datos, puede dirigirla a la Agencia Española de Protección de Datos ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)).

Aprovechamos para indicarle que en CaixaBank comercializamos otro tipo de tarjetas que tal vez pudiera interesarle como:

- Una tarjeta de crédito MyCard con funcionalidad equivalente a la de débito que le estamos modificando, que tal vez pudiera interesarle; la tarjeta de crédito MyCard, con forma de pago a dos días, gratuita el primer año y los siguientes si pertenece al programa de vinculación, y en caso contrario, con una cuota de mantenimiento de 48 € anuales.

También comercializamos otros tipos de tarjetas.

Puede obtener información sobre cualquiera de ellas en [www.caixabank.es](http://www.caixabank.es), apartado tarjetas, o dirigiéndose a su oficina habitual.

Esperamos que la modificación de las condiciones que le proponemos merezca su conformidad. Si tiene dudas o si necesita más información para valorar la propuesta le recomendamos que se ponga en contacto con su gestor comercial, quien le facilitará las explicaciones que necesite.

Le recordamos que si desea evitar la aplicación de las nuevas condiciones la ley le otorga el derecho a comunicarnos su oposición solicitando resolver el correspondiente contrato antes de la fecha prevista para su entrada en vigor, sin que ello le ocasione ningún coste. Por tanto, y aunque deseamos que no sea así, tiene la libertad de cambiar de entidad bancaria si lo considera oportuno.

**Si antes de la fecha indicada no ha ejercitado tal derecho se entenderán aceptados los cambios propuestos.** Puede hacer efectivos sus derechos enviando un correo electrónico a [condiciones\\_caixabank@bankia.com](mailto:condiciones_caixabank@bankia.com) o a través de su oficina habitual. En caso de que utilice el correo electrónico le rogáramos que nos indique en el propio correo electrónico: i) su nombre y apellidos, ii) el teléfono y correo electrónico en el que quiere que nos comuniquemos con usted, iii) el motivo de su escrito (si quiere obtener información o si quiere cancelar alguno de sus productos) y iv) que nos aporte su documento identificativo (p.e. DNI) escaneado.

Seguimos trabajando para seguir ofreciendo el mejor servicio a nuestros clientes.

Reciba un cordial saludo