

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

D. Carlos Aguilar Paredes

D. Josep María Salas Prat

Secretario del Consejo

D. Joaquim Hortalà i Vallvé

En Madrid, a 13 de julio 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. Con fecha 8 de junio de 2021, el Consejo de la CNMC dictó resolución, autorizando las primeras comunicaciones presentadas por CAIXABANK en su escrito de 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

4. Con fecha 1 de julio de 2021, CAIXABANK procedió a aportar el segundo conjunto de comunicaciones , a 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 .

En particular, esta documentación se refiere a dos tipos o bloques de comunicados que conllevan las siguientes modificaciones en los productos de los clientes procedentes de BANKIA: (i) la modificación de cuentas asociadas a productos de Banca Privada, valores, fondos y cartera, así como (ii) la modificación de condiciones contractuales de los contratos de Terminal de Punto de Venta (TPV).

5. Con fecha 8 de julio 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 13 de julio 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 realicen¹.

¹ 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. DESCRIPCIÓN DE LAS COMUNICACIONES PRESENTADAS POR CAIXABANK

Según se recoge en la información facilitada por CAIXABANK en su escrito de 1 de julio de 2021, los documentos presentados para su aprobación formal por la CNMC se refieren a comunicaciones relativas a los siguientes tipos de productos o servicios prestados por las entidades bancarias: (i) banca privada, valores, fondos y cartera y (ii) servicios relativos a los TPVs.

1. Banca privada, valores, fondos y cartera: Asignación de cuenta asociada

En el marco de los servicios de Banca Privada, valores, fondos y cartera, CAIXABANK ha presentado tres modelos de comunicados relativos a la asignación de cuenta asociada, dirigidos a informar a aquellos clientes que tienen contratado uno o más fondos de inversión, depósitos a plazo o cuentas de valores, sin tener una cuenta corriente asociada con idéntica titularidad, de que se procederá a la asignación automática por parte de CAIXABANK, previo aviso a los mismos de 60 días de antelación.

Estas comunicaciones afectan principalmente a servicios de Banca minorista, orientados hacia el mercado de los particulares, comercios y pymes, de conformidad con lo establecido en el Informe Propuesta aprobado por la resolución objeto de la presente vigilancia.

Según la información facilitada por CAIXABANK, la modificación de la cuenta asociada a los citados productos obedece a una inconsistencia entre la banca electrónica de BANKIA y la de CAIXABANK.

En concreto, el sistema de Banca online de BANKIA permitía a los clientes visualizar los productos que tenían contratados según la titularidad del producto en concreto. Por ejemplo, si hay dos titulares de un fondo de inversión, cada uno podría visualizarlos en su banca online.

En cambio, el sistema de Banca online de CAIXABANK sólo permiten visualizar aquellos productos en los que el cliente es titular tanto del producto concreto como de la cuenta vinculada al mismo. Es decir, si hay dos titulares de un fondo de

-
- (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.

inversión, cada uno podría visualizarlos en tanto ambos sean titulares, a su vez, de la cuenta asociada al fondo.

Por ello, una vez se produzca la integración tecnológica, si no se realiza ninguna acción al respecto, todos los clientes que no tuvieran una cuenta asociada al producto del que son titulares, dejarán de poder visualizar el mismo.

Para evitarlo, CAIXABANK pretende asignar a estos clientes otra cuenta vinculada que coincida con los titulares del producto principal (el depósito a plazo, los valores o los fondos de inversión).

Esta acción no implica la apertura de ninguna nueva cuenta, sino que se escogerá una que ya tenga abierta, sin que implique ningún otro coste para el cliente, como se indica en las comunicaciones analizadas.

De conformidad con las estimaciones facilitadas por CAIXABANK, tales comunicaciones tendrán por destinatarios a unos 40.000 clientes, entre los que se encuentran consumidores y no consumidores.

2. “Comercia” (servicios de TPV)

El segundo grupo de comunicaciones presentado por CAIXABANK para su valoración se refiere a la modificación de las condiciones en los contratos de Terminales de Punto de Venta (TPVs) de los clientes provenientes de BANKIA (folio 466).

Dichos servicios de TPV integran el mercado de medios de pago y, dentro de éste, el mercado de adquisición de transacciones realizadas con tarjeta para la aceptación de los pagos por parte de los clientes en los correspondientes puntos de venta².

En particular, las modificaciones sobre las condiciones de los contratos de servicios de TPVs vienen derivados de la cesión por CAIXABANK a la sociedad COMERCIA GLOBAL PAYMENTS, ENTIDAD DE PAGO, S.L. (COMERCIA) del negocio de Terminales de Punto de Venta (TPVs) que venía siendo gestionado por BANKIA.

² Según se define en el Informe Propuesta aprobado por la resolución objeto de la presente vigilancia, los TPVs son aquellos instrumentos de pago emitidos a favor de una persona física o jurídica que permiten la posibilidad de realizar transacciones comerciales sin la presencia de dinero físico en aquellos establecimientos o negocios vinculados al sistema de pago al que pertenece una determinada tarjeta.

En consecuencia, estas comunicaciones tienen por destinatarios a comercios (autónomos y empresas) que disponen de un contrato de TPV, con objeto de notificarles (folio 466):

- La intención de CAIXABANK de ceder el citado negocio a COMERCIA, transmisión sujeta a la obtención de las autorizaciones administrativas pertinentes, entre ellas la de la CNMC, tal como se recoge expresamente en los escritos presentados por la referida entidad financiera, a efectos de recabar la autorización del Consejo de la CNMC.
- Asimismo, la modificación de condiciones contractuales (que conllevan nuevas condiciones económicas para el cliente) que se aplicarán a los servicios de TPV, producidas como consecuencia de dicha cesión.

Con respecto a los modelos de comunicaciones presentados, CAIXABANK ha establecido cuatro diferentes, en función de dos factores: (i) si se trata o no de clientes compartidos (esto es, si originariamente los servicios de TPVs eran prestados por CAIXABANK y BANKIA al mismo tiempo) y (ii) si se trata o no de servicios procedentes de uno de los 21 Códigos Postales (CPs) del anexo 6A del texto de los compromisos objeto de la presente vigilancia.

En particular, se trata de los siguientes modelos de comunicación:

- “Comunicado GLOBAL” (folios 479 a 504): comunicado dirigido a aquellos comercios que no se encuentran afectados por los compromisos del Anexo 6(A) CPs y que sólo tienen TPVs originariamente contratado/s con BANKIA.
- “Comunicado Anexo A” (folios 542 a 561): comunicado dirigido a comercios que sólo tienen TPVs contratados con BANKIA y se encuentran en los CPs detallados en el Anexo 6(A) de los compromisos de referencia.
- “Comunicado Clientes Compartidos GLOBAL” (folios 522 a 541): comunicado dirigido a aquellos comercios que tienen contrato de TPV en BANKIA y también en COMERCIA, no encontrándose en los CPs detallados en el Anexo 6(A) de los compromisos de referencia.
- “Comunicados Clientes Compartidos Anexo A” (folios 505 a 521): comunicados que tienen por destinatarios a comercios que tienen contrato de TPV en BANKIA y también en COMERCIA, y que se encuentran en los CPs detallados en el Anexo 6(A) de los compromisos de referencia.

Según CAIXABANK, estos escritos se tratan de “comunicados inteligentes” en los que el cliente (autónomos y empresas) recibirá aquellos cambios de condiciones

económicas que afecten, únicamente, a los productos que tenga contratados. Es decir, el cliente no recibirá en su comunicación las cláusulas relativas a cambios de productos que no tenga contratados.

En total, según las estimaciones de CAIXABANK, afectaría a unos 160.000 comercios (folio 467).

Dado que, a fecha actual, la operación consistente en la cesión por CAIXABANK a COMERCIA del negocio de TPVs que venía siendo prestado por BANKIA se encuentra pendiente de análisis y autorización por la CNMC en el marco del control de concentraciones, los modelos de comunicación descritos incluyen una cláusula mediante la que informan al cliente de que *“la transmisión del referido negocio está sujeta a la obtención de las autorizaciones administrativas pertinentes, entre ellas la de la Comisión Nacional de Mercados y Competencia”*^{3/4}.

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

³ Por ejemplo, folio 479.

⁴ 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.

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.

SEGUNDO. - VALORACIÓN DE LA SALA DE COMPETENCIA

En su Informe parcial de vigilancia de 8 de julio de 2021, a la vista de las comunicaciones presentadas por CAIXABANK para su aprobación por la CNMC, relativas a los tipos de servicios previamente descritos (banca privada, valores, fondos y cartera, así como los servicios relativos a TPVs), 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, que ya fueron aplicados en la resolución del pasado 8 de junio de 2021 (en relación con los primeros borradores de comunicaciones presentados por CAIXABANK), 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*

Dependiendo del tipo de producto analizado, si bien en la mayoría de los supuestos se trata de alteraciones principalmente derivadas de la adaptación operativa e integración tecnológica de los sistemas de las entidades fusionadas, el cambio de condiciones comunicadas puede o no implicar la aplicación de condiciones financieras diferentes.

En particular, por lo que respecta a las comunicaciones relativas a la asignación de cuenta asociada (dentro de los servicios de Banca Privada), la necesidad de asignación automática al correspondiente producto de una cuenta corriente ya disponible por el cliente no conlleva coste alguno para el cliente, como se indica en la propia comunicación⁵.

⁵ 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, y se encuentra en línea con los criterios establecidos por la referida resolución de 8 de junio de 2021.

Esta previsión se encuentra en línea con criterios establecidos por la referida resolución de 8 de junio de 2021 en relación con los cambios operados sobre los servicios de inversión, consistentes en la necesidad de apertura de una cuenta corriente por el titular del producto, como consecuencia de las normas de CAIXABANK.

Por su parte, las comunicaciones que tienen por objeto informar de las nuevas condiciones aplicadas a la prestación de los servicios de TPV sí implican un cambio de las comisiones que se venían aplicando a los comercios que tenían contratados estos servicios con BANKIA y que, tras la cesión de los mismos a COMERCIA por CAIXABANK, pasará a ser prestado por esta última conforme a nuevas condiciones comerciales.

En relación con esta cuestión y, con objeto de analizar la adecuación de la redacción de tales comunicados con la obligación reflejada en el presente apartado (esto es, que la comunicación recoja tanto las nuevas comisiones como las que se aplicaban con anterioridad a la modificación del producto), es necesario realizar las siguientes aclaraciones⁶, de manera individualizada para cada uno de los modelos anteriormente indicados:

- **En el supuesto de los denominados “Comunicados GLOBAL” (clientes que provienen de servicios de TPV suministrados únicamente por BANKIA, no ubicados en uno de los referidos 21 CPs),** CAIXABANK incorpora un apartado en el que, para cada tipo de tarifa que el cliente tiene contratada, se facilita un cuadro comparativo entre las condiciones actuales contratadas con BANKIA y las que se aplicarán por COMERCIA.

Asimismo, la misma comparativa se establece en relación con los servicios contratados por cada comercio, indicando expresamente las condiciones BANKIA y las nuevas condiciones COMERCIA para cada uno de los servicios.

- **Por lo que se refiere a los denominados “Comunicados Anexo A” (clientes que provienen de servicios de TPV suministrados únicamente por BANKIA, ubicados en uno de los referidos 21 CPs),** mantiene la misma estructura que el modelo de comunicaciones anterior. Esto es, se facilita al cliente una tabla comparativa entre las condiciones de BANKIA y las nuevas condiciones que aplicará

⁶ Facilitadas por CAIXABANK a petición de la DC tras el análisis preliminar de los borradores de comunicaciones facilitados por la primera con anterioridad a la presentación formal de las mismas.

COMERCIA en la fecha prevista para ello (siempre y cuando la CNMC autorice la operación referida).

En todo caso, según CAIXABANK, la comparativa de condiciones de BANKIA a COMERCIA determinará en todo caso un mantenimiento o mejora de las mismas. A tales efectos, CAIXABANK ha realizado un análisis de las condiciones de cada tipología de tarifas en origen (BANKIA) y se han mantenido o mejorado en destino (COMERCIA), tarifa por tarifa. Esto aseguraría, a juicio de esta entidad financiera, que las nuevas condiciones serán en todo caso iguales o mejores a las que tenía en BANKIA.

A pesar de lo anterior, este modelo de comunicaciones incorpora una cláusula mediante la que se ofrece al cliente la posibilidad de dirigirse a su gestor comercial por si considerase que el cambio produce algún perjuicio respecto de las tarifas anteriores, comprometiéndose, en ese caso, a asegurar que se le mantienen o, en su defecto mejoran, las condiciones anteriores con efectos retroactivos⁷.

A tales efectos, CAIXABANK explica que se creará un canal directo entre Finanzas y Negocio y esas oficinas de los CPs para ofrecer esa facilidad a los clientes afectados (folio 474).

Por su parte, en la tabla comparativa de servicios, algunos de los incluidos en el anterior modelo de comunicación no aparecen en este comunicado para clientes de los 21 CPs⁸, dado que se mantienen las mismas condiciones ofrecidas por BANKIA, al ser mejores que las que aplica COMERCIA a sus clientes, sin que, en este caso, haya ningún cambio que comunicar.

- **En el supuesto de los “Comunicados Clientes Compartidos GLOBAL (clientes con servicios de TPV simultáneamente suministrados por BANKIA y COMERCIA, sin que se encuentren en uno de los referidos CPs)**, es necesario homogeneizar las condiciones económicas aplicadas al cliente, dado que éstas se determinan a nivel de cada comercio.

Según CAIXABANK, con objeto de llevar a cabo esa homogeneización, se han valorado varios criterios indicadores de la vinculación del cliente

⁷ A tales efectos, este derecho de opción por las tarifas anteriores debe ejercitarse en el plazo de 6 meses desde la recepción de la comunicación (folio 542).

⁸ Por ejemplo, los servicios Apl@za, ExencionesPaygold. (folio 474).

con una y otra entidad. Por ejemplo, el volumen de facturación, el volumen de operaciones procesadas o el número de TPV instalados.

El objetivo de este análisis es tratar de mantener las condiciones más similares posibles a las de la entidad con la que el cliente tuviera mayor vinculación en el servicio de TPVs.

En consecuencia, las condiciones finalmente aplicadas al cliente dependerán de si, en virtud del mismo, se concluye que el cliente tiene (i) mayor vinculación con COMERCIA o (ii) con BANKIA (folios 474 a 475):

a) En caso de una mayor vinculación con COMERCIA:

CAIXABANK aplicará a todos los TPVs del cliente, tanto los contratados con BANKIA como con COMERCIA, las mismas condiciones contratadas con la segunda (COMERCIA).

En este caso, según CAIXABANK, no es posible mostrar en el comunicado las condiciones económicas concretas de COMERCIA que se aplicarán al cliente a partir de la Fecha de Efectos, por lo que no se contiene una tabla comparativa entre las tarifas aplicadas por BANKIA y las que aplicará COMERCIA.

En su lugar, se informa al cliente de que le van a aplicar las condiciones económicas de COMERCIA, las cuales ya conoce y que están a su disposición en su oficina correspondiente de CAIXABANK, así como a través de Banca Digital, indicándose expresamente los pasos a seguir o ruta donde puede consultarlas, además de en la regulación contenida en el contrato del cliente con la citada entidad gestora del servicio de TPVs (folio 522).

Según la información facilitada por CAIXABANK en el marco del expediente de referencia (folio 474), el motivo de esta imposibilidad se encuentra en que, hasta que no se consume la cesión del negocio de TPVs gestionado por BANKIA a COMERCIA, ésta última no estará habilitada legalmente para tener los datos de los clientes a los que enviar los comunicados, ni para tener acceso a las condiciones económicas que aplicaba BANKIA.

Ello exige que el comunicado se envíe extrayendo los datos desde sistemas BANKIA, los cuales no disponen de la información de las condiciones económicas que COMERCIA estaba aplicando a esos clientes compartidos. Información, sin embargo, de la que sí dispone el cliente, pues ya se le estaban aplicando dichas condiciones y que, en

todo caso, están a su disposición, a través de los medios previamente indicados.

b) En caso de una mayor vinculación con BANKIA:

CAIXABANK aplicará a todos los TPVs del cliente, tanto los contratados con BANKIA como con COMERCIA, unas nuevas condiciones.

Estas nuevas condiciones serán similares a las que BANKIA aplicaba a sus TPVs, pero con algunas modificaciones destinadas a ajustarlas a los sistemas y tarifas de COMERCIA (folio 475).

En este caso, debido al problema descrito con anterioridad (imposibilidad de los sistemas de COMERCIA de acceder a las condiciones de origen de BANKIA y viceversa), el comunicado muestra al cliente la siguiente información, para permitir una mínima comparativa por parte de éste: tabla comparativa entre (i) las condiciones de origen de BANKIA y (ii) las condiciones de COMERCIA que se aplicarán a partir de la fecha de efectos señalada en la comunicación (que, como se ha señalado anteriormente, se trata de las tarifas similares a las de BANKIA y que, por tanto, ésta ya conoce, ajustadas a los sistemas de COMERCIA).

- **Finalmente, el supuesto de los “Comunicados Clientes Compartidos Anexo A” (clientes con servicios de TPV simultáneamente suministrados por BANKIA y COMERCIA, encontrándose en uno de los referidos CPs)**, es similar al de las comunicaciones expuestas en el punto precedente (necesidad de homogeneizar las condiciones económicas).

No obstante, en este caso, en aplicación de los compromisos de referencia, se deben mantener o mejorar las condiciones que venían siendo disfrutadas por los clientes, con la dificultad añadida de que en este caso son dos: la que disfrutaban en BANKIA y en COMERCIA (folio 475).

Para solventar esta cuestión, CAIXABANK parte de la base, como principio general, de mantener las mismas condiciones o las más similares a las que tenía el cliente con la entidad de más vinculación (según los criterios señalados con anterioridad) (folio 475).

A partir de ahí, cuando los sistemas lo permiten, se mejoran las condiciones teniendo en cuenta esas tarifas de base, y en todo caso, ya sea sobre esas condiciones mejoradas o cuando el sistema no permita mejorarlas, en los mismos términos establecidos en los “Comunicados Anexo A”, descritos con anterioridad, se le da al cliente la opción de

acudir a su gestor si considera que las nuevas condiciones le perjudican, con el compromiso de CAIXABANK de aplicar la mejora que corresponda (folio 475) (cláusula del derecho de opción por las tarifas anteriores, o en su defecto mejoradas, con efectos retroactivos, en el plazo de 6 meses desde la recepción de la comunicación).

A estos efectos, CAIXABANK sigue el mismo procedimiento indicado para las comunicaciones descritas en el punto precedente. Esto es, determinar la entidad de mayor vinculación con el cliente (BANKIA o COMERCIA), lo que determinará las condiciones que se aplican al mismo (folios 475 a 477):

a) En caso de una mayor vinculación con COMERCIA:

CAIXABANK aplicará a todos los TPVs del cliente, tanto los contratados con BANKIA como con COMERCIA, exactamente las mismas condiciones que se le están aplicando para los TPVs que contrató con la segunda (COMERCIA).

Al igual que sucedía en el caso de los clientes de los “*Comunicados Clientes Compartidos GLOBAL*” con una mayor vinculación con COMERCIA, no es posible mostrar al cliente en estas comunicaciones las condiciones económicas concretas aplicadas por esta entidad, sino que se le informa de que se procederá a aplicar exactamente las mismas condiciones que se les están aplicando hasta ahora por COMERCIA, conocidas ya por el cliente, en los mismos términos que los empleados en estos otros escritos (pasos para acceder a las condiciones de la citada entidad gestora a través de Banca online, en su oficina física, etc.).

Ello se debe al hecho de que, además de tratarse de las condiciones de la entidad con la que el cliente tenía una mayor vinculación, los datos se extraen de los sistemas de BANKIA y no de COMERCIA, lo que hace que en el comunicado no se puedan mostrar las condiciones de COMERCIA, ni tampoco mejorarlas.

Adicionalmente, como se ha apuntado con anterioridad, este modelo de comunicaciones incorpora la cláusula del derecho en favor del cliente de optar por las tarifas anteriores (o, en su defecto, mejoradas), con efectos retroactiva, en el plazo de 6 meses desde la recepción de la comunicación (folio 505).

b) En el caso de una mayor vinculación con BANKIA:

CAIXABANK aplicará a todos los TPVs del cliente, tanto los contratados con BANKIA como con COMERCIA, unas nuevas condiciones que serán

similares a las que le aplicaban para sus TPVs contratados en BANKIA, pero con dos matices (folio 476):

- ✓ Se incluyen algunas modificaciones destinadas a ajustarlas a los sistemas y tarifas de COMERCIA.
- ✓ Se mejoran las condiciones que tenía en BANKIA en el mismo sentido que en el caso de los “*Comunicados Anexo A*” (clientes situados en los referidos CPs sin servicios de TPV compartidos).

Según CAIXABANK, en este caso sí es posible recoger las condiciones económicas mejoradas porque esos datos se extraen de los sistemas BANKIA, lo que permite mostrar en el comunicado las condiciones de origen aplicadas por la segunda entidad, mejorarlas y mostrar las condiciones mejoradas en el comunicado.

Por tanto, el comunicado analizado contiene una tabla comparativa entre las tarifas de origen BANKIA y las tarifas mejoradas que aplicará COMERCIA sobre la base de las primeras⁹.

Al igual que en el supuesto precedente, y aunque CAIXABANK considera que las condiciones económicas finalmente aplicadas al cliente suponen una mejora de las que venía disfrutando, el escrito de comunicación contiene la descrita cláusula de derecho de opción en favor del cliente, en caso de que considere que el cambio le ocasiona algún perjuicio respecto de las tarifas anteriores (folio 506).

Asimismo, en línea con lo señalado para el caso de los denominados “*Comunicados Anexo A*”, el escrito de comunicación no incluye los servicios relativos a *Apl@za*, *Exenciones* y *Paygold*, debido a que se mantienen las mismas condiciones ofrecidas por BANKIA, al ser mejores que las que aplica COMERCIA a sus clientes por los citados servicios, por lo que no hay ningún cambio que comunicar (folio 477).

Con base en todo lo anterior, la DC considera que las comunicaciones dirigidas a informar de los cambios en los servicios de TPV cumplen con lo estipulado en los compromisos autorizados por la resolución del Consejo de la CNMC de 23 de marzo de 2021, en lo relativo a la especificación de las anteriores y nuevas tarifas.

⁹ A efectos clarificadores, el escrito analizado incluye la siguiente referencia con carácter previo a la tabla comparativa (folio 506):

“Para una mejor comprensión de los cambios le señalamos la comparación entre las condiciones que le aplican a sus TPVs Bankia y las que le aplicarán a todos sus TPVs, origen Bankia y origen Comercia Global Payments, a partir de la Fecha de Efectos”.

En todo caso, en relación con aquellos productos para los que, según CAIXABANK, por las razones previamente esgrimidas, no sea posible establecer tal comparativa, la DC estima que la inclusión de la cláusula del derecho de opción descrito en favor del cliente es una salvaguarda para asegurar que, de manera efectiva, los usuarios de los referidos CPs tienen la opción de mantener o mejorar las condiciones comerciales que les venían siendo aplicadas¹⁰.

- *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*

Tal como se explica en la información facilitada por CAIXABANK en el marco del expediente (folio 465), en el supuesto de las comunicaciones relativas a la modificación de cuenta asociada a clientes de los productos de valores, plazo y fondos de inversión no se ofrece un producto equivalente, puesto que se trata de un cambio meramente técnico dirigido a ajustar la prestación del servicio a los protocolos y procedimientos de la entidad financiera.

De igual forma, en el caso de las comunicaciones relativas a los servicios de TPV tampoco se ofrece ningún producto equiparable o mejor al que se modifica (folio 466).

Ello se debe a que no existe ningún otro producto alternativo al que es objeto de las modificaciones comunicadas, pues éstas vienen motivadas, precisamente, por el cambio a un nuevo sistema de gestión, cuyas nuevas condiciones vienen especificadas en detalle en el texto de las mismas, tal y como se ha expuesto con anterioridad.

- *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*

Según CAIXABANK, el envío a los clientes del bloque de comunicaciones remitidas en su escrito de 1 de julio de 2021, a efectos de su autorización por la CNMC, reviste un carácter urgente por cuestiones técnicas (folio 467), manifestando que tal envío tendrá lugar inmediatamente en caso de que se obtenga tal aprobación (folio 464), con objeto de garantizar el citado plazo de 60 días.

En particular, en el texto de las comunicaciones relativas a productos de Banca Privada, se informa al cliente de que la fecha de entrada en vigor de los cambios

¹⁰ Para una mejor comprensión de las explicaciones facilitadas en relación con las comunicaciones de servicios de TPV “compartidos”, ver Anexo I del presente escrito, que incorpora la tabla facilitada por CAIXABANK en el marco del presente expediente a efectos aclaratorios (folio 478).

anunciados (la asignación automática al correspondiente producto de una cuenta corriente ya disponible por el cliente) es la de la unificación de los sistemas operativos de las entidades objeto de la fusión, prevista en noviembre de 2021 (con la fecha específica aún por concreta¹¹).

Por tanto, dichas comunicaciones deben ser enviadas por CAIXABANK con una antelación de, al menos, 60 días a la fecha indicada, en línea con lo dispuesto en el referido compromiso segundo.

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

En relación con este particular, en las informaciones explicativas facilitadas por CAIXABANK a la DC, se señala que la asignación automática de cuenta por parte de esta entidad se producirá *“previo aviso (con 60 días de antelación) a los clientes”* (folio 467).

Por tanto, a juicio de la DC, resulta indudable que la intención de CAIXABANK es proceder al envío de estas comunicaciones tan pronto se obtenga su autorización por la CNMC, con objeto de cumplir con el plazo mínimo de preaviso de 60 días establecido en los compromisos de referencia.

Por su parte, en las comunicaciones relativas a los servicios de TPV, se señala el 1 de octubre de 2021 como la fecha en la que COMERCIA pasará a ser el nuevo adquirente de los pagos con tarjeta en el establecimiento del cliente, si bien la fecha de efectos para la entrada en vigor de las nuevas condiciones anunciadas queda pendiente de confirmar (*“Ello va a suponer la modificación de determinadas condiciones a partir del día XXX (en adelante, “Fecha de Efectos”)*”).

Todo ello, condicionado, según se especifica en el texto de las comunicaciones analizadas, a que la transmisión del negocio de TPVs de BANKIA a COMERCIA obtenga las autorizaciones administrativas pertinentes (entre ellas, la de la CNMC en materia de control de concentraciones).

Con base en todo lo anterior, la DC señala que la autorización que, en su caso, el Consejo de la CNMC otorgue a las citadas comunicaciones quede **supeditada a que la fecha de efectos que finalmente se incluya en estos escritos permita cumplir con el plazo de preaviso de dos meses establecido en el referido compromiso segundo.**

¹¹ En cambio, en las comunicaciones relativas a servicios de TPV, se menciona de forma expresa que la fecha de integración de los sistemas operativos de las entidades fusionadas tendrá lugar el 12 de noviembre de 2021 (por ejemplo, folio 497).

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

Tanto en el supuesto de las comunicaciones relativas a servicios de Banca Privada, como aquellas dirigidas a comunicar las nuevas condiciones de los servicios de TPV, CAIXABANK informa al cliente sobre: (i) la posibilidad de ejercer su derecho de oposición, solicitando la cancelación del contrato sin penalización económica, antes de la fecha prevista para su entrada en vigor, (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.

Adicionalmente, estas comunicaciones recomiendan al cliente que, en caso de dudas o necesitar más información para valorar la propuesta de la entidad financiera, se ponga en contacto con su gestor comercial.

Por todo ello, la Sala de Competencia considera que procede autorizar las comunicaciones presentadas por CAIXABANK el 1 de julio de 2021 relativas a (i) la modificación de cuentas asociadas a productos de Banca Privada, valores, fondos y cartera, así como (ii) la modificación de condiciones contractuales de los contratos de Terminal de Punto de Venta (TPV), 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.

En lo que respecta a las nuevas condiciones de los servicios de TPV, la autorización de dichas comunicaciones queda supeditada a que la fecha de efectos que finalmente se incluya en los escritos permita cumplir con el plazo de preaviso de dos meses establecido en el referido compromiso segundo.

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 1 de julio 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.