RESOLUCIÓN DE VIGILANCIA

Expte. VC/1144/20 CAIXABANK / BANKIA

CONSEJO. SALA DE COMPETENCIA

Presidenta

Dª. Cani Fernández Vicién

Consejeros

Dª. María Ortiz Aguilar
Dª María Pilar Canedo Arrillaga
D. Carlos Aguilar Paredes
D. Josep María Salas Prat

Secretario del Consejo

D. Joaquim Hortalà i Vallvé

En Madrid, a 30 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. El 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 esta con sujeción al cumplimiento de los compromisos propuestos por la notificante en fecha 18 de marzo de 2021. La Dirección de Competencia, en el marco del expediente de vigilancia de referencia, tiene por objeto la vigilancia de la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones recogidas en la Resolución.

2. El 8 de abril de 2021 tuvo entrada en la CNMC escrito de CAIXABANK 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. Con 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*" (destacado añadido).
3. El 8 de junio de 2021, el Consejo de la CNMC dictó Resolución, en el marco de la presente vigilancia, 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. El 13 de julio de 2021, el Consejo de la CNMC dictó nueva Resolución autorizando el segundo bloque de comunicaciones presentadas por CAIXABANK el 1 de julio de 2021, a los efectos de lo dispuesto en el citado apartado 4 de la propuesta de compromisos aprobados por su Resolución de 23 de marzo de 2021.

5. El 28 de julio de 2021, CAIXABANK procedió a aportar el tercer 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.

6. En particular, esta documentación se refiere a diferentes tipos o bloques de comunicados que conllevan las siguientes modificaciones en los productos de los clientes procedentes de BANKIA: *(i)* cuentas corrientes (*CAIXABANK Genérica*), *(ii)* medios de pago – tarjetas de crédito, débito y prepago (transmisión del negocio a CPC y MONEYTOPAY), *(iii)* Banca Privada (servicios de inversión y custodia), *(iv)* Banca Online (*CaixaBankNow* e *Imagin* y *(v)* planes de pensiones (*Vida Caixa*).

7. Con fecha 29 de julio de 2021, la Dirección de Competencia elevó a la Sala de Competencia su informe parcial de vigilancia.

8. Es interesado:

   - CAIXABANK, S.A.

9. La Sala de Competencia del Consejo aprobó este acuerdo en su sesión del día 30 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 realicen[1].

III. DESCRIPCIÓN DE LAS COMUNICACIONES PRESENTADAS POR CAIXABANK

Según se recoge en la información facilitada por CAIXABANK en su escrito de 28 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) cuentas corrientes (CAIXABANK Genérica), (ii) medios de pago – tarjetas de crédito, débito y prepago (transmisión del negocio a CPC y MONEYTOPAY), (iii) Banca Privada, (iv) Banca Online (CaixaBankNow e Imagin y (v) planes de pensiones (Vida Caixa).*

1. *Cuentas corrientes*

El primer grupo de comunicaciones se refiere a la modificación de las condiciones contractuales del servicio de cuenta corriente. Al ser la cuenta corriente el producto básico de la entidad, estos comunicados afectan a todo el espectro de clientes, aunque la afectación esencial se produce en el segmento minorista.

Más específicamente, a través de estos comunicados, CAIXABANK pretende informar de las modificaciones de condiciones (contractuales y operativas) en los contratos de cuentas de los clientes procedentes de BANKIA, para trasladarles las nuevas condiciones de la entidad adquirente que serán aplicadas a partir de la fecha indicada, concretamente, la de la integración operativa entre las entidades financieras fusionadas, prevista para el 12 de noviembre de 2021.

---

[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) Las comunicaciones de CAIXABANK dirigidas a las grandes empresas, entendiendo 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.

Según la citada entidad financiera, a través de estos cambios se pretende unificar la oferta comercial de las dos entidades en la de CAIXABANK, evitando de este modo diversas tipologías de programas comerciales que se superpongan entre sí[2].

Con esta finalidad, CAIXABANK ha elaborado dos modelos diferentes de comunicados, que serán analizados a continuación: *(i)* escrito dirigido a clientes *estándar* y *(ii)* clientes *Imagin* menores de edad, que es la marca comercial empleada por CAIXABANK para los servicios destinados al público joven [3].

Según las estimaciones de CAIXABANK, los cambios en las cuentas corrientes afectarán a unos 7,5 millones de clientes[4].

A través del primer modelo de escrito, CAIXABANK comunica a los clientes con una (o más) cuentas en BANKIA su cambio a cuentas en CAIXABANK, especificando, para su correcta identificación por éstos, el IBAN de la cuenta de origen y la cuenta de destino o producto resultante.

Asimismo, se señalan los cambios en las condiciones de las cuentas, así como su pertenencia, en su caso, a un programa comercial con ventajas económicas y operativas.

---

[2] Por programa comercial o paquete de servicios se entiende un acuerdo de precios que generalmente se articula a partir de la contratación de una cuenta corriente y que incluye el uso gratuito de una serie de servicios por el pago de un precio establecido. Adicionalmente, de cumplirse determinados requisitos (como, por ejemplo, domiciliar la nómina o realizar determinada operativa bancaria) el precio establecido puede bonificarse hasta incluso ser gratuito (escrito general).

[3] *Imagin* es la marca comercial empleada por CAIXABANK para los productos y servicios destinados al público joven.

El escrito independiente elaborado por CAIXABANK, diferenciado del escrito dirigido a clientes *estándar*, se destina a un colectivo específico dentro del denominado público joven: los clientes menores de edad, con dos cuentas o productos diferenciados según dos rangos etarios:

- ✓ Cuenta *Imagin Kids*, para menores de entre 0 y 11 años.
- ✓ Cuenta *Imagin Teens*, en el caso de menores de entre 12 y 17 años.

De conformidad con la información obrante en el expediente de referencia, la decisión de elaborar una carta independiente se tomó porque la particularidad de esta tipología de cuentas y los destinatarios de las mismas (padres o representantes legales), dotaba de mayor complejidad a la carta genérica de cuentas.

En cambio, las cuentas de clientes mayores de edad que, incluidos dentro del colectivo joven, migren a cuentas *Imagin*, se incluyen dentro del escrito genérico, que prevé un apartado destinado a los mismos, como se explicará más adelante.

[44] En la presentación power point adjunta al escrito de CAIXABANK.

Por lo que respecta al escrito dirigido a clientes *estándar*, se trata de lo que CAIXABANK denomina una comunicación "*inteligente*", en el sentido de que el borrador incorpora el texto de todos los productos afectados por la misma, pero en la versión final que se envíe a cada cliente únicamente aparecerán los cambios de condiciones que le afecten.

Más concretamente, como se expondrá más detalladamente en el apartado de valoración del presente informe, el escrito, con objeto de mostrar al cliente las condiciones aplicadas al producto o cuenta de origen y las nuevas condiciones del producto o cuenta de destino, presenta la siguiente estructura:

- ✓ Epígrafe donde se muestra una tabla comparativa en la que se relacionan cada una de las cuentas que el cliente tiene contratadas con BANKIA a fecha actual y que van a migrar a otro producto, indicándose el IBAN de origen y el producto / condiciones resultantes que se aplicará a partir de la fecha señalada.
- ✓ Epígrafe donde se relacionan las condiciones que, a fecha actual, se aplican a los contratos de sus cuentas BANKIA (estas condiciones se facilitan por cada bloque de producto o cuenta contratado por el cliente. Por ejemplo, cuenta Programa "*Por ser Tú (Cuenta Vivienda y Cuenta x Más)*", Programa "*Por ser tú mi primera cuenta/cuenta joven*", cuenta en *divisas Bankia y Persona física consumidor*, cuenta *Fideliza Bankia* y *Persona física consumidor y no consumidor*, etc.
- ✓ Epígrafe destinado a exponer las nuevas condiciones de la cuenta de destino en CAIXABANK que se aplicarán a partir de la fecha de integración tecnológica, que igualmente se estructura en bloques según el tipo de cuenta contratada por el cliente.

  Asimismo, la redacción de las condiciones reguladoras de cada producto de destino en CAIXABANK varía según se trate de[5]:

[5] A requerimiento de la Dirección de Competencia, a efectos de facilitar su identificación, CAIXABANK ha señalado en distintos colores los apartados destinados a cada uno de los colectivos indicados: *(i)* amarillo para los clientes "corrientes", *(ii)* azul para los clientes de los 21 CPs y *(iii)* verde para los clientes de los 65 CPs .

Asimismo, CAIXABANK ha unificado la terminología empleada en las cláusulas por las que se informa al cliente de los 21 CPs del mantenimiento de las condiciones económicas contratadas con BANKIA (escrito explicativo específico), con objeto de dotas a las comunicaciones de mayor claridad.

- Clientes que no proceden de uno de los Códigos Postales (CPs) del anexo 6 del texto de los compromisos objeto de la presente vigilancia.
- Clientes procedentes de uno de los 21 CPs del anexo 6A del texto de los referidos compromisos.
- Clientes procedentes de uno de los 65 CPs del anexo 6B del texto de los referidos compromisos, en lo relativo a la obligación de CAIXABANK consistente en no cobrar comisiones a los mismos por no realizar una operación en ventanilla, cuando esa operación hubiese sido gratuita de acuerdo con las condiciones ofrecidas por BANKIA en la fecha de la Resolución de referencia.

Según CAIXABANK, el motivo de indicar separadamente las condiciones de origen y destino, en lugar de facilitarse conjuntamente, por ejemplo, a través de una tabla comparativa (como se realizó en los comunicados autorizados por la Resolución de 13 de julio de 2021), es que una cuenta origen BANKIA puede transformarse en distintos productos destino CAIXABANK según unos criterios objetivos.

Por ejemplo, un cliente con una cuenta "*Por ser tú*" puede pasar a condiciones "*día a Día*" o a condiciones "*Imagin*" o, en el caso de un cliente con una cuenta de autónomos en BANKIA, puede pasar a condiciones de *Cuenta Negocios* o de cuenta *AgroBank* de CAIXABANK[6].

Esto implica, a juicio de CAIXABANK, que podrían existir centenares de combinaciones entre condiciones de origen y de destino que imposibilitarían la realización del comunicado a sistemas.

Es por ello que CAIXABANK entiende que, de este modo, se reducen las combinaciones posibles y el cliente podrá relacionar de forma sencilla cada una de las condiciones origen y destino que se le aplican.

Adicionalmente, el borrador analizado prevé también otros apartados dedicados productos o cuentas cuyas condiciones no se sujetan al esquema previo descrito (esto es, a la asignación de un producto de CAIXABANK a un producto de origen BANKIA).

Concretamente, a sugerencia de la Dirección de Competencia, CAIXABANK ha procedido a sustituir, en los escritos presentados con carácter preliminar, las referencias "al precio anterior" por "el precio que se cobraba en BANKIA" (o redacción similar").

[6] En particular, los productos o cuentas de destino en CAIXABANK son las siguientes (sin perjuicio de las cuentas que no tienen una correspondencia con los productos origen BANKIA, y que se especifican más adelante): *Día a Día, ServiCuenta Comunidad de Propietarios, Cuenta en divisas, Cuenta AgroBank, Cuenta Negocios, Cuenta Business Bank, Cuenta HolaBank*.

Entre estos apartados[7], el más destacable es el destinado a ofrecer la denominada "*Cuenta Social*" de CAIXABANK a los clientes que sean susceptibles de acceder a

[7] Seguidamente, se enumeran los restantes apartados de "bloques independientes" de condiciones incluidos en el borrador de comunicación analizado:

- Apartado dedicado a la "*Cuenta de Pago Básica*": CAIXABANK explica que se trata de un producto regulado por la normativa en la materia, por lo que sus condiciones no pueden variar. No obstante, CAIXABANK sí comunica en su escrito los siguientes cambios: *(i)* una modificación en la forma de liquidar el precio del servicio (que en lugar de cobrarse 9 € trimestrales se cobrarán 3 € mensuales) y *(ii)* que en CAIXABANK no están incluidas las transferencias inmediatas (por no tratarse de un requisito no exigido por la normativa regulatoria).
- Apartado dedicado a la "*Cuenta de Pago Básica Vulnerable*": Igual que el supuesto anterior, pero, al no cobrarse comisión de mantenimiento, no se indica la modificación en la forma de liquidar el precio.
- Apartado dedicado a la "*Cuenta Imagin*": CAIXABANK explica que *Imagin* es la banca 100% digital para jóvenes mayores de 18 años. Toda la operativa financiera está disponible en la app, y no se cobran comisiones ni por cuenta, tarjeta, emisión, ni mantenimiento. Existen diversos criterios objetivos para modificar las condiciones a los clientes como puede ser que los clientes sean menores de 35 años con perfil digital, no tengan contratadas 2 cuentas, etc.

Según lo apuntado con anterioridad, CAIXABANK va a dirigir un escrito específico destinado a los clientes *Imagin* menores de edad.

- Apartado dedicado a la "*Cuenta Empresas*": En la comunicación se indica al cliente que las cuentas sufrirán pequeños cambios, que se les referencian en el apartado siguiente. Según CAIXABANK, se trata de los cambios comunes a todas las cuentas de clientes, que se señalan más adelante.
- Apartado dedicado a la "*Cuenta X2 Empresa*": Se explica al cliente el cambio operado. En este caso, el único cambio que se produce en el producto es una modificación en el sistema de remuneración, que resulta más beneficioso para el cliente respecto a las condiciones que tenía en BANKIA. El motivo es que en BANKIA había dos tramos de remuneración (uno más ventajoso hasta cierto importe y otro con remuneración inferior a partir de ese importe). Al pasar a condiciones CAIXABANK únicamente se mantendrá el primer tramo de remuneración (escrito explicativo específico).
- Apartado dedicado a las "*Cuentas Asociadas*": CAIXABANK explica que se trata de una adaptación de un servicio BANKIA a la operativa de la primera. En el servicio ofrecido por BANKIA se podían relacionar varias cuentas al servicio y en de CAIXABANK solamente se puede relacionar una.

En caso de que, antes del 12 de noviembre de 2021, el cliente no se haya personado en su oficina a efectos de elegir cuál de sus cuentas asociadas queda vinculada al servicio de transferencia automática, supondrá la eliminación del citado servicio de todas sus cuentas asociadas.

- Apartado dedicado a la "*Comisión de saldos elevados*": Se refiere a los clientes a los que se cobraba la comisión de saldos elevados en BANKIA (excepto a clientes considerados microempresas).

la misma, en cumplimiento de la obligación asumida por esta entidad financiera en relación con los "*Clientes Vulnerables*" a través de la propuesta de compromisos de referencia[8].

Tanto en el caso de los nuevos productos de CAIXABANK "equivalente" como de estos últimos que no se ajustan a las condiciones de ninguna cuenta procedente de BANKIA, el borrador analizado facilita al cliente el código QR a través del cual éste puede acceder a las condiciones generales completas de sus correspondientes productos.

Asimismo, como se analizará más detalladamente en el apartado de valoración del presente informe, el escrito presentado por CAIXABANK contiene una serie de cláusulas destinadas a informar al cliente de una serie de cambios comunes a todas sus cuentas, con independencia de la especificidad de los productos contratados, distinguiendo entre *(i)* clientes consumidores y *(ii)* clientes no consumidores (con distintas previsiones según se trate de clientes afectados o no por las obligaciones relativas a los referidos CPs).

Por último, el borrador analizado describe un bloque de condiciones que aplica a todas las cuentas sin distinción.

Concretamente, se indica al cliente que, aunque se procederá a modificar el IBAN o número identificativo de su cuenta, su operativa en cuenta (transferencias, adeudos domiciliados, etc.) no se verá alterada, ya que la entidad financiera procederá a redirigir las operaciones de su anterior IBAN al nuevo que le sea asignado.

Asimismo, se informa al cliente de los medios de consulta del nuevo IBAN (a través de banca online o de su oficina), así como de los canales por los que CAIXABANK se podrá comunicar con él[9].

Se sustituye un mantenimiento variable (a través del cobro de una comisión) por un servicio de custodia a cambio de un precio. Según CAIXABANK, el precio no se modifica, informándose al cliente que "*las condiciones del precio de "Custodia" serán las mismas que le son actualmente aplicables bajo la comisión de mantenimiento variable o bien aquellas que CaixaBank le pueda notificar con el oportuno preaviso. En este último caso, le recordamos que Ud. siempre podrá optar por aceptar los cambios o rechazarlos y optar por la retirada de saldos*".

– Apartado dedicado a la "*Cuenta con remuneración referenciada a Euribor*": se indica al cliente que cambia la fórmula de cálculo de las cuentas que tengan remuneración referenciada a Euribor para adaptarla al sistema de CAIXABANK.

[8] Compromiso consistente en la comunicación por CAIXABANK a estos clientes, tras su identificación, de que pueden beneficiarse de la citada cuenta de clientes vulnerables.

[9] Principalmente, a través del buzón de la banca digital de CAIXABANK (*CaixabankNow*), pero también el correo electrónico y número de teléfono facilitados por el cliente. En caso de que el

Por otro lado, en relación con el escrito destinado al colectivo *Imagin* menor de edad (cuentas de destino *Kids* y *Teens*), que tiene la finalidad de informar de los cambios en las condiciones contractuales a los representantes de los menores titulares de cuentas en BANKIA, la estructura del comunicado es similar al descrito, con las especificidades, formales y de contenido, propias del producto dirigido al colectivo mencionado.

A diferencia del comunicado general, este escrito no incorpora apartados "inteligentes" diferenciados para clientes de los CPs amparados bajo los compromisos de referencia, dado que, con carácter general, como se expondrá en el apartado de valoración del presente informe, CAIXABANK no procede al cobro de comisiones o tarifas en las cuentas corrientes diseñadas para menores de edad[10].

Finalmente, en los escritos analizados se facilita al cliente el código QR a través del cual éste puede acceder a las condiciones generales completas de sus correspondientes productos.

2. *Comunicaciones "CPC":*

De conformidad con la información facilitada por CAIXABANK, este grupo de comunicaciones viene motivado por la venta de varias ramas de negocio de BANKIA a CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER, E.F.C., E.P. S.A.U. (CPC), empresa 100% filial dedicada a la financiación al consumo y medios de pago.

A juicio de CAIXABANK, estas comunicaciones tienen por objeto adaptar ciertos clausulados a la operativa de esta entidad financiera, como pueden ser el tipo de cambio aplicable en caso de conversión de divisas, la compensación de impagados o los seguros asociados a la tarjeta. No obstante, el elemento esencial de la tarjeta (su forma de pago y el tipo de interés aplicado) se mantendría, limitando mucho la afectación a la operativa habitual de los clientes[11].

Dichas comunicaciones abarcan dos tipos de servicios que se encuadran en el mercado de medios de pago y, dentro de éste, el mercado de emisión y prestación de servicios de pago con tarjeta[12]: *(i)* dispositivos Via-T y *(ii)* tarjetas, los cuales se procederá a describir a continuación:

---

cliente, disponiendo de otros medios, solicite a la entidad financiera recibir la información de sus productos por vía postal, CAIXABANK podrá repercutirle el coste generado.

[10] Escrito explicativo específico.

[11] Escrito explicativo general.

[12] Escrito explicativo general.

a) *Modificación de condiciones del dispositivo Via-T por Bip&Drive (Bip & Drive particulares, empresas e Imagin)*

Via-T es un dispositivo que permite realizar pagos automáticos en autopistas.

A través de estos comunicados, CAIXABANK informa a sus clientes de las modificaciones de condiciones en los contratos de Via-T de los clientes origen BANKIA para migrarles a los Bip&Drive con las condiciones CAIXABANK (implicando cambios operativos y económicos).

En particular, se aportan dos escritos en función del público objetivo del citado producto, respectivamente destinados a *(i)* clientes particulares y empresas y *(ii)* clientes *Imagin*, marca titularidad dirigida al segmento joven de clientes (en este caso, clientes entre 18 y 30 años[13]).

Según CAIXABANK, la estructura de ambos escritos es igual que en el caso del comunicado global, si bien en relación con los clientes *Imagin* se dota al escrito de la imagen corporativa de esta marca de CAIXABANK[14], estimándose que ambas comunicaciones se dirijan a unos 50.000 clientes[15].

Los citados escritos constan de una parte introductoria, en la que, además de mencionar la comunicación recibida por el cliente, previamente, en febrero, informándole de la fusión de referencia, se le explica que los contratos de Via-T se van a transmitir a la mencionada filial CPC.

Asimismo, se informa al cliente de que podrá seguir utilizando los dispositivos Via-T de BANKIA[16], manteniendo su relación con CAIXABANK, en su condición de agente de CPC, señalando que los cambios de condiciones contenidos en el comunicado entrarán en vigor a partir del 12 de noviembre de 2021, fecha de la integración de los sistemas operativos de CAIXABANK – BANKIA.

Entre otros extremos, los dos borradores de comunicación mencionados señalan que el dispositivo Via-T mantendrá la misma cuenta asociada y que, debido a que CPC colabora con la empresa Bip&Drive. E.D.E., S.A. (Bip&Drive) en relación con el citado dispositivo, las funcionalidades del mismo quedarán ampliadas y, conforme vayan caducando los Via-T, los clientes recibirán un nuevo dispositivo de Bip&Drive.

---

[13] Escrito explicativo específico.

[14] Asimismo, también es diferente la app disponible para cliente común y cliente *Imagin*.

[15] En la presentación power point adjunta al escrito de CAIXABANK..

[16] Que, no obstante, pasarán a ser operados a través de la aplicación *CaixabankNow*.

Asimismo, los escritos analizados enumeran las nuevas condiciones económicas aplicadas por CAIXABANK por el citado servicio, que serán expuestas en el apartado de valoración del presente informe.

Por último, en el escrito destinado al público *Imagin* se incluye un código QR para el acceso por el cliente a las condiciones generales completas del producto.

En cambio, este código no se incorpora en el escrito dirigido al público genérico. Esto se debería a que, según CAIXABANK, apenas se cambia el contrato de origen, alterado únicamente por los pequeños cambios introducidos en el comunicado. En consecuencia, CAIXABANK considera que no tiene sentido en este caso facilitarle al cliente el contrato CAIXABANK, el cual, de hecho, se encuentra pendiente de modificación para hacerlo más claro y transparente.

b) Comunicado modificación de condiciones de tarjetas

Este grupo de comunicaciones se destina a informar a los clientes de la venta del negocio de tarjetas a la referida empresa filial CPC, así como los cambios operativos y económicos en las tarjetas de débito y crédito del cliente.

En concreto, CAIXABANK ha elaborado tres escritos, según el público objetivo al que van dirigidos, cada uno de ellos destinados a: *(i)* clientes particulares, *(ii)* clientes empresa (autónomos y personas jurídicas) y *(iii)* clientes *Imagin*.

Según las estimaciones de CAIXABANK, estas comunicaciones se dirigirán a unos 5,35 millones de clientes.

En líneas generales, estos tres modelos de comunicación presentan una estructura similar, con las peculiaridades propias del colectivo destinatario de las mismas[17].

De este modo, estos comunicados tienen un mensaje inicial, similar al descrito en el supuesto de los dispositivos Via-T, por el que se informa a los clientes de la transmisión del negocio de tarjetas a CPC y se indica que en las siguientes páginas se contienen los cambios de condiciones que entrarán en vigor a partir del 12 de noviembre de 2021.

Asimismo, se explica al cliente que podrá seguir operando con su tarjeta BANKIA y operar a través de la app y banca online de CAIXABANK, siendo gestionada la operativa online de las tarjetas a través de la app y banca online de CAIXABANK (*CaixabankNow*), que sustituirá a la banca digital de BANKIA[18].

---

[17] El comunicado para clientes *Imagin* incorpora la imagen y estilo de comunicación de esta marca de CAIXABANK.

[18] Igualmente, se informa al cliente de cuestiones operativas, tales como el funcionamiento de la app, cómo autorizar compras online o los requisitos en materia de seguridad.

De igual forma, se indica expresamente que la tarjeta mantiene la misma cuenta asociada, con la misma cuota de mantenimiento, hasta que el cliente reciba una nueva tarjeta, cuando la actual esté próxima a caducar.

Tras este apartado introductorio, la información de estos escritos se organiza en diferentes apartados "inteligentes", agrupados bajo dos bloques o categorías, según se trate de tarjetas de débito o crédito. Esto es, se incluyen determinadas variables que se mostrarán a unos clientes o a otros en función de las tarjetas previamente contratadas con BANKIA, clasificadas según se trate de uno u otro medio de pago.

En particular, se procede a indicar, en formato de tabla comparativa, el nombre de las tarjetas de BANKIA contratadas por el cliente y el del nuevo producto sustitutivo gestionado por CPC – CAIXABANK[19], para pasar exponerse la comparativa entre las condiciones económicas aplicadas por cada una de estas entidades (las cuales serán descritas con mayor detalle en el apartado de valoración del presente informe), así como un código QR que facilita al cliente el acceso a las condiciones generales completas del producto contratado con CAIXABANK.

3. *Banca Privada, valores, fondos y cartera*

En particular, este bloque de comunicaciones se refiere a dos tipos de productos o servicios dentro de la Banca Privada: *(i)* servicios de inversión y custodia y *(ii)* la cancelación del contrato de gestión BANKIA BANCA PRIVADA (BBP).

a) Servicios de inversión y custodia

Este comunicado tiene como objetivo proponer a los clientes originarios de BANKIA modificaciones en las condiciones de sus contratos de servicios de inversión para adaptarlos a las condiciones operativas y comerciales de CAIXABANK, evitando de este modo disponer de una infraestructura de funcionamiento duplicada[20].

Según CAIXABANK, los servicios de inversión no son un mercado en sí mismo considerados, sino que son uno de los diferentes servicios que pueden prestarse a los clientes, en su inmensa mayoría personas físicas, que tienen la capacidad y la

[19] Asimismo, se informa de la nueva opción ofrecida por CAIXABANK, no disponible en BANKIA, de incluir beneficiarios en sus tarjetas de débito.

[20] Se trata de la comunicación formal de los cambios que se adelantaban a través de los escritos de tipo publicitario denominados ***MAILING BGE***, mencionados en el informe propuesta de la Dirección de Competencia confirmado por la Resolución del Consejo de la CNMC de 13 de julio de 2021. Dichos escritos fueron considerados excluidos de la obligación establecida en los referidos compromisos, precisamente por tratarse de una comunicación de tipo publicitario, sobre un cambio que iba a ser objeto de comunicación formal posterior, esta última sí sometida al compromiso segundo.

voluntad de realizar inversiones financieras con el dinero que tienen depositado en el banco[21].

Las modificaciones se refieren tanto a las condiciones generales de prestación de los servicios de inversión incluidas en el Contrato Marco de Prestación de Servicios de Inversión (CPSI) como a las condiciones particulares de los siguientes servicios específicos: *(i)* custodia y administración de instrumentos financieros, *(ii)* asesoramiento no independiente en materia de inversión, *(iii)* gestión de carteras de fondos de inversión Bankia Gestión Experta (BGE) y Bankia Gestión Experta Online.

Se divide en dos comunicados: (a) uno para servicios de custodia instrumentos financieros Banca Privada y (b) otro para custodia instrumentos financieros no incluidos en Banca Privada.

Según CAIXABANK, esta distinción se debe a que las comisiones que se aplican actualmente a cada segmento de clientes en concepto de custodia e intermediación son distintas.

Adicionalmente, se aporta una versión diferenciada de cada escrito (servicios de Banca Privada y servicios no incluidos en Banca Privada) para clientes de los 21 CPs. Por tanto, se presentan cuatro modelos de escritos para autorización del Consejo CNMC.

Según CAIXABANK, estas comunicaciones se remitirán a unos 530.000 clientes (consumidores y no consumidores).

Con respecto a la estructura de estos escritos, constan de una parte común, mediante la que se pretende informar a los clientes que los cambios comunicados sobre condiciones comerciales y operativas, derivados de la integración tecnológica entre CAIXABANK y BANKIA, entrarán en vigor el 12 de noviembre de 2021, así como la adaptación experimentada por el Contrato Marco para la Prestación de Servicios de Inversión (CPSI), firmado entre el cliente y BANKIA.

---

[21] Concretamente, estos servicios de inversión pueden ser de diferente tipo, siendo los más significativos: 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; 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; 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 el servicio de custodia de los diferentes valores que puedan llegar adquirirse como consecuencia de los anteriores servicios.

Dado que CAIXABANK no dispone de un contrato marco, sino que cada servicio tiene un contrato independiente, lo que se hace, con la finalidad de adaptar el contenido del CPSI a la estructura de contratos de esta entidad financiera, es explicar al cliente las modificaciones propuestas sobre el mismo. En la mayoría de ocasiones las cláusulas se reubican y se incluyen en cada uno de los contratos que regulan los servicios de inversión, para una mejor organización de los servicios de inversión titularidad del cliente[22].

Asimismo, se incluye una parte específica para enviar exclusivamente a los clientes titulares de cada uno de los servicios correspondientes, previamente citados. Las particularidades de cada uno de estos apartados serán analizadas en el apartado correspondiente a valoración del presente informe.

Al igual que en las comunicaciones previamente descritas, cada uno de los apartados de la parte especifica incorporan la referencia al código QR en el que el cliente tendrá acceso a la versión íntegra del contrato con los cambios incluidos en la comunicación.

b) Cancelación del contrato de gestión BANKIA BANCA PRIVADA (BBP)

CAIXABANK explica que este escrito es complementario al comunicado denominado "*Carta Comunicado Bankia Carteras Gestión Discrecional Banca Privada*"[23], que se encontraba dentro del paquete de comunicaciones autorizado por la Resolución del Consejo CNMC de 8 de junio de 2021, que perseguía la siguiente finalidad:

- ✓ Contactar con los clientes titulares de ese contrato en BANKIA para informarles de las distintas modalidades del servicio de gestión de carteras que ofrece CAIXABANK, formalizando al efecto un documento de sustitución de servicio (CAIXABANK dice que este último documento también fue remitido a la CNMC, pero no lo identifico).
- ✓ Proceder a comunicarle la cancelación del contrato de gestión de Banca Privada, en el supuesto de que antes de la integración tecnológica, el cliente no hubiera procedido a la sustitución del servicio.

[22] En relación con este particular, se incluye una cláusula que indica que, en todo lo que no venga expresamente incluido en la nueva versión del contrato y sí en su contrato de prestación de servicios, se entenderá que deja de tener efecto, así como la previsión de que "*en caso de discrepancia entre lo dispuesto en esta comunicación y lo regulado en los contratos anteriores, en el Contrato o en el Contrato de Prestación de Servicios de Inversión, prevalecerá lo expresamente indicado en la presente comunicación*".

[23] Folios 326 a 327.

La finalidad de este nuevo escrito, que se remitirá con una antelación mínima de 60 días a la fecha de efectos de la resolución del contrato, es formalizar la cancelación del servicio de gestión si, antes de la fecha de efectos prevista, el cliente no ha procedido a la sustitución del servicio de gestión de carteras de Banca Privada.

En todo caso, en la primera comunicación mencionada ya se indicaba al cliente que, en su momento, se comunicaría expresamente la resolución del contrato, con los plazos de preaviso correspondiente.

4. *Comunicaciones "MoneyToPay" (tarjetas prepago):*

Este grupo de comunicaciones se refiere al cambio o migración de las tarjetas prepago de BANKIA al servicio de CAIXABANK denominado "*MoneyToPay*".

A su vez, CAIXABANK divide estas comunicaciones en dos subgrupos: (i) dos comunicados "Global o de bienvenida genérica" (uno para clientes CAIXABANK y otro para clientes "*Imagin*") y (ii) clientes tarjetas BANKIA canceladas.

Según las estimaciones de CAIXABANK, este grupo de comunicaciones, en conjunto se dirigirá a unos 500.000 clientes[24].

a) Comunicados "Global o de bienvenida genérica

Este comunicado va dirigido a aquellos clientes que contrataron tarjetas prepago en BANKIA y ahora migran a GLOBAL PAYMENTS MONEYTOPAY, EDE, S.L. (*MoneyToPay* o *M2P*), entidad filial de CAIXABANK dedicada a la emisión de tarjetas prepago.

Sigue el mismo esquema que las comunicaciones sobre tarjetas débito /crédito CPC, previamente descritas y, en línea con estas comunicaciones, se facilitan dos escritos: uno para clientes genéricos y otro para clientes del colectivo *Imagin*, de contenido similar.De este modo, consta de una parte introductoria, en la que se indica que el cliente ya recibió una carta en febrero informando de la fusión, explicando que el servicio de tarjetas prepago BANKIA va a ser transmitido a *MoneyToPay* con los cambios indicados en la comunicación, a partir del 12 de noviembre de 2021 (fecha de la integración tecnológica).

Con respecto a las nuevas condiciones comunicadas, se menciona que el cliente seguirá operando con sus tarjetas de BANKIA (online o física), a través de la app de CAIXABANK (*CaixaBankNow*), manteniendo la misma cuenta asociada y con la misma cuenta de mantenimiento. Recibirá una nueva tarjeta cuando la actual esté próxima a caducar.

[24] En la presentación power point adjunta al escrito de CAIXABANK.

Asimismo, se informa del funcionamiento de la app, pago con móvil, cómo autorizar compras online, etc., incluyéndose un código QR para facilitar el acceso por el cliente a las condiciones generales completas del producto.

Como en los escritos dirigidos a los clientes de tarjetas CPC, se establecen apartados "inteligentes", según el tipo de tarjeta contratada por el cliente (*VISA MONEY, Cybertarjeta, tarjeta regalo* y *tarjeta prepago empresa*) y, en cada uno de estos grupos, se señalan apartados que no se mostrarán a los clientes de los 21 CPs, que serán analizados en el apartado de valoración del presente informe.

b) Clientes tarjetas BANKIA canceladas

Este escrito está destinado a aquellos clientes de tarjetas prepago BANKIA canceladas y que disponen aún de saldo, por lo que únicamente pueden recuperarlo en cualquiera de las oficinas de CAIXABANK.

Según la citada entidad financiera, este comunicado se enviará sólo a los clientes con un saldo superior a 10 €, para informarles de que tienen saldo en su/s tarjeta/s y pueden recuperarlo.

El comunicado consta de una parte introductoria, en la que se indica que el cliente ya recibió una carta en febrero informando de la fusión, se explica que el servicio de tarjetas prepago BANKIA va a ser transmitido a *MoneyToPay* con los cambios indicados en la comunicación, a partir del 12 de noviembre de 2021 (fecha de la integración tecnológica).

Con respecto a la comunicación de los cambios económicos, serán analizados en el apartado de valoración del presente escrito.

5. *Comunicaciones "CAIXABANKNOW" (banca online)*

Este grupo de comunicados se enmarca en los cambios de condiciones del servicio de banca online, que en CAIXABANK recibe la denominación comercial de *CaixaBankNow*, así como determinados servicios accesorios a esta. Según la citada entidad financiera, el público afectado es, esencialmente, el cliente minorista.

En consecuencia, estas comunicaciones tienen por objeto informar a los clientes de los cambios que van a suceder en la migración de la Banca online de BANKIA a la banca online de CAIXABANK.

En particular, se distinguen dos subgrupos de comunicados (con diferencias menores en su contenido): los relativos a *(i)* la banca online genérica de CAIXABANK, *CaixabankNow* (con dos tipos de carta, respectivamente para

empresas y particulares) y *(ii)* los relativos a la banca online diseñada para el colectivo *Imagin*[25] (un único tipo de carta).

Según CAIXABANK, se estima que estas comunicaciones afecten a unos 5,5 millones de clientes[26].

Como se verá más detalladamente en el apartado de valoración del presente escrito, en el caso concreto de *CaixaBankNow* los cambios van a ser meramente operativos (forma de acceder, dónde encontrar consejos de seguridad, etc.), sin afectación económica alguna para el cliente.

En cambio, no sucede lo mismo con los servicios accesorios a la banca online: concretamente, el servicio de *i-valores* (por el cual el cliente puede operar en mercados o visualizar las cotizaciones de valores nacionales) y el servicio de alertas móviles, cuyas condiciones económicas sí varían.

6. *VidaCaixa (planes de pensiones individuales)*

Este grupo de comunicados son los relativos a planes y fondos de pensiones, a través de los cuales se informa a los clientes sobre la movilización de los derechos consolidados o económicos de planes de pensiones de clientes individuales hacia diversos planes de CAIXABANK, modificándose en algunos casos el régimen de comisiones. Y adicionalmente se comunican también cambios de tipo operativo, principalmente en el régimen del cobro de aportaciones y en el pago de prestaciones.

Concretamente, CAIXABANK ha diseñado dos categorías de escritos, relativos, respectivamente, a: *(i)* la comunicación de la terminación del plan de pensiones y *(ii)* la comunicación del cambio de gestora de los fondos individuales.

Con respecto a la comunicación de la terminación del plan de pensiones, CAIXABANK señala que se enviarán un total de 11 modelos de comunicados.

No obstante, a efectos de la autorización por la CNMC, se han remitido únicamente dos modelos (diferenciando entre los que mantienen comisiones y los que existe cambio de comisiones), ya que, según CAIXABANK, todos los 11 comunicados tienen el mismo contenido y estructura, cambiando únicamente el nombre de los fondos de origen y destino y las comisiones cobradas.

---

[25] *Imagin* es la banca 100% digital para jóvenes mayores de 18 años. Toda la operativa financiera está disponible en la app, y no se cobran comisiones ni por cuenta, tarjeta, emisión, ni mantenimiento.

[26] En la presentación power point adjunta al escrito de CAIXABANK.

En relación con este particular, CAIXABANK explica que, de los 33 planes que van a integrar, "*se movilizarán de acuerdo al criterio jurídico de Terminación del plan y movilización un total de 11 planes a los que hemos encontrado su equivalente en VidaCaixa, a excepción de los planes Cauto, Jubilación, Renta Plus y 19 Garantizados que se realizará una Sustitución de gestora*". El total de partícipes a los que se estima enviar la comunicación es de unos 769.829[27].

Por lo que se refiere al contenido de estos dos borradores de comunicación presentados, se informa de la fusión por absorción de BANKIA PENSIONES por VIDACAIXA (sociedad gestora de fondos de pensiones del Grupo CAIXABANK), así como las actuaciones preparatorias para la fusión. Entre otras, los procedimientos para la movilización, las características del plan destino y las modificaciones puntuales operativas (como consecuencia de la aplicación del del "Reglamento" del Plan de pensiones de destino).

En particular, se comunica que BANKIA PENSIONES ha acordado la terminación y liquidación del plan de pensiones, que ha sido comunicado a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, será efectivo en el mes de noviembre de 2021 y, "*en todo caso, una vez transcurrido al menos* ***sesenta días*** *naturales desde la fecha de la presente comunicación*".

Asimismo, se señala al cliente que, en caso de no movilizar el plan de pensiones en el plazo indicado, la entidad gestora, a partir de ese momento, traspasará sus derechos consolidados o económicos al Plan correspondiente.

Asimismo, se incluye la siguiente cláusula informando de la posibilidad del cliente para movilizar su plan a otro de CAIXABANK o de otra entidad:

> "*Si así lo desea, en cualquier momento, podrá elegir otro plan de pensiones comercializado por CaixaBank, o por otra entidad, para movilizar sus derechos en el plan de pensiones. Le invitamos a que contacte con su gestor o a que acuda a su oficina habitual para informarse en detalle de las distintas opciones que tiene a su disposición*".

Por otro lado, la comunicación del cambio de gestora de los fondos individuales trata de los supuestos en los que CAIXABANK va a realizar una sustitución de gestora.

Según CAIXABANK, para este supuesto se adjunta un único modelo de comunicado, ya que los 22 comunicados que tiene planteado enviar sobre este

[27] En la presentación power point adjunta el escrito de CAIXABANK.

extremo tienen el mismo contenido y estructura, únicamente cambiando el nombre del plan al que se hace referencia.

Mediante este escrito se comunica al cliente la fusión por absorción de BANKIA PENSIONES por VIDACAIXA, informándole de que, con fecha 19 de abril de 2021, la primeras, en su condición de entidad promotora del Plan, ha acordado "*la sustitución de Bankia Pensiones por VidaCaixa, como entidad gestora y promotora del Fondo*".

Asimismo, se añade que lo anterior no supondrá, en ningún caso, un incremento de las comisiones de gestión y depósito aplicadas actualmente al Plan del cliente, señalándose como fecha para la entrada en vigor de los cambios comunicados noviembre de 2021 y, en todo caso, "*una vez transcurrido al menos* ***sesenta días*** *naturales desde la fecha de la presente comunicación*".

De igual modo, se informa de las modificaciones operativas del plan (como consecuencia de la aplicación del nuevo texto de Especificaciones del Plan – "el Reglamento"-) y el cambio de especificaciones del plan, cambio de promotor, cambio denominación del plan y domicilio fondo de pensiones, incluyéndose una referencia expresa a que no se incrementan comisiones.

Por último, según se indica en el texto del comunicado, todos estos cambios habrían sido comunicados a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, incluyéndose la misma cláusula sobre la posibilidad de elegir otro plan de pensiones comercializado por CAIXABANK u otra entidad.

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.

SEGUNDO. - VALORACIÓN DE LA SALA DE COMPETENCIA

En su Informe parcial de vigilancia de 29 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 (*(i) cuentas corrientes (CAIXABANK Genérica), (ii) medios de pago – tarjetas de crédito, débito y prepago (transmisión del negocio a CPC y MONEYTOPAY), (iii) Banca Privada, (iv) Banca Online (CaixaBankNow e Imagin y (v) planes de pensiones (Vida Caixa)*, así como de la información aclaratoria facilitada en relación a las mismas, la Dirección de Competencia 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 las resoluciones del 8 de junio y 13 de julio 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.*

Con carácter general, los escritos presentados por CAIXABANK en este tercer paquete de comunicaciones tienen por objeto informar a los clientes procedentes de BANKIA de la aplicación de modificaciones contractuales que, además de cuestiones operativas, implican nuevas condiciones financieras.

Seguidamente, debido a la diferente casuística de las comunicaciones presentadas por CAIXABANK en su escrito de 28 de julio de 2021, se va a proceder a su valoración según los distintos bloques o grupos de servicios descritos con anterioridad:

1. Cuentas corrientes:

Por lo que se refiere a las comunicaciones relativas a las modificaciones de los contratos de las cuentas de clientes provenientes de la entidad adquirida, CAIXABANK muestra al cliente, conforme a la estructura señalada con anterioridad, las condiciones aplicadas bajo los contratos BANKIA y las que aplicará la entidad adquirente tras la integración tecnológica de ambas entidades.

Respecto de los escritos que deben recibir los clientes de los referidos 21 CPs, se incluirán las cláusulas que informan de las modificaciones en la estructura del correspondiente producto, indicándose expresamente que el precio aplicado por los servicios correspondiente será el mismo que venía cobrando BANKIA[28].

No obstante, CAIXABANK explica que las modificaciones en la estructura del producto pueden implicar que no se mantengan idénticas condiciones para los clientes de CPs. Por ejemplo, para la gratuidad del producto "Por ser tú autónomos" de BANKIA es necesario que el cliente cumpla una serie de requisitos para que sea gratuita, mientras que en la cuenta Business Bank de CAIXABANK hay que cumplir otros requisitos que, aunque pueden ser parecidos, no son iguales

En estos casos, CAIXABANK considera que no es posible mantener los requisitos de gratuidad del producto origen de BANKIA, pero lo que sí se mantendrá será el precio que se aplicaba al mismo[29].

En relación con los apartados del escrito destinados a los clientes de los 65 CPs (anexo 6B de los compromisos), tienen una redacción semejante a la de los clientes estándar, con la diferencia de que, expresamente, se explica a los mismos que no se les aplicará la tarifa de 2 € a las transacciones que, a pesar de poder realizarse a través de banca digital y/o cajero, decidan realizar presencialmente en la ventanilla de una oficina. Mención que también se incluye en los apartados destinados a los clientes de los 21 CPs, en línea con lo dispuesto en los compromisos de referencia[30].

---

[28] Em línea con la redacción sugerida por la Dirección de Competencia tras su valoración preliminar de los escritos.

[29] Asimismo, CAIXABANK explica que no puede duplicar la oferta de programas comerciales para que los clientes origen BANKIA mantengan cada uno de los requisitos de gratuidad o cada uno de los servicios incluidos en el programa comercial. Por ello se ha entendido oportuno y proporcional no incrementar el precio de la cuota a pagar por el programa comercial, pero sí modificar sus condiciones de gratuidad/servicios incluidos para adaptarlos a los que se ofrecen a todos los clientes CAIXABANK.

[30] Esta mención fue incluida por CAIXABANK a requerimiento de la Dirección de Competencia, tras la revisión preliminar de los escritos provisionales presentados por esta entidad financiera, en los

Por último, el escrito presentado por CAIXABANK contiene una serie de cláusulas destinadas a informar al cliente de una serie de cambios comunes a todas sus cuentas, con independencia de la especificidad de los productos contratados.

El contenido de este clausulado difiere según se trate de *(i)* clientes consumidores y *(ii)* clientes no consumidores. A su vez, dentro de cada una de estas categorías, se prevé una regulación diferente según se trate de clientes que se encuentren o no en los CPs del referido compromiso[31].

En particular, se indican las condiciones y tarifas que se aplicaban y las que se aplicarán tras la integración tecnológica, a distintos trámites.

Más concretamente, en el caso de cuentas de no consumidor: la compensación por costes de cobro ante un impago, operaciones en divisas, ingreso de liquidación de intereses, el cargo de comisiones o el servicio de caja en ventanilla, mientras que, en las cuentas de consumidores, se prevén los supuestos de: descubierto tácito, reclamación de impagados, operaciones en divisas, ingreso de liquidación de intereses, el cargo de comisiones y el servicio de caja en ventanilla.

Con carácter general, se trata de cambios derivados de la diferente operativa y sistema de CAIXABANK, sin que implique la aplicación de nuevas condiciones económicas. Por ejemplo, en las cuentas de no consumidor y consumidor, los supuestos del ingreso de liquidación de intereses y cargo de comisiones[32].

Sin embargo, en el caso de la compensación por los costes de cobro ante un impago / reclamación de impagados[33], descubierto tácito (cuentas de consumidor), las operaciones en divisas y los servicios de caja en ventanilla (ambos tipos de cuentas), la aplicación de nuevas condiciones sí conlleva la alteración de las condiciones económicas previamente aplicadas al cliente BANKIA.

---

que la misma se limitaba a eliminar, para los clientes de CPs, la tarifa por servicios en ventanilla que se pasa a exigir a los clientes “corrientes”.

[31] A estos efectos, en las cuentas de consumidor, CAIXABANK equipara los clientes de CP a los clientes titulares de la cuenta de pago básica.

[32] Según CAIXABANK, se modifica la fecha de abono de los intereses que se pagan por las cuentas (que, en la práctica mayoría de casos, son del 0% y, por ende, no se va a percibir por el cliente) o de cargo de las comisiones sin alterar el importe de los mismos, ya que el sistema no está preparado para llevar a cabo esta operación en multiplicidad de fechas. En caso de que se abone algún interés, lo único que notaría el cliente es que el abono es en un día distinto del mes.

[33] Cláusulas de contenido similar, la primera denominación en las cuentas de no consumidor, la segunda para las cuentas de consumidor.

Seguidamente, se va a exponer, para cada una de estas operativas, la solución adoptada por CAIXABANKA en relación con los clientes amparados por el referido compromiso de CPs:

- ✓ Compensación por los costes de cobro ante un impago / reclamación de impagados: Se mantiene para los clientes de los referidos 21 CPs el precio fijado por BANKIA en concepto de compensación de costes de cobro por las gestiones incurridas por la entidad financiera ante un incumplimiento de una obligación de pago por parte del cliente[34].

  Adicionalmente, en el caso de las cuentas de consumidor, el precio que se fija en caso de reclamación de impagados (el mismo establecido por BANKIA en el supuesto de los clientes de los 21 CPs) se trata realmente de un máximo, que se escala o gradúa dependiendo de las gestiones finalmente realizadas, lo que puede derivar en la aplicación de una tarifa efectiva menor[35].

- ✓ Descuento tácito: en este caso, se aplican a los clientes de los 21 CPs las nuevas condiciones de CAIXABANK, debido a que son más beneficiosas que las pactadas con BANKIA.

  En concreto, mientras que el precio del servicio de financiación del descubierto tácito aplicado por la segunda era de, por una parte, una comisión de 4,5% con un mínimo de 15€ y el tipo de interés de 7,30%, el precio aplicado por CAIXBANK al servicio de descubierto tácito es de 1,824%.

- ✓ Operaciones en divisas: al igual que en la operativa reflejada en el punto precedente, CAIXABANK aplica a los clientes "protegidos" el régimen económico aplicado por esta entidad, bajo el entendimiento de que es más favorable que el de BANKIA.

  Ello se debe a que, de conformidad con las condiciones de BANKIA, el cambio aplicado en transferencias denominadas en una moneda distinta

[34] A requerimiento de la Dirección de Competencia, tras el análisis preliminar de los escritos facilitados por CAIXABANK con carácter previo a su presentación formal, se ha eliminado para los citados clientes de CPs el párrafo inicialmente previsto por el que se informaba de la penalización adicional aplicada en caso de ser necesarias una serie de actuaciones adicionales por parte de la entidad financiera.

[35] En este sentido, el texto del comunicado para clientes de 21 CPs incorpora la siguiente referencia, introducida a sugerencia de la Dirección de Competencia:

"*El importe máximo que le podremos cobrar como compensación de las gestiones descritas será de […]*".

del Euro se realizaba aplicando el cambio determinado por la sala de cambios de esta entidad en el momento de hacer la transferencia o el de cierre de bolsa, si en el momento de realizar la transferencia estuviese desactivada la cotización automática por algún motivo o la divisa no cotizaba online. A este tipo se le aplicaba un margen adicional del 3%.

En cambio, las condiciones de CAIXABANK consisten en la aplicación del tipo de cambio vigente en el mercado de divisas en el momento de realizar la operación al que se sumará o restará el porcentaje 2,5%, por la conversión de la divisa a euros o por la conversión de euros a divisa.

- ✓ Servicios de caja en ventanilla: como ya se ha tenido oportunidad de señalar con anterioridad, los escritos dirigidos a todos los clientes sujetos al compromiso de CPs (21 y 65), contendrán la mención expresa de que quedan excluidos de abonar la tarifa aplicada por CAIXABANK para operaciones en ventanilla que puedan tramitarse online o a través de cajero[36].

Por lo que respecta al escrito destinado al público *Imagin* menor de edad, no se incorporan apartados especiales destinados a los clientes "protegidos" debido a que CAIXABANK no cobra comisiones a este colectivo.

En el caso de la cláusula sobre operaciones en divisas, como se ha argumentado previamente en relación con el escrito general de cuentas corrientes, se aplican las condiciones CAIXABANK por ser más favorables al cliente[37].

Asimismo, respecto a la cláusula de la comisión de 2 € para transacciones en ventanilla, el comunicado prevé expresamente que "*este incremento no se aplicará a los menores de edad*".

[36] Bien en el apartado relativo a cambios comunes de todas las cuentas, bien en el apartado específico de cada producto.

[37] Con respecto a la cláusula sobre los cobros por gestiones derivadas de impagos, que se contenía en la versión inicial sometida a la valoración preliminar de la Dirección de Competencia, ha sido finalmente eliminada por CAIXABANK, a sugerencia de la primera. Esto se debe a que los titulares de las cuentas afectadas por estos comunicados tienen limitada su operativa en relación a su minoría de edad, por lo que no se le concede financiación ni descubiertos en cuenta. Esto es, no le aplicaba la cláusula mencionada, por lo que finalmente ha sido eliminada del escrito a efectos de facilitar al cliente la comprensión del mensaje transmitido en el mismo.

2. Comunicaciones "CPC":

a) Modificación de condiciones del dispositivo Via-T por Bip&Drive (Bip & Drive particulares, empresas e Imagin

En relación con el cambio de condiciones del servicio de dispositivo de pago automático en autopistas (concretamente, la sustitución del servicio Via-T por Bip&Drive), los comunicados analizados establecen una comparativa entre las condiciones que aplicaba BANKIA por los dispositivos Via-T y las que aplicará CAIXABANK-CPC, tras la integración, a lo que llama dispositivos "Via-T Bip&Drive". Entre otros, se señalan los siguientes cambios con implicaciones económicas:

- Mientras en BANKIA se cobraban 30 € por cada cambio o sustitución de dispositivo, en CPC se trata de un servicio gratuito.
- Hasta el momento de la sustitución del dispositivo Via-T por el de Bip&Drive, CPC cobrará al cliente la misma comisión anual de mantenimiento de 15 €. A partir de ese momento, la comisión será de 25 €. Este punto se trata del único apartado "inteligente" del comunicado, especificándose (a efectos internos) que esa cláusula no se incorporará en el supuesto de las comunicaciones a clientes de los 21 CPs.

Esta previsión se completa con la citación expresa, en los dos comunicados, al hecho de que las condiciones del contrato de BANKIA que no sean objeto de modificación expresa continuarán en vigor[38].

- Cambia el periodo de liquidación, con la posibilidad de emisión de facturas mensuales y ampliándose el ámbito de los peajes a Francia y Portugal, así como al pago de parkings adheridos.

b) Comunicado modificación de condiciones de tarjetas

Cada uno de los tres modelos de carta destinados, respectivamente, a informar de las modificaciones contractuales experimentadas por las tarjetas BANKIA a clientes particulares, clientes empresa y colectivo *Imagin* establecen una comparativa entre las condiciones aplicadas por la entidad financiera adquirida y, en su caso, las nuevas tarifas y condiciones que pasará a aplicar CAIXABANK a partir de la fecha señalada.

[38] Esta referencia fue incluida por CAIXABANK a requerimiento de la Dirección de Competencia, tras la revisión preliminar de los comunicados sometidos a autorización, con objeto de dejar claro a los clientes "protegidos" que las condiciones económicas aplicadas al producto continúan siendo las de BANKIA.

A tales efectos, esta comparativa de condiciones se expone separadamente, según se trate de tarjetas de débito o crédito, dadas las particularidades de cada tipo de medio de pago derivadas de sus distintos sistemas de cobro y tecnológicos y entidad gestora.

Asimismo, como se ha adelantado previamente, se prevén apartados específicos (denominados "inteligentes"), que aparecerán o no en el escrito que se envíe finalmente al cliente, según se trate de clientes genéricos o clientes al amparado del compromiso de los referidos 21 CPs.

La citada comparativa se establece, para ambos tipos de tarjeta de débito y crédito, en relación con los siguientes extremos de la relación contractual del cliente titular del producto con la nueva entidad financiera: *(i)* la operativa de la tarjeta[39], *(ii)* la situación deudora (es decir, la penalización aplicada por reclamación de posiciones deudoras), *(iii)* programa de bonificación de cuotas[40], *(iv)* la eliminación del servicio asociado a las tarjetas BANKIA de los descuentos en gasolineras (GALP / SHELL), *(v)* los cambios en los seguros asociados a las tarjetas[41], así como *(vi)* la modificación de las comisiones aplicadas a las operaciones en territorio extranjero[42].

En el caso particular de las tarjetas de débito, se informa al cliente de que se procederá a cobrar intereses de demora en caso de impago de obligaciones vencidas (no exigidos según las condiciones de BANKIA), mientras que las tarjetas de crédito conllevan las siguientes especificaciones: *(i)* el periodo de liquidación y fecha de cargo de las operaciones, *(ii)* la modalidad de pago según el tipo de tarjeta,

[39] En este caso, se indica que "los límites de disposición operativos y de seguridad aplicables a su tarjeta, serán dinámicos y por razones de seguridad se ajustarán al perfil operativo de cada cliente. Podrá consultarlos cuando lo desee, en su oficina CaixaBank o llamando al servicio de atención al cliente".

[40] Para los clientes particulares del segmento junior y senior.

[41] Según el tipo de tarjeta, en algunos casos la nueva tarjeta cambia de aseguradora, mientras que en otros supuestos la tarjeta no incluye seguros.

[42] Asimismo, en el caso de clientes particulares, se informa del fin de la colaboración anual con determinadas Organizaciones no Gubernamentales (ONGs), incluida en el marco del contrato de algunas tarjetas de BANKIA, señalándose que, a partir del año 2022, la aportación anual pasará a ser con la Fundación Bancaja, salvo que el cliente decida cambiar la ONG destinataria de las ayudas, a través de su oficina, a una de las que se encuentren adheridas a este programa.

(iii) la cuota mínima para pago aplazado, *(iv)* el excedido de crédito[43] o *(v)* los servicios no financieros asociados[44].

Sin perjuicio de lo anterior, en cumplimiento del compromiso relativo a los clientes ubicados en los referidos 21 CPs, y en línea con lo explicado en el apartado precedente, CAIXABANK ha incluido una referencia genérica mediante la cual se informa a todos los clientes de que todas las condiciones del contrato BANKIA que no se modifican expresamente continuarán vigentes[45].

Esta referencia, unida a la no inclusión en el escrito que finalmente se envíe a los clientes "protegidos"[46] de las cláusulas relativas a las nuevas condiciones económicas aplicadas por CAIXABANK a los clientes genéricos (por no resultarles de aplicación), permitirá a los primeros estar informados adecuadamente del mantenimiento de las condiciones BANKIA en una serie de supuestos.

Concretamente, se trata de las siguientes cláusulas, que no serán aplicables a estos clientes en cumplimiento del referido compromiso de CPs: *(i)* situación deudora[47], *(ii)* intereses de demora y *(ii)* la eliminación de los descuentos en

---

[43] Con CAIXABANK, se pasa a no cobrar ninguna comisión por el exceso de límite de crédito utilizado por el cliente.

[44] Se trata, en las tarjetas para clientes particulares, del acceso a la sala VIP de los aeropuertos que, en el caso de CAIXBANK, es un servicio contratable de forma independiente a la tarjeta, denominado "*Priority Pass*".

[45] Referencia introducida por CAIXABANK a sugerencia de la Dirección de Competencia.

[46] En los borradores presentados para su autorización, se incluyen referencias internas en los apartados que no deben ser incluidos en las comunicaciones dirigidas a estos clientes de los 21 CPs.

[47] Con respecto a la cláusula sobre situación deudora (consistente la penalización aplicada por la entidad financiera en caso de reclamaciones de posiciones deudoras del cliente, esto es, en caso de impago), es necesario aclarar lo siguiente:

En el supuesto de las tarjetas de débito, la previsión descrita (así como la cláusula de intereses de demora) deriva del hecho de que, en CAIXABANK, el cliente tiene la opción de reintegrar a crédito hasta 200€ en los citados productos.

A este respecto, en las comunicaciones que reciban los clientes de los 21 CPs, no se incluirá la cláusula "situación deudora" (esto es, no se le aplicará tarifa alguna por tal concepto), debido a que en las condiciones contractuales BANKIA no había pactado cobro de importe alguno en caso de impago.

En el supuesto de las tarjetas de crédito, dado que las condiciones BANKIA sí preveían una tarifa por el citado concepto, se mantiene la cláusula prevista para los clientes genéricos sobre las nuevas condiciones aplicadas por CAIXABANK, porque no hay un cambio económico con respecto a las tarifas aplicadas por la primera (la segunda aplicará la misma tarifa), pero, aun no modificándose la penalización, la entidad financiera tiene interés en que el cliente esté informado

gasolineras de las tarjetas de crédito (descuentos de los que seguirán beneficiándose los clientes de los 21 CPs).

En cambio, hay otras previsiones contractuales en las que no se mantienen las condiciones BANKIA a estos clientes "protegidos", o no se les ofrece la posibilidad de mantener servicios asociados a las tarjetas contratadas por la entidad fusionada, debido a diversos factores que se especifican a continuación:

- ✓ No mantenimiento del servicio de pago fraccionado a crédito que prestaba la *tarjeta DUPLA* de BANKIA: la tarjeta espejo o de destino en CAIXABANK es de débito y el servicio de fraccionamiento no se puede dar desde CPC a este tipo de producto.

  No obstante, las tarjetas de débito de CPC, a diferencia de las de BANKIA, incluyen la posibilidad de disponer de hasta 200€ de crédito. La alternativa era modificarles a dichos clientes, su actual tarjeta de débito por la tarjeta de crédito *MyCard* de CAIXABANK, pero entonces, no se respetaría el tipo de tarjeta que el cliente tenía en BANKIA.

  Para contrarrestar esta situación, CAIXABANK, al final del comunicado, ofrece al cliente la citada tarjeta *MyCard* como producto alternativo.

- ✓ Cláusula *"operaciones en territorio extranjero"*: en este caso, la operativa es distinta según se trate de tarjetas de débito y crédito.

  En el supuesto de las tarjetas de débito[48], según CAIXABANK, no se puede mantener el precio a los clientes de los 21 CPs por cuestiones

---

de las concretas gestiones de cobro que en su caso deberá incurrir la misma para el cobro de dicha comisión. Si bien en BANKIA no se identificaban estas gestiones, según CAIXABANK su especificación al cliente viene exigido por la jurisprudencia.

Es necesario puntualizar que, en el caso del comunicado dirigido a clientes empresas, la cláusula correspondiente sí informa de que se aplicará un precio mayor al aplicado por BANKIA. No obstante, en la anotación o instrucción interna de CAIXABANK incorporada en el escrito, se señala expresamente que, para los clientes de los 21 CPs, se incluirá esta previsión: *"[S]i es cliente forma parte de los códigos postales 6 A "SITUACIÓN DEUDORA" se le aplicará la comisión es 35 €*" (la tarifa aplicada por BANKIA). Por tanto, la autorización que eventualmente emita el Consejo de la CNMC sobre esta comunicación debe quedar supeditada a que CAIXABANK comunique al cliente empresa comprendido en uno de los 21 CPs que el precio finalmente aplicado es el de BANKIA.

Adicionalmente, se elimina para todo tipo de clientes la referencia al posible cobro de la cuantía adicional en caso de persistir el impago y tener que enviar un burofax, que sí se preveía en la versión analizada por la Dirección de Competencia.

[48] CAIXABANK explica por qué en la sección dedicada a tarjetas de débito no aparezca la cláusula "operaciones en territorio extranjero", incluyéndose solamente en la sección de tarjetas de crédito.

técnicas, ya que mantener el diferencial OIF para las tarjetas de débito de estos contratos, implica un alto impacto en desarrollos.

Ello se debe a que el cálculo del OIF no lo hace la entidad financiera, sino que es un diferencial que calcula Visa y que es facilitado al banco vía *Redsys* en el momento de la operación. Por tanto, adaptar el sistema para mantener condiciones implicaría desarrollos no solo por parte de CAIXABANK, sino también por parte de Visa, *Redsys*, así como modificar el tratamiento actual de las operaciones de débito.

Sin embargo, a pesar de no poder mantener el precio de BANKIA para las comisiones de operaciones en divisa distinta al euro, CAIXABANK mejorará la cláusula, porque, tal como se indica en el texto de las comunicaciones analizadas, dejará de cobrar a todos los clientes (no solo a los clientes "protegidos") la segunda comisión prevista en la cláusula de operaciones en el extranjero de BANKIA (consistente en el 2% de comisión en concepto de gestión en caso de realizaran compras en euros, fuera de la zona SEPA).

En cambio, en el caso de las tarjetas de crédito, CAIXABANK sí mantendrá el precio de BANKIA para los clientes de los 21 CPs porque, al cobrarse en diferido, manualmente se puede modular el precio que se cargue al cliente por el concepto señalado. Por tanto, para las tarjetas de crédito, esa cláusula no aparecerá en el escrito que se comunique finalmente a los clientes protegidos.

✓ <u>Cláusulas relativas a los seguros gratuitos asociados a las tarjetas BANKIA</u>:

CAIXABANK manifiesta que no es posible mantener, para los clientes de los 21 CPs, los seguros gratuitos asociados a las tarjetas BANKIA que dejan de ofrecerse en las tarjetas de CAIXABANK.

En el caso de las tarjetas de débito, no es posible técnicamente mantener seguros asociados a las mismas, ya que en CAIXABANK estos productos no los tienen asociados (exceptuando el seguro vinculado al *Carnet Joven*, que sí es una tarjeta que tiene dicho seguro

---

Según CAIXABANK, la citada clausula sólo se ha incluido una vez, porque la redacción es la misma. No obstante, CAIXABANK dispone de reglas internas para que cuando su unidad de Sistemas informáticos confeccione el documento final a enviar, incluyan o no este bloque, según se trata de tarjetas de débito o crédito, de conformidad con las explicaciones arriba facilitadas.

asociado y por tanto sí se mantiene para todos los clientes, no sólo para los "protegidos").

En modo alguno CAIXABANK podría parametrizar estos seguros gratuitos para dárselo a algunos clientes. Ello se debe a que los seguros gratuitos asociados a las tarjetas no son seguros individuales que contraten los clientes finales.

Se trata de pólizas colectivas que la entidad bancaria contrata con la aseguradora y en base a las cuales, los titulares de todas las tarjetas que tengan dicha póliza colectiva (en su caso), se benefician del seguro en cuestión. En el caso de CAIXABANK no hay póliza colectiva asociada a tarjetas de débito (excepto la asociada a la tarjeta carnet joven) y por tanto, no se le puede facilitar estos seguros a una parte de los clientes.

En cambio, en el supuesto de los seguros gratuitos asociados a las tarjetas de crédito, sí se han podido mantener los seguros, por formar parte de la póliza colectica de CAIXABANK (exceptuando el seguro de garantía de compras, que no forma parte de la misma[49]).

Adicionalmente, CAIXABANK ha comprobado los volúmenes de los siniestros declarados por los clientes de los 21 CPs en los últimos 24 meses y es de 0 casos. Por tanto, el posible impacto en la modificación de los seguros que dejarán de disfrutar estos clientes será, a juicio de la entidad financiera, muy residual o nulo.

✓ <u>Modalidades de pago de las distintas tarjetas de crédito de CAIXABANK</u>:

Las nuevas modalidades de pago de las tarjetas de destino en CAIXABANK aplicarán también a los clientes de los 21 CPs.

A juicio de CAIXABANK, los cambios relativos a esta operativa son mínimos y sólo afectan a la modalidad de pago *revolving*, que no es la modalidad vinculada por defecto en la práctica totalidad de las tarjetas.

[49] En BANKIA esta cobertura (garantía de compras) formaba parte de la póliza colectiva que tenían las tarjetas de crédito, pero en CAIXABANK dicha cobertura no está incluida en la póliza colectiva porque se trata de un seguro que, en su caso, el cliente contrata él personalmente con la aseguradora. Por tanto, es voluntario y con coste independiente.

Por tanto, este seguro de garantía de compras no se puede incluir por defecto a las tarjetas de crédito de los clientes de los 21 CPs, porque no es un seguro asociado al producto que se pueda parametrizar.

Por otra parte, las nuevas condiciones de CAIXABANK se consideran más ventajosas para el cliente porque puede escoger el importe de la cuota fija que pagará (en BANKIA era un importe fijo y, además, tenía un máximo), siempre respetando la cuota mínima.

Además, CAIXABANK considera que la cuota mínima también es más ventajosa para el cliente porque garantiza la devolución en un plazo concreto de tiempo (esta cuestión es muy relevante para esta forma de reembolso). Para ello, la cuota se configura con base en el gasto que el cliente haga con la tarjeta, en lugar de con base en el límite de crédito (como se hacía anteriormente), y se modifica la fórmula de cálculo.

- ✓ Cláusulas relativas a la "cuota mínima de pago aplazado" y "excedido de crédito" en las tarjetas de crédito:

  Las condiciones CAIXABANK se aplicarán a los clientes "protegidos" en relación con las operativas señaladas, por ser más ventajosas para el cliente que las contratadas con BANKIA.

  En el primer caso (cuota mínima de pago aplazado), las condiciones de CAIXABANK garantizan la devolución en un plazo concreto de tiempo (esta cuestión es muy relevante para esta forma de reembolso). Para ello, la cuota se configura con base en el gasto que el cliente haga con la tarjeta, en lugar de con base en el límite de crédito (como se hacía anteriormente por BANKIA), y se modifica la fórmula de cálculo.

  Con respecto al excedido, las nuevas condiciones son más ventajosas porque BANKIA cobraba por este servicio, mientras que en CAIXABANK es gratuito.

- ✓ Eliminación del servicio de acceso a salas VIP aeroportuarias vinculado a tarjetas de crédito BANKIA:

  CAIXABANK no mantendrá para los clientes de los 21 CPs el servicio de acceso gratuito a Salas VIP de los aeropuertos asociado a la citada tarjeta de BANKIA.

  El servicio de acceso a salas vip de aeropuertos, ofrecido por AENA (exclusivo para aeropuertos españoles) que se incluía en determinadas tarjetas de BANKIA, estaba asociado al seguro de MAPFRE asociado.

  Concretamente, se incluía en dos tipos de tarjetas de BANKIA: las *platinum*, que incluían 4 accesos al año y las infinity, que incluían accesos ilimitados. En relación con este particular, CAIXABANK ha comprobado que las tarjetas de BANKIA que tienen este servicio incluido

son 7.500, de las cuales solo 7 clientes pertenecen a los referidos CPs: 6 clientes con *platinum* y un único cliente con una tarjeta *infinity*.

Por su parte, el servicio equivalente de CAIXA (*Priority Pass*) permite el acceso a salas vip de aeropuertos nacionales y también a muchas de aeropuertos internacionales. Incluye 5 accesos al año (frente a los 4 de BANKIA), con un coste de 26€ por acceso adicional.

En cualquier caso, se trata de un servicio que los clientes procedentes de BANKIA que lo deseen, deberán contratarlo expresamente, ya que han de firmar el consentimiento de cesión de sus datos a la empresa *Priority Pass*, entidad prestadora del servicio.

La cláusula por tanto es común para todos los clientes ya que, a los 6 clientes de los CCPP titulares de la tarjeta *platinum* de BANKIA, el cambio les es más favorable y al cliente de la tarjeta *infinity* ha sido marcado manualmente para que, en caso de que supere los 5 accesos gratuitos, devolverle cualquier coste que se le pudiera cobrar.

Por último, en el comunicado dirigido a clientes particulares, CAIXABANK informa a éstos de las nuevas cuotas de mantenimiento de las tarjetas de débito a partir de enero de 2020, aunque si, en octubre de 2021 cumplen con los requisitos del programa *Por Ser Tú* de BANKIA, que bonificaban dicha cuota, se les ampliará el efecto de la condonación hasta junio de 2022[50].

En relación con este punto, se incluye un apartado "inteligente" específico para los clientes de los 21 CPs, mediante el que se extiende a los mismos el periodo de condonación hasta junio de 2022 y se menciona que, en caso de no cumplir con los requisitos de vinculación del Programa en octubre de 2021, la cuota anual de

[50] En particular, la citada clausula prevé, para los clientes genéricos:

"*Si actualmente se beneficia de la condonación de la cuota anual por pertenecer al Programa Por Ser Tú, le informamos que el referido programa de vinculación se modificará por el de CaixaBank, llamado "Día a Día", en el que la cuota anual de mantenimiento de la tarjeta de débito no se bonifica. La tarjeta cuya cuota anual se bonificará con dicho programa será la MyCard, tarjeta de crédito, con pago a 2 días. Aunque, si en octubre de 2021 usted cumple con los requisitos del actual programa Por ser Tú, le mantendremos la condonación de la tarjeta de débito que dicho programa le bonifica. En caso de no cumplir con los requisitos de vinculación del Programa en dicha fecha, la cuota anual de mantenimiento de su tarjeta de débito será la misma que la pactada en su actual contrato*".

En cambio, en los clientes corrientes, se prevé: "A partir de esa fecha, el precio de mantenimiento pasará a ser de 36 euros".

mantenimiento de la tarjeta de débito seguirá siendo la misma que la pactada en el contrato de BANKIA[51].

3. Banca Privada, valores, fondos y cartera

a) Servicios de inversión y custodia

Seguidamente, se va a proceder a analizar los cambios comunicados a los clientes de los distintos servicios de inversión y custodia:

- *Contrato de custodia y administración de instrumentos financieros:*

La finalidad de este apartado es informar de las modificaciones introducidas en el contrato que regula la custodia de valores en distintas materias (obligaciones de las partes, régimen de compensación, utilización de instrumentos financieros, régimen de modificación, duración y resolución del contrato, etc.).

En términos generales, el contenido de los cuatro escritos sobre el contrato de custodia y administración de instrumentos financieros es idéntico, salvo en lo que respecta al apartado "*precio del servicio*" y sus anexos, dedicado a las tarifas.

En el caso de los escritos dirigidos a clientes de CPs, se elimina la referencia a este apartado, incluyéndose la siguiente cláusula al inicio del apartado relativo a este contrato:

> "*Por tanto, aquellos aspectos que no se indiquen a continuación seguirán regulándose en los términos que usted tiene pactados en su Contrato,* ***en particular, las relativas a las tarifas del servicio, las cuales se mantendrán sin modificar y se adjuntan como Anexo II – Anexo de Tarifas a la presente comunicación***" (subrayado añadido)[52].

En el citado Anexo II se muestra una comparativa de las comisiones y condiciones económicas actuales (detallando en cada comunicado específico las aplicables a Banca Privada y las del resto de segmentos) y las que serán de aplicación al

---

[51] "*Si actualmente se beneficia de la condonación de la cuota anual por pertenecer al Programa Por Ser Tu, le informamos que el referido programa de vinculación se modificará por el de CaixaBank, llamado "Dia a Dia", en el que la cuota anual de mantenimiento de la tarjeta de débito no se bonifica. La tarjeta cuya cuota anual se bonificará con dicho programa será la MyCard, tarjeta de crédito, con pago a 2 días. Aunque, si en octubre de 2021 usted cumple con los requisitos del actual programa Por ser Tu, le mantendremos la condonación de la tarjeta de débito que dicho programa le bonifica hasta junio de 2022. En caso de no cumplir con los requisitos de vinculación del Programa en octubre de 2021, la cuota anual de mantenimiento de su tarjeta de débito seguirá siendo la misma que la pactada en su actual contrato*".

[52] La referencia subrayada al Anexo II fue introducida por CAIXABANK a sugerencia de la Dirección de Competencia, tras su revisión preliminar de la documentación facilitada por la primera.

servicio a partir de la fecha de efectos de la comunicación, que no se diferenciarán por segmentos.

A su vez, este anexo se divide en dos subapartados:

- ✓ Apartado a), que, para los clientes "genéricos", refleja una comparativa de las tarifas aplicables al servicio de custodia y administración de Instituciones de Inversión Colectiva (IIC) custodiadas. Dado que BANKIA no aplicaba una comisión de custodia por este concepto, en la información comparativa la correspondiente a BANKIA reflejará comisión cero[53].
- ✓ Apartado b), que, para los clientes "genéricos", refleja la comparativa de las tarifas aplicables a los servicios de custodia y administración del resto de instrumentos financieros.

En la versión de los escritos dirigidos a los clientes "protegidos", el citado anexo II, en sus apartados a) y b), refleja las respectivas tarifas contratadas con BANKIA que se siguen aplicando a los mismos[54].

Adicionalmente, se incorporan los códigos QR a través de los que el cliente tendrá acceso a la versión íntegra de los contratos de custodia y administración de valores y el de custodia y administración de IIC custodiadas, con los cambios incluidos en la comunicación.

Asimismo, el anexo II informa al cliente de que cliente que puede encontrar las tarifas en las hojas del folleto de tarifas vigentes que se encuentran disponibles en la página web de la entidad financiera.

- ➢ *Contrato de asesoramiento no independiente en materia de inversión*:

A través de este apartado, los escritos analizados informan de las modificaciones introducidas en el contrato, principalmente en los relativo al ámbito y alcance del asesoramiento y la tipología de instrumentos y servicios que puede englobar el mismo.

Asimismo, se informa de que el servicio de asesoramiento es no retribuido, especificando que las tarifas aplicables a los servicios de intermediación y custodia vinculadas al servicio de asesoramiento se informan a los clientes en los

[53] En este caso, la inclusión de las tarifas BANKIA fue incorporada por CAIXABANK previa sugerencia de la Dirección de Competencia.

[54] En la versión presentada por CAIXABANK, a efectos de la valoración preliminar por la Dirección de Competencia, el escrito para estos clientes no incluía las tarifas de BANKIA que se mantienen para los mismos, siendo incorporadas a petición de la Dirección, a efectos de dotar de más claridad y transparencia las comunicaciones a los clientes "protegidos".

comunicados relativos .al servicio de custodia de instrumentos financieros[55], analizado en el apartado precedente.

- *Contrato de gestión de carteras de fondos de inversión Bankia Gestión Experta (BGE) y Bankia Gestión Experta Online*:

Los distintos comunicados, informan, de forma idéntica, sobre las modificaciones introducidas en el servicio de gestión Bankia Gestión Experta (que cambia su denominación por servicio de gestión *Master*) en distintas materias (perfiles de inversión, operativa online, régimen de aportaciones y disposiciones de patrimonio, duración y terminación del contrato).

De forma específica se incluye una comparativa entre las comisiones aplicables al servicio Bankia Gestión Experta (comisión fija + comisión sobre revalorización) y al servicio Master (comisión fija), así como al régimen transitorio de comisiones aplicable hasta el 31 de diciembre de 2021.

Asimismo, como notas al pie del comunicado, se mencionan algunas especialidades relativas a la modalidad Online del servicio (*Bankia Gestión Experta Online*).

Como consecuencia de las modificaciones introducidas, la comisión de revalorización deja de ser de aplicación y, en consecuencia, las comisiones pasan a ser iguales para todos los clientes, con independencia de la modalidad de servicio contratado originariamente en BANKIA.

Por lo que se refiere a las versiones de los comunicados para los clientes de los 21 CPs, se aplican a estos servicios de BGE y Online la misma estructura de comisiones que al resto de clientes, ya que, según CAIXABANK, las nuevas condiciones económicas, analizadas en su conjunto, son más favorables para los clientes.

En particular, CAIXABANK justifica esta apreciación con base en los argumentos reproducidos a continuación:

Los citados servicios de BGE y Online se fusionarán con el servicio *Máster Caixabank*, asumiendo sus características y condiciones.

A diferencia del servicio de BANKIA, que aplicaba comisiones de gestión de discrecional fija y variable en función de resultados, el servicio *Master* de CAIXABANK sólo aplica una comisión fija. Además, en lugar de invertir en fondos

[55] Referencia incluida para dotar de mayor claridad a la comunicación, previa sugerencia de la Dirección de Competencia.

de fondos que acumulan comisiones de gestión "*en cascada*", invierten en fondos de inversión directa, cuyas comisiones totales son inferiores.

Según CAIXABANK, el efecto combinado de estas dos diferencias permite proyectar que, en cualquier escenario de resultados, incluido el supuesto en el que en el servicio BANKIA no hubiera devengado comisión variable, el coste del servicio Master es inferior y la razón principal es la estructura más simple del producto, posible gracias a la escala. Por ejemplo, en un escenario normalizado de rentabilidad, el ahorro estimado en media asciende a 0,26%.

Por esta razón, a los clientes de los códigos postales del Anexo A se les aplica la misma estructura de comisiones que al resto de los clientes, ya que en todo caso suponen unas condiciones beneficiosas respecto de su situación actual[56].

b) Cancelación del contrato de gestión BANKIA BANCA PRIVADA (BBP)

Como se ha explicado previamente, este escrito tiene por objeto exclusivo comunicar al cliente que se va a proceder a la cancelación efectiva de su contrato de servicio de gestión, por no haber procedido a la sustitución del servicio de gestión de carteras de Banca Privada, circunstancia que ya ha sido previamente notificada en un escrito específico destinado a informarle de las alternativas ofrecidas por CAIXBANK y de sus derechos frente a los cambios adoptados.

4. Comunicaciones "MoneyToPay" (tarjetas prepago)

a) Comunicados "Global o de bienvenida genérica

Al igual que en los escritos de las tarjetas CPC, los escritos para clientes de tarjeta prepago incorporan una referencia genérica mediante la cual se informa a todos los clientes de que todas las condiciones del contrato BANKIA que no se modifican expresamente continuarán vigentes[57].

Esta referencia, unida a la no inclusión en el escrito que finalmente se envíe a los clientes "protegidos" de las cláusulas relativas a las nuevas condiciones económicas aplicadas por CAIXABANK a los clientes genéricos (por no resultarles de aplicación), permitirá a los primeros estar informados adecuadamente del mantenimiento de las condiciones BANKIA en una serie de supuestos.

En particular, el apartado relativo a la comisión de gestión de saldo de cada tipo de tarjeta prepago no se incluirá en las comunicaciones a clientes de los 21 CPs, puesto que BANKIA no cobraba comisión y CAIXABANK sí.

---

[56] En la presentación power point adjuntada por CAIXABANK se facilita un análisis más detallado sobre este tema.

[57] Referencia introducida por CAIXABANK a sugerencia de la Dirección de Competencia.

Con respecto al régimen económico de las operaciones realizadas en el extranjero, CAIXABANK aplicará a los clientes "protegidos" sus nuevas tarifas.

Ello se debe a que, aunque el diferencial que aplicado por CAIXABANK a las operaciones en moneda diferente al euro es superior al de BANKIA, no es posible aplicar el diferencial fijado por la segunda, o uno menor, a los clientes de los 21 CPs, dado que el diferencial se comunica por cada entidad a las marcas *Visa, Mastercard* o *Redsy* para todos los clientes, impidiendo hacer una diferenciación para clientes concretos.

Modificarlo para determinados clientes exigiría llevar a cabo desarrollos en *Visa, Mastercard* y *Redsys*.

No obstante, en las operaciones que se realicen con tarjetas prepago en euros fuera de la zona SEPA, se elimina para todos los clientes (no sólo los "protegidos"), la comisión del 2% en concepto de gestión que les cobraba BANKIA.

b) Clientes tarjetas BANKIA canceladas

De igual modo que en los escritos para clientes con tarjetas prepago en vigor, el escrito para usuarios con tarjetas prepago de BANKIA canceladas incorpora la referencia genérica por la que se les informa de que todas las condiciones del contrato BANKIA que no se modifican expresamente continuarán vigentes[58].

Igualmente, la referencia a la nueva comisión anual de gestión y custodia de saldo, que CAIXABANK pasará a aplicar a los clientes genéricos, no se incluirá en los escritos dirigidos a los referidos clientes "protegidos".

5. Comunicaciones "CAIXABANKNOW" (banca online)

Al igual que en otros modelos previamente analizados, las comunicaciones dirigidas a informar a los clientes procedentes de BANKIA de las modificaciones operativas y económicas como consecuencia de la migración al servicio online de BANKIA, disponen de apartados "inteligentes", con objeto de especificar el mantenimiento de condiciones a los clientes de los referidos 21 CPs.

En particular, en relación con el servicio de alertas móviles, se informa a los clientes genéricos de que, durante los 12 meses siguientes a la entrada en vigor de los cambios éste será gratuito, señalando la tarifa que cobraba BANKIA y la que cobrará CAIXABANK transcurrido ese periodo[59].

En cambio, la redacción de la cláusula dirigida a los clientes "protegidos" informa de la gratuidad del servicio durante 12 meses y de que, transcurrido este periodo,

[58] Referencia introducida por CAIXABANK a sugerencia de la Dirección de Competencia.

[59] El nuevo régimen tarifario varía según se trate de clientes genéricos particulares o empresa.

se procederá a aplicar el mismo precio del servicio que se venía cobrando hasta la fecha.

Por lo que concierne a la cláusula del servicio de internet de valores, se trata de un servicio de inversión que pasará a prestarse dentro de la banca digital de *CaixaBankNow*, bajo la denominación "*Servicio Avanzado al Mercado Nacional*", y que permite visualizar mercados. CAIXABANK aplicará los cambios de tarifas que se indican en el propio comunicado.

Dado que la prestación del mismo se realiza a través de la suscripción de un contrato específico, en el comunicado se indica que los aspectos no previstos en el mismo seguirán regulándose según los términos del contrato suscrito originariamente con BANKIA.

Mientras que para clientes "comunes" (empresas y particulares) se mencionan las tarifas BANKIA y las nuevas tarifas CAIXABANK, en el supuesto de clientes de los 21 CPs, se incluye la siguiente referencia, por la que se informa a éstos que estos servicios mantendrán las tarifas aplicadas por su entidad de origen:

> "Por tanto, aquellos aspectos que no se indiquen a continuación seguirán regulándose en los términos que usted tiene pactados en su Contrato, **en particular las tarifas aplicables a los servicios, que mantendrán sus condiciones económicas contratadas con Bankia**"[60].

Por último, el comunicado dirigido al colectivo Imagin no dispone de previsiones específicas para los clientes de los 21 CPs, ya que para este grupo de clientes las modificaciones operadas no suponen ningún cambio de condiciones económicas.

6. VidaCaixa (planes de pensiones individuales)

En el supuesto de la comunicación de la terminación del plan de pensiones, la diferencia principal entre los escritos dirigidos a los supuestos en los que se mantienen comisiones y en los que existe cambio de comisiones, estriba, a juicio de CAIXABANK, en que, para los segundos, se incluye un abanico de planes de pensiones comercializados por la nueva entidad gestora, a los que el cliente podrá movilizar sus derechos de forma totalmente gratuita (lo cual también sucede si decide movilizar sus derechos a otros planes de pensiones del sector ajenos a la entidad).

El motivo de que unas movilizaciones supongan un cambio en las comisiones y en otros casos no, se debe, según CAIXABANK, a que la selección de planes de destino ha sido realizada por la entidad teniendo en consideración la afinidad en el

[60] Referencia destacada añadida a sugerencia de la Dirección de Competencia.

régimen de inversiones de los planes de origen y de destino (según sean de renta fija, mixtos o renta variable).

Respecto de los clientes de los referidos 21 CPs, CAIXABANK no ha previsto realizar una propuesta de mantenimiento de las mismas condiciones económicas.

En primer lugar, por no ser, según CAIXABANK, jurídica ni técnicamente posible, ya que las condiciones se aplican de forma genérica a todo el colectivo de partícipes y beneficiarios por igual.

Y, en segundo lugar, porque en cualquier momento, como antes se ha comentado, el cliente es libre de movilizar sus derechos, de forma gratuita, a cualquier otro plan de pensiones de la entidad o del sector.

- ***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***

1. Cuentas corrientes

En relación con las comunicaciones relativas a los cambios en las cuentas procedentes de BANKIA, según CAIXABANK, en el escrito sometido a la aprobación de la CNMC se ofrece un producto equivalente siempre que exista.

En particular, esta indicación se incluye en relación con los siguientes productos de destino CAIXABANK[61]: *Cuenta Día a Día, Cuenta AgroBank, Cuenta Negocios, Cuenta Business Bank* y *Cuenta HolaBank Account*.

En cambio, no existe producto equivalente, por ejemplo, en el supuesto de cuentas de comunidades de propietarios o de cuentas en divisa.

En estos casos, además del producto equivalente específico, se añade la referencia genérica a "*También comercializamos otros tipos de cuentas. Puede obtener información sobre cualquiera de ellas en www.caixabank.es, apartado cuentas, o dirigiéndose a su oficina habitual*". Esta previsión se encuentra en línea con los criterios delimitados por la Resolución del Consejo de la CNMC de 8 de junio de 2021.

Según CAIXABANK, al grupo más importante de clientes (consumidores) se les ofrece, como producto equivalente, la *Cuenta de Pago Básica* (regulada por el Real Decreto-Ley 19/2017, de cuentas de pago básica). Por otro lado, cuando se trata de productos de no consumidores se ofrece como producto equivalente la cuenta

[61] En cambio, no se ofrece producto alternativo equivalente en los siguientes casos, por no existir esta posibilidad:

estándar de la entidad, la *Cuenta Estrella*, que es un producto que no incorpora un programa comercial y que permite a los clientes no tener que vincularse de ninguna forma a la entidad (pagando las correspondientes comisiones por el precio de cada uno de los servicios que requieran).

Por lo que se refiere al escrito específico dirigido al colectivo *Imagin* menor de edad, no se ofrece ningún producto equivalente ya que, en CAIXABANK, los clientes de este colectivo únicamente pueden contratar las tipologías de cuentas previamente señaladas.

2. Comunicaciones "CPC"

En el caso de las denominadas Comunicaciones "CPC", no se ofrece producto alternativo equivalente del servicio de pago automático en autopistas (esto es, una alternativa al producto de Bip&Drive), por no existir ninguna otra posibilidad o producto similar.

Sí se incluye una mención específica sobre la tarjeta equivalente en las comunicaciones sobre tarjetas de crédito y débito para clientes particulares[62] y colectivo *Imagin*[63], en la que se indica la cuota de mantenimiento, en línea con la

---

[62] En particular, para clientes genéricos se ofrecen las siguientes tarjetas:

"*Aprovechamos para indicarle que en CaixaBank comercializamos una tarjeta de crédito MyCard con funcionalidad equivalente a la de débito que le estamos modificando, que tal vez pudiera interesarle; la tarjeta de crédito MyCard, con forma de pago a dos días, gratuita el primer año y los siguientes si pertenece al programa de vinculación, y en caso contrario, con una cuota de mantenimiento de 48 € anuales. También comercializamos otros tipos de tarjetas.*

-Si va a disponer de una MyCard, le podemos ofrecer una tarjeta con condiciones equivalentes que es la Visa Oro.

- Si va a disponer de una Pago flexible le podemos ofrecer una tarjeta con condiciones equivalentes que es la Visa Classic.

- Si va a disponer de una Pago fácil le podemos ofrecer una tarjeta con condiciones equivalentes que es la Visa &Go

- Si va a disponer de una Visa Classic, le podemos ofrecer una tarjeta con condiciones equivalentes que es la MyCard

.- Si va a disponer de una Visa Oro, le podemos ofrecer una tarjeta con condiciones equivalentes que es la Visa Platinum".

[63] En el caso de Imagin, se incluye la siguiente referencia:

"*Aprovechamos para indicarte que en Imagin comercializamos otra tarjeta equivalente a la de débito que le estamos modificando, que tal vez pudiera interesarle; la tarjeta de crédito MyCard, con forma de pago a dos días, también sin comisión de mantenimiento. También comercializamos otros tipos de tarjetas. Puedes obtener información sobre cualquiera de ellas en la app de Imagin, apartado tarjetas.*

cláusula incluida en las comunicaciones de tarjetas autorizadas mediante la Resolución del Consejo de la CNMC de 8 de junio de 2021.

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

> "*También comercializamos otros tipos de tarjetas […][64]. Puede obtener información sobre cualquiera de ellas en www.caixabank.es, apartado tarjetas, o dirigiéndose a su oficina habitual*".

En cambio, en el caso de las comunicaciones sobre tarjetas de clientes empresa, según CAIXABANK no existen productos equivalentes a la propia tarjeta por la que se sustituye el producto de origen BANKIA, por lo que no se incluye en el escrito referencia alguna en este sentido.

3. Banca Privada, valores, fondos y cartera

Tampoco en el caso de ninguno de los servicios de inversión y custodia existe, a juicio de la citada entidad financiera, un producto equiparable o mejor que ofrecer, por lo que en este caso no se hace referencia a los mismos, salvo en el supuesto de que el cliente desee una modalidad de servicio exclusivamente on-*line*, indicándosele tal posibilidad.

4. Comunicaciones "MoneyToPay" (tarjetas prepago)

Al igual que en el supuesto previo, CAIXABANK declara que no existe un producto equivalente que ofrecer a los clientes procedentes de BANKIA en alternativa a las tarjetas prepago de destino CAIXABANK.

Aprovechamos para indicarte que en imagin comercializamos otro tipo de tarjetas que tal vez pudiera interesarte como:
Si vas a disponer de una MyCard, te podemos ofrecer una tarjeta con condiciones similares que es la imagin Crédito.
Si vas a disponer de una imagin crédito te podemos ofrecer una tarjeta con condiciones similares que es la MyCard.
Si vas a disponer de una Visa & Go, te podemos ofrecer una tarjeta con condiciones similares que es la imagin Crédito.
Si vas a disponer de una Visa Pago Fácil, te podemos ofrecer una tarjeta con condiciones similares que es la imagin Crédito".

[64] En caso de que el cliente tuviera contratada una tarjeta de crédito, se facilita un listado de tarjetas específicas alternativas.

En concreto, CAIXABANK afirma que estas tarjetas tienen características propias que hacen que no exista en el catálogo de tarjetas de *MoneyToPay* otras tarjetas equiparables a la que se les ofrece.

No obstante, en el caso del colectivo *Imagin*, sí existiría un producto equivalente alternativo (la tarjeta *Imagin Reload*, gratuita y de características similares), que se ofrece en el escrito dirigido al mismo.

5. Comunicaciones "CAIXABANKNOW" (banca online)

CAIXAABANK declara que ninguno de los servicios de banca online objeto de modificación tienen un producto equivalente, por lo que no se procede al ofrecimiento de este.

6. VidaCaixa (planes de pensiones individuales)

Como se ha señalado previamente, los escritos relativos a planes de pensiones individuales indican al cliente que podrá elegir otro plan de pensiones comercializado por CAIXABANK, o por otra entidad, para movilizar sus derechos en el plan de pensiones, invitándole a que contacte con su gestor o a que acuda a su oficina habitual para informarse en detalle de las distintas opciones que tiene a su disposición.

- ***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 la práctica totalidad de las comunicaciones objeto de análisis, se indica expresamente que las modificaciones contractuales y operativas objeto de las mismas entrarán en vigor a partir del 12 de noviembre de 2021 (fecha prevista para la integración tecnológica de las entidades fusionadas).

A este respecto, CAIXABANK ha manifestado que las mismas serán enviadas tan pronto estén preparadas por su departamento de Sistemas, una vez obtengan la autorización de la CNMC, con el objetivo de cumplir con el plazo de 60 días establecido en los compromisos.

Por lo que se refiere a las comunicaciones destinadas a informar al cliente de las cuentas corrientes procedentes de BANKIA, se indica expresamente que las modificaciones contractuales y operativas entrarán en vigor a partir del 12 de noviembre de 2021 (fecha prevista para la integración tecnológica de las entidades fusionadas).

Sin perjuicio de la fecha indicada, que estaría en línea con el plazo de preaviso de 60 días establecido en los compromisos, el escrito presentado por CAIXABANK, bajo la cláusula "*Cuotas a partir de la integración tecnológica*", facilita al cliente un

calendario para la aplicación de las nuevas tarifas derivados de los cambios indicados:

> "*La 1ª cuota con las nuevas tarifas se cargará en enero de 2022.*
>
> *El cumplimiento de los requisitos de bonificación para el cálculo de la 1ª cuota se verificará a partir de XXX de 2021.*
>
> *A partir de ese momento, el calendario para el cobro de cuotas será el que se haya establecido en las nuevas condiciones de sus cuentas.*
>
> *Hasta entonces, se seguirán aplicando las tarifas actuales. No obstante, por razones operativas derivadas de la integración tecnológica de, nos veremos obligados a distribuir el cobro de las cuotas durante el último trimestre de 2021 de la siguiente forma:*
>
> - *1 de noviembre de 2021: cobro de una cuota por los servicios prestados durante el mes de octubre pendientes de pago.*
> - *30 de noviembre y 30 de diciembre: cobro de una cuota por los servicios prestados durante cada mes.*
>
> *El cumplimiento de los requisitos de bonificación para el cálculo de todas esas cuotas se verificará el 31 de octubre de 2021*".

La inclusión de esta cláusula se debe, según CAIXABANK, a una imposibilidad operativa, por la cual los clientes seguirán pagando la cuota del programa o cuenta al que pertenecían hasta el 1 de enero de 2022, con las bonificaciones que, en su caso, le fuesen aplicables en la cuota de octubre de 2021.

En el supuesto de los clientes "protegidos" de CP, la redacción de esta cláusula se modifica en el sentido de señalar que "*el precio por los servicios será el mismo que le veníamos cobrando en Bankia*".

Asimismo, en el caso de las comunicaciones relativas al servicio de banca online "CaixaBankNow", el apartado relativo a la fecha de entrada en vigor aún se encuentra pendiente de cumplimentar.

No obstante, en el espacio dedicado a la inclusión de tal fecha se menciona (en anotación interna, para los empleados de CAIXABNAK encargados de elaborar y remitir los comunicados finales) la referencia *"##Fechaintegración##"*.

Ello, unido al hecho de que en otras partes de los escritos se alude expresamente a noviembre de 2021 como fecha de referencia para que el cliente realiza las adaptaciones correspondientes, permiten concluir que CAIXABANK incluirá en las notificaciones que finalmente remita la fecha comprometida para la integración tecnológica, el 12 de noviembre de 2021.

En caso contrario, CAIXABANK correrá el riesgo de incurrir en incumplimiento de la Resolución objeto de la presente vigilancia, extremo que será verificado por la Dirección de Competencia en el control *a posteriori* que realice sobre las comunicaciones efectivamente enviadas (según lo dispuesto en los compromisos de referencia).

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

Con carácter general, todos los escritos presentados por CAIXABANK para la aprobación de la CNMC informan al cliente de los siguientes extremos: *(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.

Asimismo, se indica al cliente que, en caso de dudas sobre la propuesta de CAIXABANK, se recomienda que se ponga en contacto con su gestor comercial, a efectos de que le facilite las explicaciones necesarias.

Únicamente no se contiene previsión sobre los extremos indicados en el escrito de cancelación del contrato de gestión BANKIA BANCA PRIVADA (BBP), dado que, en este caso, la comunicación no se refiere a la modificación de las condiciones contractuales de un servicio, sino a hacer efectiva la cancelación de un contrato que se realiza a instancia de la propia entidad, habiendo sido el cliente informado de sus derechos en una comunicación previa realizada a tales efectos.

Asimismo, por lo que se refiere a las comunicaciones relativas a *VidaCaixa*, como se ha mencionado anteriormente y siguiendo la normativa específica aplicable, se incluye una cláusula informando de la posibilidad del cliente para movilizar su plan a otro de CAIXABANK o de otra entidad.

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

RESUELVE

PRIMERO. – Autorizar las comunicaciones presentadas por CAIXABANK el 28 de julio de 2021, relativas a: *(i)* cuentas corrientes (*CAIXABANK Genérica*), *(ii)* medios de pago – tarjetas de crédito, débito y prepago (transmisión del negocio a CPC y MONEYTOPAY), *(iii)* Banca Privada, *(iv)* Banca Online (*CaixaBankNow* e *Imagin* y *(v)* planes de pensiones (*Vida Caixa*), a los efectos de lo dispuesto en el apartado

4 de la propuesta de compromisos (compromiso segundo) aprobados por en la Resolución de 23 de marzo de 2021.

SEGUNDO.- En lo que respecta a las nuevas condiciones de las tarjetas CPC, declarar que la autorización otorgada a las citadas comunicaciones quede supeditada a que en los escritos que finalmente se envíen a los clientes de empresa incluidos en los referidos 21 CPs se indique expresamente que el precio finalmente aplicado es el de BANKIA.

TERCERO.- Declarar que la autorización otorgada a las comunicaciones relativas al servicio de banca online "*CaixaBankNow*" 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.

CUARTO.- Declarar que CAIXABANK debe introducir los ajustes señalados por la Dirección de Competencia en su informe parcial de vigilancia de 29 de julio 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.