

**RESOLUCIÓN DE VIGILANCIA****Expte. VC/1144/20 CAIXABANK / BANKIA****CONSEJO. SALA DE COMPETENCIA****Presidenta**D<sup>a</sup>. Cani Fernández Vicién**Consejeros**D<sup>a</sup>. María Ortiz AguilarD<sup>a</sup> María Pilar Canedo Arrillaga

D. Carlos Aguilar Paredes

D. Josep María Salas Prat

**Secretario del Consejo**

D. Joaquim Hortalà i Vallvé

En Madrid, a 8 de junio de 2021

La Sala de Competencia de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, con la composición expresada, ha dictado la siguiente resolución en el expediente VC/1144/20 CAIXABANK / BANKIA, cuyo objeto es la vigilancia de la resolución del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) de 23 de marzo de 2021, recaída en el expediente C/1144/20 CAIXABANK / BANKIA.

**I. ANTECEDENTES**

1. Con fecha 23 de marzo de 2021, el Consejo de la CNMC dictó Resolución en el marco del expediente de concentración económica C/1144/21 CAIXABANK / BANKIA, consistente en la fusión por absorción de BANKIA, S. A. (BANKIA) por CAIXABANK, S.A. (CAIXABANK), mediante la que se acordaba la autorización de la misma con sujeción al cumplimiento de los compromisos propuestos por la notificante en fecha 18 de marzo de 2021.
2. Con fecha 8 de abril de 2021, tuvo entrada en la CNMC escrito de CAIXABANK (folios 311 a 318) comunicando que el cierre de la operación se había producido el

26 de marzo de 2021, con la inscripción de la escritura de fusión en el Registro Mercantil de Valencia. Mediante esta comunicación, CAIXABANK procedió a cumplir dentro del plazo previsto con lo dispuesto en los citados compromisos, en cuyo apartado 9 (ii) se establece que “[...] CaixaBank informará a la Dirección de Competencia del cierre de la Operación, así como del envío efectivo de las comunicaciones a las que se refiere el apartado 4(B) anterior con copia de las comunicaciones efectivamente enviadas, en un plazo de 10 días hábiles desde el cierre de la Operación o del envío efectivo de las comunicaciones, respectivamente”.

3. Asimismo, con fecha 27 de mayo de 2021, tuvo entrada en la CNMC escrito de CAIXABANK (folios 322 a 325), a través del que se aportaba un primer conjunto de comunicaciones a clientes de BANKIA, relativas a servicios de inversión (folios 326 a 341) y a tarjetas de pago coemitidas con terceros (folios 342 a 371).
4. Con fecha 31 de mayo de 2021, CAIXABANK presentó un escrito de subsanación (folios 412 a 418) del anterior escrito de 27 de mayo de 2021, facilitando las explicaciones pertinentes en relación a las comunicaciones a clientes adjuntadas al mismo. Dicha información se facilitaba a los efectos de lo dispuesto en el compromiso relativo a las comunicaciones a los clientes (descrito en el apartado 4 de la referida propuesta de compromisos), concretamente en relación con la previsión de aprobación por la CNMC de los borradores de las comunicaciones contempladas en el mismo, a los efectos de poder ser inmediatamente remitidas por CAIXABANK a los clientes afectados en caso de obtenerse su aprobación.
5. Con fecha 3 de junio de 2021, la Dirección de Competencia (DC) elevó a la Sala de Competencia su informe parcial de vigilancia.
6. Es interesado:
  - CAIXABANK, S.A.
7. La Sala de Competencia del Consejo aprobó este acuerdo en su sesión del día 8 de junio de 2021.

## II. COMPROMISO DE COMUNICACIONES A CLIENTES

De conformidad con lo dispuesto en el apartado 4 de la propuesta de compromisos (en adelante, compromiso de comunicaciones a clientes, compromiso segundo o “el compromiso”):

*“CaixaBank informará de forma transparente a los clientes provenientes de Bankia del cierre de la Operación, así como de los cambios de condiciones que, con motivo de la Operación, les sean aplicables en los productos y servicios que sean modificados con posterioridad a dicho cierre.*”

*En particular, CaixaBank, con carácter previo a la implementación de los cambios, comunicará a los clientes provenientes de Bankia:*

- (i) Las nuevas comisiones aplicables como resultado de una modificación de un producto o servicio con motivo de la Operación, junto con la información pertinente relativa a las comisiones aplicadas con anterioridad a dicho cambio.*
- (ii) Los productos ofrecidos a los clientes de CaixaBank para los que dichos clientes provenientes de Bankia cumplan con los criterios de elegibilidad establecidos y sean equiparables, o mejores, a los productos que tengan contratados en Bankia.*
- (iii) Que las modificaciones entrarán en vigor en un plazo mínimo de 60 días en el caso de los clientes personas físicas (consumidores y autónomos) y de 30 días en el caso del resto de clientes.*
- (iv) Los derechos del cliente ante un cambio de condiciones.*
- (v) La libertad del cliente para cambiar de entidad bancaria”.*

Según lo establecido en el compromiso mencionado, dicha información será comunicada por CAIXABANK en una comunicación dirigida a todos los clientes provenientes de BANKIA, sin perjuicio de que pueda enviar comunicaciones separadas a aquellos grupos de clientes afectados por un cambio de condiciones de sus productos específicos.

Asimismo, se establece que CAIXABANK debe compartir un borrador de las referidas comunicaciones para su aprobación, respecto de las cuales, la CNMC comunicará su decisión a la entidad financiera en un plazo de 10 días hábiles desde su recepción.

Este compromiso es aplicable a todas las comunicaciones realizadas a los clientes de la entidad resultante, con independencia del medio en que se realicen<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> No obstante, este compromiso no resulta de aplicación:

- (i) A las campañas de comunicación institucional o publicitaria que CaixaBank realice de forma generalizada al público, o a un segmento del mismo.*
- (ii) Las comunicaciones bilaterales e individualizadas entre un cliente y CAIXABANK (si bien estas comunicaciones respetarán en todo caso las obligaciones de este compromiso siempre que tengan un contenido equivalente a lo recogido en este compromiso.*
- (iii) Las comunicaciones de CAIXABANK dirigidas a las grandes empresas, entendiéndose por grandes empresas aquellas empresas que cumplan con cualquiera de los siguientes criterios: ocupen a más de 250 trabajadores, su volumen de negocios anual exceda de 50 millones de euros o cuyo balance general anual exceda de 43 millones de euros.*

### III. DESCRIPCIÓN DE LAS COMUNICACIONES PRESENTADAS POR CAIXABANK

Según se recoge en la información facilitada por CAIXABANK en su escrito de 31 de mayo de 2021, los documentos presentados para su aprobación formal por la CNMC se refieren a dos bloques de comunicados: (i) comunicaciones relativas a productos y servicios de inversión (que, con carácter general, afectan a clientes del sector de Banca Privada) y (ii) comunicaciones relativas a tarjetas de pago coemitidas con terceros (las denominadas *tarjetas co-branded*).

#### 1. Productos y servicios de inversión

Estas comunicaciones se refieren a servicios de inversión prestados, con carácter general, a clientes de Banca Privada, en su inmensa mayoría personas físicas con la capacidad y voluntad de realizar inversiones financieras con el dinero que tienen depositado en el banco.

Según la información facilitada por CAIXABANK en el marco del presente expediente (folio 417), estos servicios de inversión pueden ser de diferente tipo, siendo los más significativos: (i) la recepción y transmisión de órdenes, si el banco se limita a recoger la orden del cliente, sin asesorarle, y valorando, en función del tipo de instrumento de que se trate, únicamente sus conocimientos y experiencia a través del test de conveniencia; (ii) el asesoramiento, si el banco realiza al cliente recomendaciones personalizadas de inversión, considerando, no sólo sus conocimientos y experiencia sino también su capacidad financiera y objetivos de inversión y la (iii) gestión discrecional de carteras, si el cliente otorga un mandato al banco para que le gestione una cantidad de dinero invirtiéndola como bien le parezca entre determinados instrumentos financieros previamente acotados. Junto con éstos, aparece (iv) el servicio de custodia de los diferentes valores que puedan llegar adquirirse como consecuencia de los anteriores servicios.

Con respecto a las comunicaciones sometidas a autorización por CAIXABANK, obedecen al cambio de condiciones necesarias para adaptar la operativa de BANKIA a la existente en CAIXABANK, evitando la existencia de una infraestructura de funcionamiento duplicada.

Algunas de estas modificaciones pueden consistir en la necesidad de que el cliente disponga de una cuenta corriente vinculada (sin coste de apertura), al cambio en las modalidades de gestión de carteras o en el modelo de cobro<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Mas concretamente, este bloque de comunicaciones se refiere a las siguientes modificaciones sobre servicios de inversión:

Dado que los servicios procedentes de BANKIA que son objeto de modificación no tienen un producto equiparable o mejor que pueda ser ofrecido por CAIXABANK, no se hace referencia alguna a este tema en las comunicaciones aportadas.

---

– Contrato de Gestión Discrecional de Carteras Banca Privada: tras la integración tecnológica, el actual contrato de gestión discrecional de carteras Bankia Banca Privada se debe cancelar, por lo que, si el cliente desea tener este servicio, deberá pactarlo con CAIXABANK (folios 326 a 327).

– Supuesto de tenencia simultánea por el cliente de los productos Depósito Ahorro 5 de BANKIA / Seguro individual de vida a largo plazo denominado Cuenta Caixa Futuro SIALP, de CAIXABANK (folios 328 a 329):

De conformidad con la normativa aplicable, una persona sólo puede ser titular de un plan de ahorro a largo plazo en la misma entidad, por lo que no es posible beneficiarse de las ventajas fiscales de estos productos, lo que obligaría a la cancelación de los mismos.

En consecuencia, CAIXABANK le informa de que, en caso de que antes del 1 de diciembre de 2021 no se hubieran cancelado estos productos por el cliente, la entidad financiera procederá a su cancelación de oficio y que, en caso de desear la cancelación de, únicamente, uno de los productos, el cliente debe contactar con su gestor CAIXABANK, para que le facilite la documentación necesaria y al que puede dirigirse para solicitar más información y aclarar cualquier duda al respecto.

– Comisión de custodia de fondos de inversión (folios 330 a 331):

Unificación del modelo de cobro de custodia y devolución de incentivos por las posiciones que mantenga en fondos de inversión de terceras gestoras.

Mientras que, en el caso de BANKIA la entidad se queda con los incentivos de las gestoras en lugar de cobrar una comisión explícita, CAIXABANK cobra comisión de custodia, pero se devuelven los incentivos que pagan las gestoras de los fondos a la entidad.

– Comisión expediente de valores (folios 332 a 333):

En CAIXABANK no es posible tener diferentes tarifas en una sola cuenta de valores. Por tanto, para poder seguir disfrutando de estas diferentes tarifas tras la integración tecnológica, el cliente debe ponerse en contacto con su oficina bancaria para proceder a la apertura de tantas cuentas de valores como diferentes tarifas tenga el cliente.

De no hacerlo así, la comisión pasará a ser la misma para todos los valores, lo que le implicará un encarecimiento de aquellas en las que viene disfrutando de una mayor bonificación.

– Cuenta corriente de Gestión de Banca Privada (folios 334 a 335):

Por motivos operativos, se debe proceder a la apertura de una nueva cuenta corriente CAIXABANK, sin ninguna comisión de apertura, por lo que piden al cliente que contacte con su gestor a estos efectos. En caso de no hacerlo, se modificará de oficio la oficina gestora de dicha cuenta, sin afectación al resto de servicios y productos que tiene contratados, informándole con la debida antelación del número de oficina y dirección.

Por lo que respecta a las restantes comunicaciones, como se ha adelantado previamente, se trata de tres supuestos en los que la entidad financiera comunica a los clientes la necesidad de que sus productos del ámbito de la Banca Privada vayan asociados a la cuenta corriente de un titular:

– Cuentas valores / fondos de inversión sin coincidencia de un titular en la cuenta corriente asociada: si tras la integración no se ha procedido a subsanar esta situación, el cliente podrá seguir operando a través de la red de oficinas, pero no tendrá disponible el canal on-line (folios 336 a 337).

– Depósitos sin cuenta asociada: si tras la integración no se ha procedido a subsanar esta situación, centralizadamente se abrirá una cuenta corriente instrumental sin coste y de operativa restringida (folio 338 a 339).

– Fondos de inversión sin cuenta asociada: si tras la integración no se ha procedido a subsanar esta situación, los rendimientos, reembolsos y cualquier otro importe procedente de los fondos se traspasarán a una cuenta administrativa de CaixaBank donde permanecerán bloqueados hasta que se proceda a la apertura de una cuenta corriente y se asocie al contrato de fondos de inversión (folios 340 a 341).

En estas comunicaciones se informa al cliente de la fecha de entrada en vigor de las modificaciones anunciadas (concretamente, a la fecha de la denominada *integración tecnológica*, planificada para el 1 de noviembre de 2021<sup>3</sup>), así como del derecho del cliente a resolver anticipadamente su contrato con la entidad financiera, sin coste alguno, en caso de disconformidad con las nuevas condiciones aplicadas, y su libertad para cambiar de entidad bancaria.

A estos efectos, se indica que los canales a disposición del cliente son la asistencia presencial, en su oficina habitual (recomendándose, varias veces a lo largo del escrito, la puesta en contacto y consulta de cualquier duda con el gestor comercial de referencia), o un correo electrónico especialmente habilitado para ello, señalándose los datos que deben facilitarse en caso de envío de correo electrónico.

Asimismo, se incluye una cláusula de aceptación tácita de las nuevas condiciones comunicadas en caso de que el cliente no haya ejercitado sus derechos de oposición a la fecha indicada de entrada en vigor de las mismas.

## **2. Tarjetas coemitidas con terceros (“co-branded”)**

Las tarjetas de marca compartida o “co-branded” son aquellas en las que una tercera entidad ofrece unas prestaciones no financieras adicionales por la utilización de la misma (sistema de puntos, descuentos en una serie de servicios en establecimientos asociados, etc.).

En el caso particular que nos ocupa, los cambios comunicados a través de los escritos sometidos a autorización de la CNMC vienen motivados por la resolución de los acuerdos de coemisión de tarjetas suscritos entre BANKIA y una tercera entidad.

Como consecuencia de la finalización de estos acuerdos (folio 418):

- ✓ En algunos casos, las tarjetas pierden las ventajas ofrecidas por esos terceros<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> Salvo en el supuesto de tenencia simultánea por el cliente de los productos Depósito Ahorro 5 de BANKIA / Seguro individual de vida a largo plazo (Cuenta Caixa Futuro SIALP), de CAIXABANK, en cuya comunicación se establece como límite el 1 de diciembre.

<sup>4</sup> Es el caso de las siguientes comunicaciones:

- Contrato de la tarjeta *MTV Contactless*, crédito y débito (folios 341 a 354), dejando el cliente de recibir posibles promociones ofrecidas por MTV, sin que ello implique la cancelación de su tarjeta. Se indica al cliente que se procederá a enviarle una nueva tarjeta sustitutiva de la actual, con las mismas condiciones financieras del contrato.
- Contrato de la “*Tarjeta Dorada RENFE*” (crédito y débito), que deja de incluir el servicio de asistencia jurídica gratuito prestado por LEGÁLITAS (347 a 350).
- Contrato de la tarjeta MAPFRE “*Te Cuidamos*”, crédito y *revolving* (folios 342 a 343 y 345 a 346), que deja de incluir las funcionalidades no financieras asociadas al Club MAPFRE “Te Cuidamos”, sin que ello implique la

- ✓ En otros supuestos, una vez cancelado el convenio con el tercero, la tarjeta no puede continuar vigente porque BANKIA presta una serie de servicios sin los cuales la misma no puede estar operativa. Por este motivo CAIXABANK comunica al cliente la cancelación del contrato (folio 418). Se trata principalmente de las tarjetas IBERIA<sup>5</sup>, así como de las tarjetas resultantes de convenios suscritos entre BANKIA y otras entidades, como ASOCIACIÓN UNIFICADA DE GUARDIAS CIVILES (folio 355), AYUDA AL AUTOMOVILISTA (ADA) (folio 356) y MAPFRE EMPLEADOS (folio 344), entre otras<sup>6</sup>.

En todas las comunicaciones relativas a tarjetas, se indica que la modificación o cancelación (según el caso de que se trate), entrarán en vigor a los dos meses de la fecha indicada en las mismas.

Asimismo, en el texto de estas comunicaciones<sup>7</sup> se informa al cliente de la tarjeta comercializada por CAIXABANK equivalente desde el punto de vista financiero a la que venía siendo suministrada por BANKIA, con indicación de la cuota de mantenimiento<sup>8</sup>.

Adicionalmente, CAIXABANK menciona que existen otros tipos de tarjeta, además del específicamente ofrecido, señalando las vías de información que dispone el cliente sobre las mismas, quedando expresado en los siguientes términos:

*“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”.*

En el primero de los supuestos señalados (aquellas tarjetas que dejan de incluir funcionalidades no financieras adicionales que venían siendo prestadas por la entidad

---

cancelación de la tarjeta. Al cliente se le envía una nueva tarjeta sustitutiva manteniendo las mismas condiciones financieras del contrato.

<sup>5</sup> Tarjetas de crédito BUSINESS, CLASSIC, CRÉDITO CLASSIC, CRÉDITO ICON, ICON, MAX, ICON BUSINESS, ICON CORPORATE (folios 357 a 364).

<sup>6</sup> COMERCIO ÁVILA, GASOLEO COTRAJU, GASOLEO PROFESIONAL (COOPERATIVA ARCHENERA / ATRANSCAR LOGÍSTICA Y SERVICIOS, S.L. / ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS DISCRECIONALES POR CARRETERA / ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS PUERTO DE CARTAGENA), SERMUCO (folios 365 a 371).

<sup>7</sup> Salvo en el caso de las tarjetas Dorada de RENFE (crédito y débito), en las que no se ofrece ningún producto alternativo.

<sup>8</sup> Salvo en el caso de la tarjeta Dorada de RENFE, en las que no se ofrece ningún producto alternativo. Ello se debe a que, en este caso, la tarjeta Dorada RENFE, así como el convenio con esta entidad, continúa en vigor, con la excepción de una funcionalidad específica, como es el servicio de asistencia jurídica gratuita que prestaba Legálitas en base a un convenio con BANKIA que, tras la fusión con CAIXABANK deja de estar en vigor. En todo caso, en la comunicación se indica la posibilidad del cliente de oponerse a tal modificación mediante la cancelación sin coste del contrato.

asociada pero que no se anulan<sup>9</sup>), adicionalmente, se informa al cliente de su derecho a resolver anticipadamente su contrato con la entidad financiera, sin coste alguno, en caso de disconformidad con las nuevas condiciones aplicadas, así como su libertad para cambiar de entidad bancaria.

A estos efectos, se indica que los canales a disposición del cliente son la asistencia presencial, en su oficina habitual (recomendándose la consulta de cualquier duda con el gestor comercial de referencia), o un correo electrónico especialmente habilitado para ello, señalándose los datos que deben facilitarse en caso de envío de correo electrónico.

Asimismo, como en el caso de los productos y servicios de inversión, se incluye una cláusula de aceptación tácita de las nuevas condiciones comunicadas en caso de que el cliente no haya ejercitado sus derechos de oposición a la fecha indicada de entrada en vigor de las mismas.

#### IV. FUNDAMENTOS DE DERECHO

##### PRIMERO. - HABILITACIÓN COMPETENCIAL

La Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (LDC), en su artículo 41, dispone que la CNMC vigilará la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones impuestas en aplicación de la misma, tanto en materia de conductas restrictivas como de medidas cautelares y de control de concentraciones.

La previsión anterior respecto a las operaciones de concentración incluye la vigilancia del cumplimiento de los compromisos propuestos por los notificantes y recogidos en la resolución del Consejo que pone fin al procedimiento de acuerdo con lo previsto en los artículos 57 y 58 de la LDC.

El artículo 71 del Reglamento de Defensa de la Competencia, aprobado por Real Decreto 261/2008, de 22 de febrero, precisa en su apartado 3 que "*el Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia [actualmente CNMC] resolverá las cuestiones que puedan suscitarse durante la vigilancia*", previa propuesta de la Dirección de Competencia.

En consecuencia, de conformidad con lo previsto en los artículos 21.2 de la Ley 3/2013 de 4 de junio, de creación de la CNMC, y 14.1.a) del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, la competencia para dictar este acuerdo corresponde a la Sala de Competencia del Consejo de la CNMC.

---

<sup>9</sup> Esto es, la tarjeta dorada RENFE, *MTV Contactless* y MAPFRE "*Te Cuidamos*".

## SEGUNDO. - VALORACIÓN DE LA SALA DE COMPETENCIA

En su Informe parcial de vigilancia de 3 de junio de 2021, a la vista de las comunicaciones presentadas por CAIXABANK para su aprobación por la CNMC, relativas a los dos tipos de servicios previamente descritos (tarjetas de pago y productos y servicios de inversión), así como de la información aclaratoria facilitada en relación a las mismas, la DC considera que tales escritos reflejan los criterios establecidos en el compromiso segundo aprobado por la citada Resolución del Consejo de la CNMC de 23 de marzo de 2021, como se procede a verificar a continuación y, en particular, la obligación de información sobre los siguientes extremos, con carácter previo a su implementación.

- *Las nuevas comisiones aplicables como resultado de una modificación de un producto o servicio con motivo de la Operación, junto con la información pertinente relativa a las comisiones aplicadas con anterioridad a dicho cambio*

Con carácter general, el cambio de condiciones comunicadas no implica la aplicación de condiciones financieras diferentes, por tratarse de alteraciones principalmente derivadas de la adaptación operativa e integración tecnológica de los sistemas de las entidades fusionadas.

En el supuesto de los servicios de inversión, la necesidad de apertura de una cuenta corriente por el titular del producto, como consecuencia de las normas de CAIXABANK, no conlleva coste alguno para el cliente, como se indica en la propia comunicación<sup>10</sup>.

Asimismo, en los casos en los que los cambios operativos sobre los productos y servicios de inversión podrían dar lugar a un cambio de condiciones financieras (concretamente, las comunicaciones relativa a la custodia de fondos de inversión y la comisión de expediente de valores), CAIXABANK explica claramente la diferencia entre el sistema aplicado por cada entidad, sin que la modificación propuesta suponga la exigencia de comisiones diferentes.

Por lo que respecta a las tarjetas, en los casos en los que no se produce la cancelación del contrato, se mantienen las mismas condiciones financieras que se venían aplicando hasta la fecha, señalándose esta circunstancia en las comunicaciones correspondientes.

- *Los productos ofrecidos a los clientes de CaixaBank para los que dichos clientes provenientes de Bankia cumplan con los criterios de elegibilidad*

---

<sup>10</sup> Esta previsión fue añadida por CAIXABANK, a requerimiento de la DC (previa comunicación informal a la Sala de Competencia de la CNMC), después de la revisión preliminar de los borradores de comunicaciones a clientes que fueron facilitados por la entidad financiera con anterioridad a la presentación formal de las mismas.

*establecidos y sean equiparables, o mejores, a los productos que tengan contratados en Bankia.*

Según CAIXABANK, en el caso de los productos y servicios de inversión no existen productos equivalentes o mejores, ya que, más que tratarse de productos financieros específicos, la gestión de carteras o fondos de inversión obedece al diferente modelo de gestión operativa implementado por cada entidad financiera

En relación con las tarjetas de coemisión, las comunicaciones informan al cliente sobre la posibilidad de contratar con CAIXABANK un producto equivalente o más favorable al contratado con BANKIA (señalándose expresamente la comisión de mantenimiento de la tarjeta alternativa ofrecida), así como la posibilidad de acceder al resto de tarjetas comercializadas por la primera.

A los efectos de obtener información sobre las mismas, CAIXABANK remite al cliente a su página web, donde se facilitan explicaciones didácticas de todos los productos comerciales ofrecidos por la entidad financiera<sup>11</sup> (con aclaraciones detalladas, vídeos explicativos, diagramas y dibujos comparativos, etc.), así como la oficina habitual, por lo que clientes sin acceso a internet podrán recibir esa información de primera mano (folio 416).

Sobre la posibilidad de habilitar una línea telefónica para que el cliente de BANKIA pueda recibir información sobre los productos comerciales ofrecidos (ya sean tarjetas u otros) o ejercer su derecho de oposición a las nuevas condiciones comunicadas por CAIXABANK (o información sobre las mismas), CAIXABANK alega que no sería viable debido a diversas circunstancias (folios 415 a 416).

Principalmente, porque CAIXABANK no dispone de servicio de banca telefónica, sino únicamente canales telefónicos de información genérica, ya que transacciones y contrataciones se realizan a través de su sistema de banca online o presencialmente en alguno de los puntos de su red de oficinas.

Por ello, la habilitación de una vía telefónica exigiría no sólo habilitar los sistemas para que los gestores pudieran realizar la grabación de las llamadas (que serían el único soporte duradero con el que se podría probar la solicitud de cancelación), sino también formar a los gestores de la entidad financiera en diversas áreas, como la identificación correcta de los solicitantes, la totalidad de productos ofertados por el banco y el análisis de los que mejor se adecuan al solicitante o las diferentes casuísticas que pudieran surgir a partir de las consultar planteadas. Todo ello, a juicio de la entidad

---

<sup>11</sup> Según se explica por CAIXABANK en su escrito de 31 de mayo de 2021 (folio 416) y se desprende de la propia página web:  
<https://www.caixabank.es/particular/tarjetas/preguntas-frecuentes-sobre-tarjetas-bancarias.html?loce=sh-part-Tarjetas-InfoTARJETAS-1-desplegable-Tarjetas-PreguntasFrecuentes-NA>

financiera, no es una tarea sencilla ni que pueda realizarse en un corto plazo, teniendo en cuenta que las cartas serían inmediatamente enviadas tras su aprobación por la CNMC (folio 416).

Asimismo, hay que tener en cuenta que cuando se produce una resolución de contrato de duración indefinida (supuesto que se da en las tarjetas de crédito), CAIXABANK no incorpora ningún canal específico de contacto en tanto la normativa no prevé que el consumidor deba tenerlo, puesto que no se produce un cambio de condiciones susceptible de generar dudas en el cliente, sino la cancelación de un producto (folio 416).

En todo caso, tal como se ha señalado previamente, el cliente tiene a su disposición los canales online y la banca física tanto para obtener información de nuevos productos como para proceder a contratarlos.

Por último, es necesario aclarar que, inicialmente, CAIXABANK se había planteado la posibilidad de que aquellas tarjetas “co-branded” canceladas como consecuencia de la rescisión del convenio con el tercero proveedor de los servicios asociados (tarjetas IBERIA y demás entidades asociadas anteriormente indicadas), quedasen sin embargo vinculadas por el compromiso de condiciones comerciales ofrecidas en los códigos postales de concentración elevada en términos de sucursales de las partes (el compromiso cuarto, previsto en el apartado 6 de la referida propuesta de compromisos)<sup>12</sup> y, en consecuencia, tener que mantener la vigencia de esas tarjetas.

No obstante, tras la revisión preliminar de los borradores de comunicaciones presentadas por CAIXABANK antes de la remisión formal de las mismas, habiendo sido informada la Sala de Competencia al respecto, la DC concluyó que tal medida carecía de fundamento.

En primer lugar, porque la existencia de ese tipo de tarjetas tiene su origen y razón de ser en una serie de servicios prestados por un tercer operador cuyo convenio con BANKIA ha dejado de estar en vigor y, sin los cuales, las mismas no pueden estar operativas. Por tanto, CAIXABANK no sería responsable de ofrecer los servicios que prestaba ese tercer operador asociado.

En segundo lugar, la DC considera que el mantenimiento por CAIXABANK de tal producto financiero, sin las características o funcionalidades esenciales que facilitaba el tercero asociado, podría incurrir en una fidelización forzosa de los titulares de esas tarjetas con la entidad financiera, lo que, a todas luces, se alejaría del espíritu de los compromisos aprobados por la Resolución de 23 de marzo de 2021.

---

<sup>12</sup> Concretamente, el mantenimiento de las condiciones del producto a los clientes de los 21 códigos postales recogidos en el anexo 6.a) de la propuesta de compromisos.

Asimismo, la solución más neutra desde el punto de vista de la competencia sería que el cliente pudiera optar por cualquier otra tarjeta bancaria que le ofreciera ventajas similares disponible en el mercado y no solamente la de CAIXABANK.

Finalmente, como se ha señalado previamente, en las comunicaciones a todos los antiguos clientes de BANKIA afectados (entre los que estarían los incluidos en los referidos Códigos Postales), se les ofrece la posibilidad de contratar la tarjeta comercializada por CAIXABANK equivalente desde el punto de vista financiero a la que venía siendo suministrada por BANKIA, lo que está en línea con lo establecido en los compromisos de referencia.

- *Que las modificaciones entrarán en vigor en un plazo mínimo de 60 días en el caso de los clientes personas físicas (consumidores y autónomos) y de 30 días en el caso del resto de clientes.*

En todas las comunicaciones previamente analizadas se informa del plazo de entrada en vigor de las modificaciones planteadas, el cual es, como mínimo, de dos meses a partir de la fecha indicada a tales efectos.

En particular, el plazo sería de dos meses, en el caso de las comunicaciones relativas a las tarjetas de pago, y superior en las comunicaciones de servicios de inversión, toda vez que CAIXABANK ha manifestado su intención de enviarlas inmediatamente después de obtener la autorización de la CNMC, siendo la fecha de la integración tecnológica entre las entidades (prevista para el día 1 de noviembre de 2021), el plazo límite para la aplicación de estos últimos cambios.

- *Los derechos del cliente ante un cambio de condiciones y libertad del cliente para cambiar de entidad bancaria.*

Como se ha señalado con anterioridad, en todos los escritos en los que se comunica un cambio de condiciones (diferentes a la rescisión del contrato), se informa al cliente sobre: (i) la posibilidad de ejercer su derecho de oposición, solicitando la cancelación del contrato sin penalización económica, (ii) la libertad para cambiar de entidad bancaria, (iii) los cauces disponibles a estos efectos (a través de una dirección de email especialmente habilitada o en la propia oficina) y (iv) el plazo para estimar la aceptación tácita por el cliente de las nuevas condiciones comunicadas.

Por todo ello, la Sala de Competencia considera que procede autorizar las comunicaciones presentadas por CAIXABANK el pasado 27 de mayo de 2021 (la información completa fue presentada, como se ha mencionado, el 31 de mayo), a los efectos de lo dispuesto en el apartado 4 de la propuesta de compromisos (compromiso segundo) aprobados por su Resolución de 23 de marzo de 2021.

Vistos los preceptos citados y los demás de general aplicación, el Consejo en Sala de Competencia

### RESUELVE

**ÚNICO.** – Autorizar las comunicaciones presentadas por CAIXABANK el pasado 27 de mayo de 2021, a los efectos de lo dispuesto en el apartado 4 de la propuesta de compromisos aprobados por su Resolución de 23 de marzo de 2021.

Comuníquese este acuerdo a la Dirección de Competencia de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y notifíquese al interesado, haciéndole saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que se puede interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación.

Presidenta  
D.<sup>a</sup> Cani Fernández Vicién

Secretario del Consejo  
D. Joaquim Hortalà i Vallvé