

## Preguntas frecuentes

### **¿Cuáles son los requisitos necesarios para poder acceder a la ayuda?**

Tal como se recoge en las bases de la convocatoria, el solicitante deberá cumplir las siguientes condiciones para poder acceder a la ayuda:

- Ser trabajador autónomo.
- Tener menos de 30 años en el momento de darse de alta como autónomo.
- Estar acogido a la “tarifa plana” del Ministerio de trabajo y Seguridad Social.
- Encontrarse en el séptimo mes (o posterior) de su primer año de cotización.
- Tener domiciliada la cotización de la Seguridad Social en una cuenta de CaixaBank.
- Ser titular (o cotitular) de la cuenta de cotización.

### **¿Cómo solicito la ayuda?**

La solicitud de la ayuda se realiza rellenando el formulario disponible en el portal web. Para completar la solicitud es necesario cumplimentar como mínimo los siguientes datos:

- **Datos personales** (Nombre, primer apellido y segundo apellido)
- **Tipo de documento identificativo del solicitante** (NIF, NIE o pasaporte)
- **Nº del NIF, NIE o documento equivalente.**
- **Domicilio** ( Calle, nº, población provincia y código postal)
- **Idioma preferente de comunicación** ( catalán o castellano)
- **Dirección de e-mail** del solicitante
- **C/C de CaixaBank del que es titular o cotitular**, en formato IBAN, donde se deberá realizar el ingreso de la ayuda.
- **Fecha de nacimiento.** (dd/mm/aaaa)
- **Fecha de alta de cotización como autónomo.** (dd/mm/aaaa)
- Marca para indicar si se ha de aplicar la retención reducida del 9%.
- **Consentimiento de LOPD/LSSI para almacenar y compartir la información del formulario** por todos los agentes implicados (Obra Social “la Caixa”, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, CaixaBank) para la gestión de la ayuda.
- **Consentimiento LOPD/LSSI para el recibo de otras actividades de la Fundación.**

### **¿Es posible modificar los datos de mi solicitud?**

Una vez el formulario de solicitud ha sido enviado NO será posible modificar ninguna de las informaciones contenidas en el mismo. En caso de que se haya detectado algún error en los mismos se deberá llamar al teléfono de atención (902 22 30 40) para solicitar la denegación manual de la solicitud, y después cumplimentar una nueva solicitud.

### **¿Qué es la activación del registro?**

Cada una de las informaciones relevantes que se van produciendo durante la gestión de una ayuda es notificada al solicitante mediante correo electrónico, y por tanto resulta preciso comprobar su correcto funcionamiento.

Para realizar esta validación, el portal envía un correo de “activación de registro” a la dirección especificada en el formulario. Este correo sirve para notificar al solicitante de la correcta recepción de la petición, e incluye un enlace que una vez seleccionado informa al portal que el correo ha sido recibido, y por tanto el canal funciona correctamente.

Es importante destacar que la solicitud no comenzará a procesarse hasta que el solicitante no haya hecho click sobre el enlace incluido en el correo de activación de registro. Es por tanto, imprescindible seleccionar el enlace para iniciar la tramitación de la ayuda.

### **¿Qué hacer si no recibo el correo de activación de registro?**

La causa más probable es que el correo haya sido catalogado como “SPAM”, i por tanto habría que revisar esta carpeta para intentar localizarlo. Si el correo no es encontrara en la carpeta entonces habría que llamar al teléfono de atención (902 22 30 40) para validar que la dirección haya sido correctamente introducida, y solicitar un nuevo envío.

### **¿Cómo sé que mi solicitud ha sido aceptada?**

Una vez realizado el registro de activación la solicitud inicia su tramitación con la comprobación en la Seguridad Social y Caixabank del cumplimiento de los requisitos de la ayuda. El resultado de esta comprobación que hará que la solicitud sea ACEPTADA, DENEGADA o PUESTA EN ESPERA es notificado al solicitante mediante correo electrónico.

### **¿Qué significa cada uno de los estados posibles de una solicitud?**

De acuerdo a las diferentes circunstancias en las que puede verse inmersa una ayuda desde su solicitud hasta su finalización, esta podrá transitar por algunos de los siguientes estados:

- **Solicitado.** El solicitante ha completado con éxito la activación de registro (ver apartado específico) y su solicitud ha sido registrada en el sistema. Los datos de la solicitud serán enviados a la Seguridad Social y Caixabank para su comprobación, y el resultado de esta ocasionará su aceptación o denegación.
- **Aceptado.** La solicitud ha superado con éxito las validaciones de la Seguridad social y Caixabank, y se dispone de saldo suficiente para abonar el total de la ayuda. La solicitud inicia el ciclo de pagos mensual.

- **Espera.** La solicitud ha superado con éxito las validaciones de la Seguridad social y CaixaBank, pero NO se dispone de saldo suficiente para abonar el total de la ayuda. Las solicitudes en espera no se desestiman y son guardadas en una lista de espera donde son ordenadas por fecha de solicitud. Desde esta lista de espera una solicitud pueden ser aceptada e iniciar el ciclo de pagos en el caso de disponer del saldo necesario. Este saldo puede provenir de denegaciones de pagos mensuales o un aumento del fondo total de ayuda.
- **Carencia.** La solicitud ha superado con éxito las validaciones de la Seguridad Social pero no las de CaixaBank. El solicitante; o bien no es titular de una cuenta en CaixaBank, o bien lo es, pero no tiene domiciliado el pago de la Seguridad Social en esa cuenta. El solicitante tiene tres meses para solucionar esta circunstancia y que su solicitud sea aceptada. Si la incidencia no es solventada la solicitud será denegada al cabo de los tres meses.
- **Denegada.** La solicitud NO ha superado con éxito las validaciones de la Seguridad social, o han transcurrido los tres meses de carencia sin solucionar la incidencia en CaixaBank. La solicitud es desestimada poniendo fin a su tramitación.

¡Importante! El hecho de que una solicitud haya sido denegada no impide al solicitante volver a realizar una nueva solicitud. (Se asume que el solicitante ha solucionado los problemas que motivaron la denegación de la solicitud anterior, ya que sino la nueva solicitud también será denegada)

- **1er pago / 2º pago /... / 6º pago.** La solicitud se encuentra en el ciclo de pagos mensual. Una vez aceptada, toda solicitud pasa por 6 ciclos consecutivos de pago de ayuda en los que se tramita el abono de la ayuda correspondiente a un mes. Cada ciclo se comprueba que el solicitante siga cumpliendo con los requisitos de la convocatoria antes de hacer efectivo el pago.

La ayuda no será abonada si el solicitante se ha dado de baja como autónomo, ha dejado de pertenecer a Tarifa Plana o no está al día en los pagos con la seguridad social. Tampoco recibirá la ayuda si ha cancelado la cuenta en CaixaBank o ha anulado la domiciliación de los pagos a la Seguridad Social.

Los pagos mensuales no abonados NO son recuperables el mes siguiente. Estos fondos son empleados para activar solicitudes de la lista de espera.

- **Fin de la ayuda.** La solicitud ha cumplido los 6 ciclos de pago y ha llegado al final de su tramitación.

### **¿Cuándo recibiré el primer pago de la ayuda?**

Todas las solicitudes que han sido aceptadas antes del día 8 recibirán el primer pago de la ayuda el día 1 del mes siguiente. Si la solicitud fue aceptada a partir del día 8 entonces el primer pago se recibirá el día 1 dos meses después.

Ejemplo:	<u>Fecha de aceptación</u>	<u>Fecha de 1er pago</u>
	7 – Febrero -2015	1 – Marzo – 2015
	8 – Febrero -2015	1 – Abril – 2015

### **¿Por qué puedo dejar de cobrar un pago mensual?**

En cada ciclo mensual se comprueba que el receptor de la ayuda siga cumpliendo con los requisitos especificados en las bases, y el pago sólo será efectivo si la comprobación es satisfactoria.

Por tanto, el pago mensual dejará de recibirse si el solicitante:

- Se ha dado de baja como autónomo.
- Ha dejado de pertenecer a Tarifa Plana.
- No está al día en los pagos con la Seguridad Social.
- Ha cancelado la cuenta en Caixabank.
- Ha anulado la domiciliación de los pagos a la Seguridad Social.

### **¿Cómo me mantengo informado de las incidencias de mi solicitud?**

Todas las incidencias y cambios de estado de una solicitud son notificadas al titular de la solicitud vía correo electrónico. Por otra parte, el usuario puede obtener información actualizada de toda la información referente a su solicitud a través del portal web. El usuario y contraseña de acceso son enviados al solicitante en el correo de activación de registro.

En cualquier caso, se ha habilitado un teléfono de atención a disposición de los usuarios para resolver todas aquellas dudas que no queden recogidas en este documento. El teléfono de atención es el 902 22 30 40.

### **¿Qué hacer si me deniegan la solicitud por un error en los datos?**

Dado que no es posible modificar la información introducida en el formulario de solicitud, se deberá realizar una nueva solicitud.