

My Axactor

Información sobre la nueva normativa europea PSD2

Desde AXACTOR nos gustaría recordarle que **desde enero de 2021 estamos aplicando la nueva directiva europea PSD2** que regula los servicios de pago electrónicos con el objetivo de mejorar la seguridad online y la protección en las operaciones de pagos realizadas a través de internet.

¿Cómo le afecta la nueva normativa PSD2 en los pagos a través de nuestro portal?

Con el fin de mejorar la seguridad en sus pagos, es posible que la entidad de su tarjeta le solicite una **nueva verificación** durante el proceso de pago.

1. Deberá introducir los datos de la tarjeta con la que va a realizar el pago.
2. **Es posible que la nueva validación sea introduciendo un código temporal de un solo uso (que recibirá vía SMS) o que tenga que realizar la validación desde tu teléfono directamente en la aplicación de la entidad de su tarjeta.**
3. Una vez realizada la validación se realizará el pago.

Si tiene alguna duda, póngase en contacto con la entidad de su tarjeta y siga sus indicaciones para la validación.

Guía para el usuario.

[1. Cómo acceder al portal My Axactor](#)

[2. Cómo crear un plan de pago personalizado](#)

[3. Cómo iniciar un pago, sin registrarse o iniciar sesión, usando un Enlace de pago](#)

[4. Cómo iniciar un pago, sin registrarse o iniciar sesión, usando un código de pago](#)

[5. Cómo iniciar un pago autorizado que tenga un Plan de Pago activo](#)

[6. Cómo iniciar un Pago autorizado sin tener un Plan de Pago activo](#)

[7. Cómo usar la página de pago](#)

[8. Cómo enviar una Solicitud de Contacto](#)

[9. Cómo ver las notificaciones](#)

[10. Cómo añadir nuevos datos de contacto](#)

[11. Cómo cargar documentos](#)

[Diccionario de términos](#)

I. Cómo acceder al portal My Axactor

Acceda a la página de inicio de sesión del portal “My Axactor” desde la url: <https://my.axactor.es/> y haga clic en “Acceder”

≡ AXACTOR | MI AXACTOR LLÁMENOS AL 91 - 174 92 51

ES ▾ Acceder



IMPORTANTE: Con el nuevo proceso de inicio de sesión necesitará solicitar un código de acceso cada vez que quiera acceder al portal **My Axactor**.

Y Recuerde que el código de acceso tendrá una validez de 10 minutos para poder acceder al portal. Si tras ese tiempo no ha accedido, deberá solicitar un nuevo código.

Existen dos formas para solicitar un código de acceso:

I. Solicitándolo a uno de nuestros gestores.

Para ello, simplemente póngase en contacto con nosotros a través del teléfono 91-1749251. Uno de nuestros gestores le identificará y le enviará inmediatamente un código de acceso vía SMS o e-mail.

Acceder

Identificación (DNI, NIE or CIF)

¿No tiene cuenta? Llámenos al 91 - 174 92 51.

Código de acceso

[Aceptar términos y condiciones](#)

[Acceder](#)

[Guía de usuario](#) [Solicitar código de acceso](#)

Una vez haya recibido el código de acceso podrá acceder a nuestro portal simplemente introduciendo su DNI, NIE o CIF junto con el código de acceso recibido y haciendo clic en “Acceder”. No olvide aceptar los términos y condiciones.

2. Solicitándolo usted mismo a través del portal.

Para ello, haga clic en “Solicitar código de acceso”



Acceder

Identificación (DNI, NIE or CIF)

¿No tiene cuenta? Llámenos al 91 - 174 92 51.

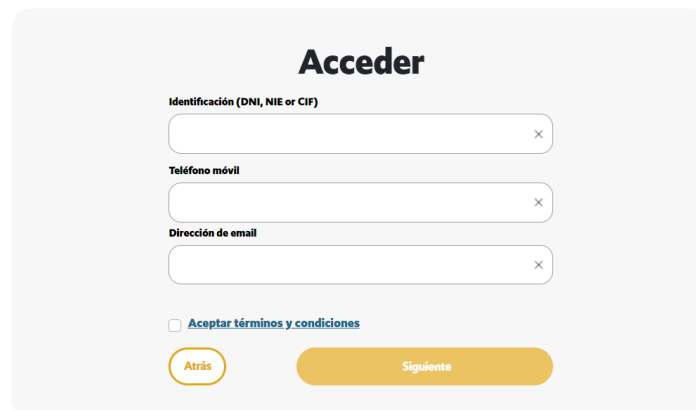
Código de acceso

[Aceptar términos y condiciones](#)

[Acceder](#)

[Guía de usuario](#) [Solicitar código de acceso](#)

Será redirigido a la siguiente página.



Acceder

Identificación (DNI, NIE or CIF)

Teléfono móvil

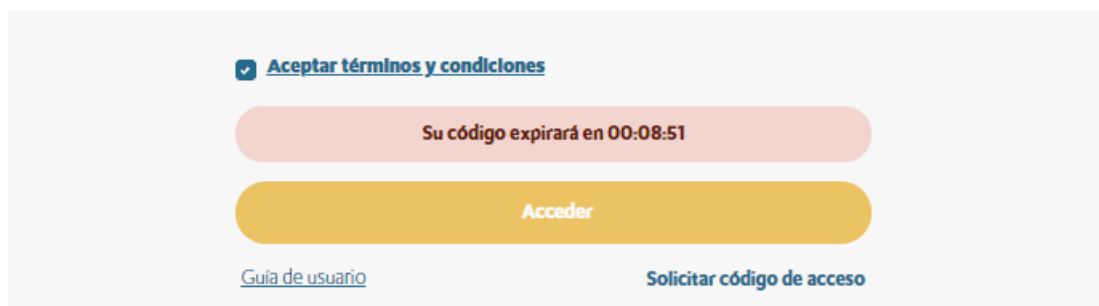
Dirección de email

[Aceptar términos y condiciones](#)

[Atrás](#) [Siguiente](#)

Introduzca su DNI, NIE o CIF junto con al menos, un número de teléfono o una dirección de e-mail; no olvide aceptar los términos y condiciones. Después, haga clic en el botón “Siguiente”.

Si la validación se realiza correctamente, es decir los datos introducidos se encuentran en nuestro sistema, recibirá de forma inmediata un código de acceso.



[Aceptar términos y condiciones](#)

Su código expirará en 00:08:51

[Acceder](#)

[Guía de usuario](#) [Solicitar código de acceso](#)

En caso de que los datos introducidos no puedan ser validados, se le solicitará que se ponga en contacto con nosotros para que podamos validar su teléfono o e-mail.

Acceder

Los detalles introducidos son incorrectos. Por favor, compruébelos e inténtelo de nuevo o llámenos al [91-174 92 51](tel:91-174 92 51) ✕

Una vez haya recibido el código de acceso, podrá acceder a nuestro portal simplemente introduciendo su DNI, NIE o CIF junto con el código de acceso recibido y haciendo clic en "Acceder". No olvide aceptar los términos y condiciones.

Acceder

Identificación (DNI, NIE or CIF)

¿No tiene cuenta? Llámenos al 91 - 174 92 51.

Código de acceso

[Aceptar términos y condiciones](#)

Acceder

[Guía de usuario](#)[Solicitar código de acceso](#)

2. Cómo crear un plan de pago personalizado

- Navegue a la página de **Planes de pago**.
- Haga clic en el botón **Petición de Plan de Pago**

Plan de Pago

Por favor tenga en cuenta lo siguiente para la creación de su Plan de Pagos:

En caso de que se haya producido algún incumplimiento en un acuerdo previo deberán pasar 4 meses desde dicho incumplimiento para poder crear uno nuevo.

Debe pagar la primera cuota en un plazo máximo de 24h. En caso contrario, su Plan de Pagos Personalizado será cancelado y tendrá que ponerse en contacto con nosotros para tramitar uno nuevo.

Petición de Plan de Pago

- Se mostrará la lista de casos disponibles para agregar al plan de pago.

Personalizar un Plan de Pago

Casos disponibles

- Caso 00000001150810113: Importe deuda 2056.63 EUR
- Caso 04021950401081008: Importe deuda 2214.34 EUR
- Caso 05402320417701005: Importe deuda 354.47 EUR
- Caso 01F112033765: Importe deuda 8699 EUR

[Cancelar](#) [Calcular Plan de Pago](#)

- **Seleccione los casos que se incluirán en el plan** y haga clic en el botón **Calcular Plan de Pago**.
- La lista de cuotas y el importe de cada una se mostrarán en una tabla.
- **Usted podrá aumentar o disminuir la cantidad de cada cuota** (cumpliendo los valores mínimos permitidos), así como el número de cuotas (de nuevo, cumpliendo con los valores mínimos permitidos).

Caso 05402320417701005: Importe deuda 354.47 EUR

Caso 01F112033765: Importe deuda 8699 EUR

Total 354,47 EUR

Datos del Plan de Pago

Igualar Importe	Fecha de vencimiento	Número del Pago
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="text" value="118.16"/>	27-03-2021	1
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="text" value="118.16"/>	27-04-2021	2
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="text" value="118.15"/>	27-05-2021	3

Total 354,47 EUR

[Cancelar](#) [Confirmar Plan de Pago](#)

- Una vez completado el plan de pago, usted podrá **Confirmar Plan de Pago**.

3. Cómo iniciar un Pago, sin registrarse o iniciar sesión, usando el Enlace de Pago

- Cuando haya recibido un **enlace de pago** por SMS o correo electrónico, **pinchando en el enlace** será remitido a la página de pago del Portal ([ver punto 7. ¿Cómo usar la página de pago?](#)).

Nota:

- Se le permite usar un código de pago varias veces a menos que sea invalidado.
- Si el código no es válido, deberá solicitar un nuevo código de pago.

Pago

Acuerdo de Pago ID: 1294554

Importe a pagar: **13,98** EUR

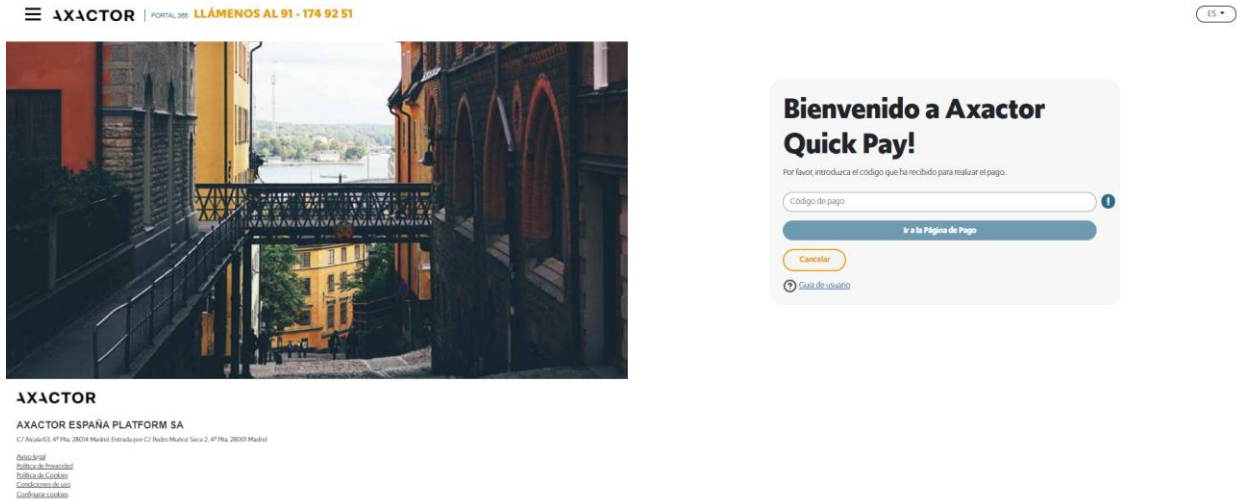
AXACTOR SA está autorizado para la gestión de créditos propiedad de [AXACTOR PORTFOLIO HOLDING AB](#)

Selecciona el método de pago

4. Cómo iniciar un pago, sin registrarse o iniciar sesión, usando el código de pago

- Puede recibir un código de pago a través de un agente telefónico (verbalmente) o incluso impreso en una carta.
- En este caso, deberá pulsar en el enlace **Paga aquí con Quick Pay!**, introducir el **código de pago** recibido y hacer clic en el botón **Ir a la página de pago**.



- Si el código introducido es correcto, se le reenviará a la página de pago ([ver punto 8. ¿Cómo usar la página de pago?](#)).
- Si el código de pago es incorrecto, se mostrará una advertencia y aparecerá un CAPTCHA (método para verificar mediante la selección de imágenes, que no se está intentando hacer un uso fraudulento).

This is a close-up of the payment code entry form. It features the heading "Bienvenido a Axactor Quick Pay!" and the instruction "Por favor, introduzca el código que ha recibido para realizar el pago." Below this is a text input field with the placeholder "Código de pago" and a blue button labeled "Ir a la Página de Pago". There are also buttons for "Cancelar" and "Guía de usuario".

Nota:

- **Podrá usar un código varias veces a menos que sea invalidado.**
- **Si el código no es válido, se podrá solicitar un nuevo código**

5. Cómo iniciar un Pago autorizado que tenga un Plan de Pago activo.

- La opción **Pagar ahora** se muestra en cada página del Portal.
- **Puede seleccionar diferentes opciones para realizar un pago** (pagar la próxima cuota o pagar el importe restante de la deuda).

Total restante de la deuda: 13.324,44 EUR

Seleccione uno de los pagos sugeridos

- Seleccione uno de los pagos sugeridos
- Plan de Pago 1294536**
- Próximo Pago**
- Restante de la deuda
- Total restante de la deuda

Pago total

Quiero pagar: **118,16 EUR** **Pagar ahora**

- En caso de que seleccione pagar la siguiente cuota del Plan de pago, **podrá cambiar la cantidad del pago, pero sólo para aumentarlo**.

Total restante de la deuda: 13.324,44 EUR

Próximo Pago

Pago total

Quiero pagar: **118,16 EUR** **Pagar ahora**

- Una vez que haya seleccionado la cantidad a pagar, al hacer clic en **Pagar ahora** será redirigido a la página de pago.

Pago

Acuerdo de Pago ID: 1294554

Importe a pagar: **13,98 EUR**

AXACTOR SA está autorizado para la gestión de créditos propiedad de AXACTOR PORTFOLIO HOLDING AB

Selecciona el método de pago

6. Cómo iniciar un Pago autorizado sin tener un Plan de Pago activo

- La sección **Pagos** se muestra en cada página del Portal.
- **Por defecto, aparecerá el importe total de la deuda.**
- **Podrá cambiar el importe del pago**, pero el importe deberá ser superior al mínimo permitido por el sistema.
- Una vez que haya seleccionado la cantidad a pagar, al hacer clic en el botón **Pagar ahora** será redirigido a la página de pago.

Total restante de la deuda: 13.324,44 EUR

Restante de la deuda

Pago total

Quiero pagar: EUR

7. Cómo usar la página de pago

- En la página de pago, se mostrará una pantalla similar a esta:
- **Debe leer y estar de acuerdo con la información legal.** Solo después de marcar la casilla, el icono del método de pago se habilitará.



Pago

Acuerdo de Pago ID: 1294554

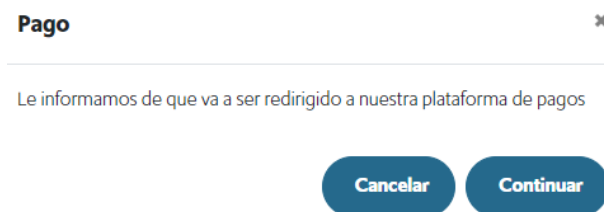
Importe a pagar: 13,98 EUR

AXACTOR SA está autorizado para la gestión de créditos propiedad de AXACTOR PORTFOLIO HOLDING AB

Selecciona el método de pago

bizum

- Tras pulsar el icono del método de pago elegido, se mostrará un mensaje de advertencia que le indicará que será redirigido a la plataforma de pago.



Pago *

Le informamos de que va a ser redirigido a nuestra plataforma de pagos

1. Si seleccionó pagar con Bizum:



Pago

Acuerdo de Pago ID: 1294554

Importe a pagar: 13,98 EUR

AXACTOR SA está autorizado para la gestión de créditos propiedad de AXACTOR PORTFOLIO HOLDING AB

Selecciona el método de pago

bizum

1. Introduzca su número de móvil asociado a su cuenta de Bizum



Introduce tu teléfono para **continuar con la compra.**

Teléfono registrado en Bizum ⓘ

Introduce tu teléfono

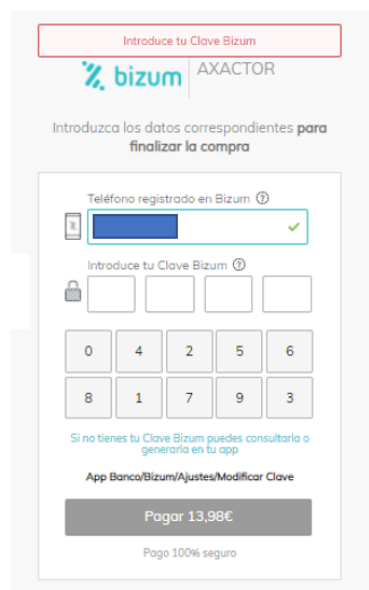
No olvides tener tu móvil a mano

Continuar con la compra

Detalle del pago: 13,98€

Pago 100% seguro

2. Introduzca su clave de Bizum para efectuar pagos online. Si no dispone de ella puede, solicitarla a su banco.



Introduce tu Clave Bizum

Introduce los datos correspondientes para **finalizar la compra**

Teléfono registrado en Bizum ⓘ

Introduce tu Clave Bizum ⓘ

0 4 2 5 6

8 1 7 9 3

Si no tienes tu Clave Bizum puedes consultarlo o generarlo en tu app

App Banco/Bizum/Ajustes/Modificar Clave

Pagar 13,98€

Pago 100% seguro

3. Introduzca el código SMS recibido en su móvil y pulse el botón Pagar XXX,XX€.



Introduce los datos correspondientes para **finalizar con la compra**

Código SMS

Introduce el código SMS

Pagar 13,98€

Pago 100% seguro

2. Si seleccionó pagar con tarjeta:

Pago

Acuerdo de Pago ID: 1294554

Importe a pagar: **13,98** EUR

AXACTOR SA está autorizado para la gestión de créditos propiedad de [AXACTOR PORTFOLIO HOLDING AB](#)

Selecciona el método de pago

 bizum

- Una vez dentro de la plataforma de pago, deberá introducir los datos de su tarjeta y confirmar el pago haciendo clic en el botón **Pagar**.

Sabadell Seleccione su idioma Castellano

1 Seleccione método de pago  2 Comprobación autenticación  3 Solicitando Autorización  4 Resultado Transacción 

Datos de la operación

Importe: **13,98 €**

Comercio: AXACTOR (SPAIN)

Terminal: 347022824-1

Pedido: 341400034978

Fecha: 10/09/2021 15:20


Descripción producto: 1294554

Pagar con Tarjeta   

Nº Tarjeta:

Caducidad:

Cód. Seguridad: 

Powered by **Redsys**

(c) 2021 Redsys Servicios de Procesamiento. SL - Todos los derechos reservados.

- Tanto para los pagos con tarjeta como para los pagos por Bizum, si la transacción se realiza correctamente, se mostrará una página de confirmación con los detalles de la transacción.

Sabadell Seleccione su idioma Castellano

1 Seleccione método de pago  2 Solicitando datos adicionales  3 Autenticando  4 Resultado de la transacción 

Datos de la operación

Importe:	13,98 €
Comercio:	AXACTOR (SPAIN)
Terminal:	347022824-1
Número pedido:	341400034978
Fecha:	10/09/2021 15:20
Descripción producto:	1294554

OPERACIÓN AUTORIZADA CON CÓDIGO: 318799

Número Tarjeta: *****0004


Uri Comercio: <https://my.axactor.es>

Descripción producto: 1294554

 **CONTINUAR**

- Al pulsar CONTINUAR será redirigido al portal para poder solicitar su recibo

Pago



¡Muchas gracias!

Pago realizado con éxito, ¡bien hecho!

Fecha de pago: 10-09-2021

Importe pagado: 13.98 EUR

Método de pago: CARD VISA

ID transacción: 318799

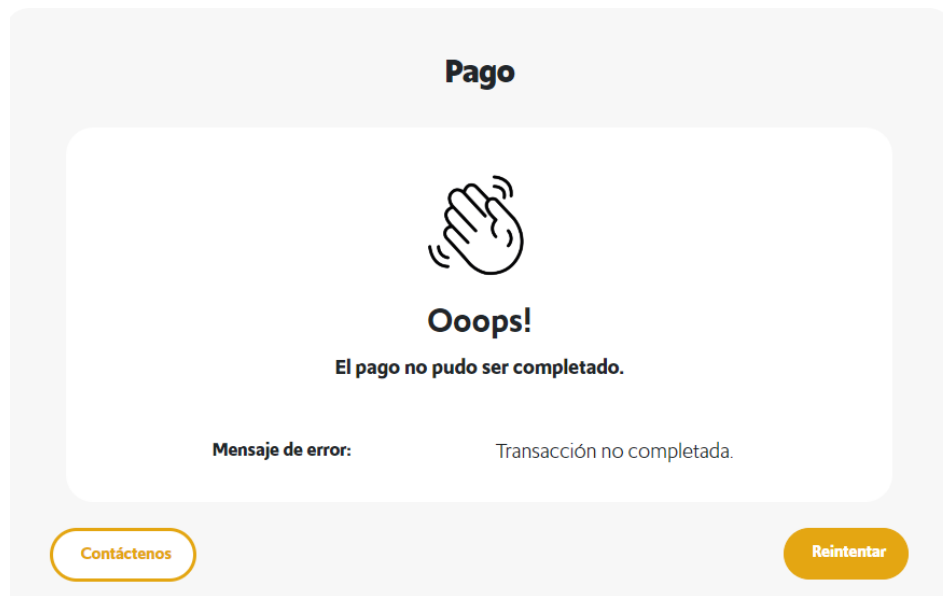
Recibir confirmación via email

Introduzca su email

Recibir la confirmación por email

My Axactor **Pagar más deuda**

- Si se produce algún error durante la transacción o ésta es cancelada por el usuario, se mostrará un mensaje como este.



8. Cómo enviar una Solicitud de Contacto

- Haciendo clic en **Contáctenos** dentro del menú principal, se mostrará el siguiente formulario de **Petición de contacto**.

Petición de contacto

Nombre y apellidos:

Número de teléfono de contacto:

Dirección de email:

Motivo de la consulta:

Descripción:

Adjuntar ficheros

Consiento en que Axactor pueda usar los datos personales mencionados para contactarme en mis expedientes de cobro de deudas ahora y en el futuro. Hasta que todos los referidos expedientes mencionados anteriormente se extingan, siendo la base legítima de dicho tratamiento la relación de crédito actual y el interés legítimo de AXACTOR.

Enviar Petición de Contacto

- **Deberá introducir un número de teléfono de contacto**, seleccionar un motivo de la lista y cumplimentar la descripción de la solicitud.
- **La información de correo electrónico y los archivos adjuntos son opcionales.**
- Una vez rellenados todos los campos obligatorios, se activará el botón **Enviar petición de contacto**.

Petición de contacto

Nombre y apellidos:
Mateo Guede Flores

Número de teléfono de contacto:
666555888

Dirección de email:
mateo.guede@gmail.com

Motivo de la consulta:
Problemas

Descripción:
No puedo acceder al portal para pagar

3 ficheros seleccionados.

- Upload Sample PNG.png / 71.1 kb
- Upload Sample TXT.txt / 0.5 kb
- Upload Sample Word.docx / 11.8 kb

Total: 0.1 Mb

Enviar Petición de Contacto

- Al hacer clic en el botón **Enviar petición de contacto**, se enviará la solicitud a Axactor para ser procesada por el departamento correspondiente.

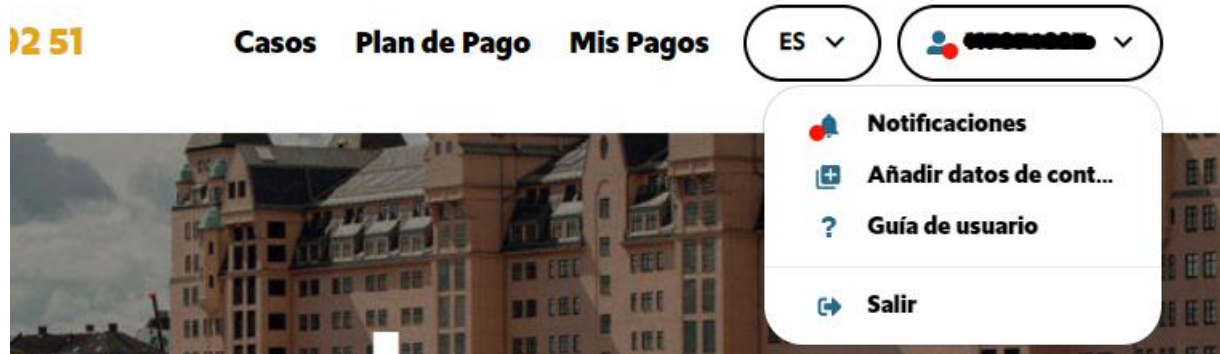
Petición de contacto

Gracias por su solicitud. Contactaremos con usted.

Ok

9. Cómo ver las notificaciones

- Vaya al menú **Notificaciones**. Una marca se mostrará en el icono de notificaciones, en caso de haber notificaciones sin leer.



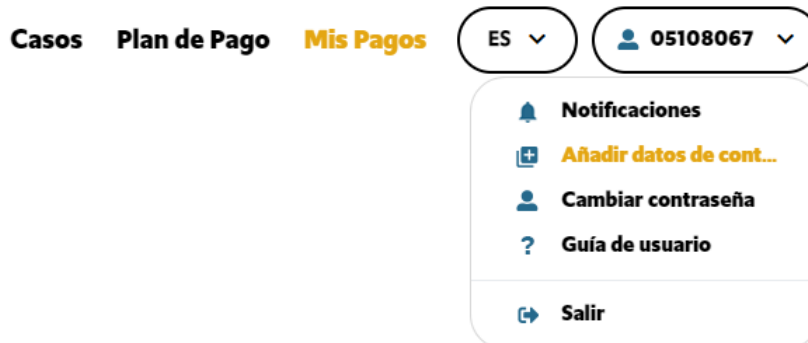
- Haga clic en el icono para mostrar las notificaciones no leídas



- Si no hay notificaciones no leídas, haciendo clic en **Notificaciones** el usuario será redirigido a la página con todas las notificaciones.

10. Cómo añadir nuevos datos de contacto

- Seleccione la opción **Añadir datos de contacto**
- Podrá seleccionar el tipo de contacto que desea agregar (número de teléfono, e-mail o dirección postal), y ver los datos de contacto ya cargados en el portal.



El formulario "Añadir datos de contacto" tiene un título "Añadir datos de contacto" en el centro. Debajo del título, hay un campo "Tipo de contacto:" con un menú desplegado que muestra "Dirección de email" y una flecha hacia abajo. Debajo de eso, hay un campo "Dirección de email:" con un texto "Introduzca su email" y un ícono de "x" a la derecha. Debajo de los campos, hay un botón azul con el texto "Guardar". Debajo del botón, hay un texto "¿Quiere añadir más contactos?" y un botón amarillo con el texto "¡Sí quiero!".

- **Para agregar un nuevo correo electrónico**, seleccione la opción Dirección de email, rellene la dirección de correo electrónico y haga clic en el botón Guardar.
- **Para añadir un nuevo número de teléfono**, seleccione Número de teléfono, rellene el número de teléfono y el tipo de número de teléfono y haga clic en el botón Guardar.
- **Para agregar una nueva dirección**, seleccione Dirección. A continuación, seleccione el tipo de dirección, rellene el nombre de la calle y el número, escriba el nombre de la ciudad y selecciónelo de la lista, junto con el código postal; el nombre del distrito se rellenará automáticamente, rellene el país y haga clic en el botón Guardar.
- **Podrá añadir más de un contacto** tras completar los datos de uno y proceder de la manera descrita anteriormente para cada tipo de contacto. Al hacer clic en el botón Guardar, todos los contactos se enviarán al mismo tiempo.

II. Cómo adjuntar documentos

- Podrá adjuntar documentos cuando solicite una petición de contacto pulsando el botón **Adjuntar ficheros**

Petición de contacto

Nombre y apellidos:
Introduzca su nombre y apellidos

Número de teléfono de contacto:
Introduzca su número de teléfono

Dirección de email:
Introduzca su email

Motivo de la consulta:
Seleccione una categoría

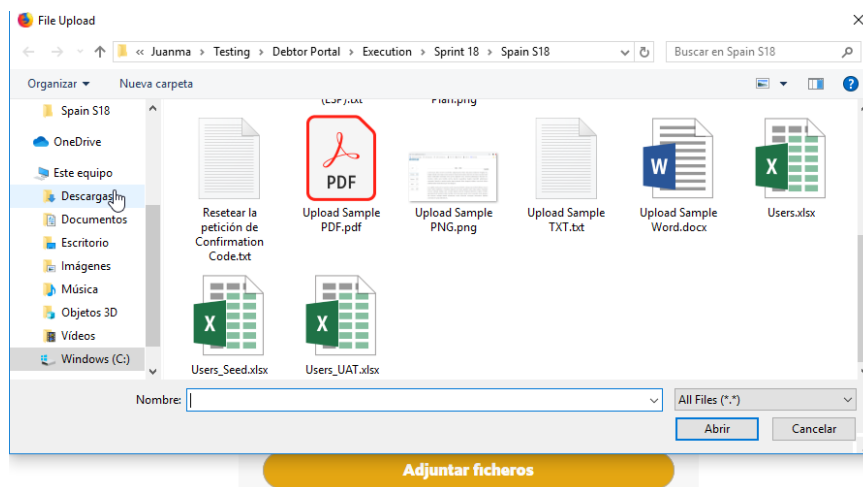
Descripción:
Introduzca su mensaje

Adjuntar ficheros

Consiento en que Axactor pueda usar los datos personales mencionados para contactarme en mis expedientes de cobro de deudas ahora y en el futuro. Hasta que todos los referidos expedientes mencionados anteriormente se extingan, siendo la base legítima de dicho tratamiento la relación de crédito actual y el interés legítimo de AXACTOR.

Enviar Petición de Contacto

- Después será posible seleccionar uno o más ficheros para adjuntar.



- Tras pulsar **Abrir**, los ficheros serán adjuntados a la solicitud.

Diccionario de términos

Término	Descripción
Código de acceso	Contraseña de un solo uso que debe solicitarse a Axactor cada vez que se quiera acceder al área personal del portal. Se enviará tras comprobar la validez de los datos proporcionados por el usuario. La validez del código de acceso será de 10 minutos como máximo.
Plan de pago personalizado	Plan de pago, propuesto por el usuario a través del portal.
Portal My Axactor	https://my.axactor.es/ Sitio web donde los usuarios podrán ver toda la información sobre sus deudas y pagos, sugerir su propio plan de pago y pagar cuotas.
Código de pago	El código de pago es un código permitirá a los usuarios pagar de una forma rápida. Los usuarios podrán pagar incluso sin iniciar sesión, a través de " Quick Pay! ". El código sirve para que el sistema identifique los detalles del pago.
Enlace de pago	Un enlace a la página de pago que automáticamente incluirá el código de pago.
Métodos de pago	Métodos de pago soportados por el portal My Axactor.
Quick Pay!	La funcionalidad de pago rápido que permite a los usuarios realizar el pago sin iniciar sesión simplemente introduciendo un código con el que el sistema puede identificar todos los detalles del pago.