

RESOLUCIÓN DE VIGILANCIA

UNICAJA BANCO / LIBERBANK

(VC/1194/21)

CONSEJO. SALA DE COMPETENCIA

Presidenta

D^a. Cani Fernández Vicién

Consejeros

D^a. María Ortiz Aguilar

D^a. María Pilar Canedo Arrillaga

D. Carlos Aguilar Paredes

D. Josep Maria Salas Prat

Secretario del Consejo

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 1 de junio de 2022

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/1194/21 UNICAJA BANCO/LIBERBANK, cuyo objeto es la vigilancia de la resolución del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (**CNMC**) de 29 de junio de 2021, recaída en el expediente C/1194/21 UNICAJA BANCO/LIBERBANK.

I. ANTECEDENTES

1. Con fecha 29 de junio de 2021, el Consejo de la CNMC dictó resolución en el marco del expediente de concentración económica C/1194/21 UNICAJA BANCO/LIBERBANK, consistente en la fusión por absorción de LIBERBANK, S.A. (LIBERBANK) por UNICAJA BANCO, S.A. (UNICAJA BANCO) y mediante la que se acordaba autorizar la citada operación subordinada al cumplimiento de los compromisos presentados por la notificante con fecha 23 de junio de 2021.
2. Con fecha 3 de agosto de 2021, tuvo entrada en la CNMC escrito de UNICAJA BANCO comunicando que el cierre de la operación había tenido lugar el 30 de julio de 2021, a través de la inscripción de la escritura de fusión en el Registro Mercantil de Málaga (folios 108 a 114).
3. Con fecha 4 de enero de 2022, el Consejo de la CNMC dictó resolución autorizando el comunicado presentado por UNICAJA BANCO el 21 de diciembre de 2021, relativo a la modificación de la comisión de mantenimiento de las cuentas corrientes y libretas de ahorro correspondientes de clientes personas jurídicas, a los efectos de lo dispuesto en el compromiso relativo a las comunicaciones a los clientes (descrito en el apartado 3 de la propuesta de compromisos).
4. Con fecha 10 de mayo de 2022, tuvo entrada en la CNMC escrito de UNICAJA BANCO solicitando, en cumplimiento del referido compromiso, la autorización de una serie de comunicados destinados a informar a los clientes procedentes de LIBERBANK sobre cambios operados en sus cuentas corrientes (folios 367 a 407)¹.
5. Con fecha 12 de mayo de 2022, UNICAJA BANCO presentó un escrito de subsanación aclarando dos discrepancias detectadas por la Dirección de Competencia (**DC**) en la información facilitada en el escrito previo de 10 de mayo de 2022².

¹ Con carácter previo, estos documentos fueron facilitados por UNICAJA BANCO para su valoración preliminar por la Dirección de Competencia (folio 371).

² Folios 408- a 414. Tales discrepancias se referían a los respectivos borradores del comunicado relativo a la modificación de condiciones en las cuentas en divisas titularidad de personas jurídicas y el comunicado sobre la modificación de condiciones de la operativa de cheques y transferencias. Dado que su aclaración resultaba

6. Con fecha 13 de mayo, de 2022 la DC elevó a la Sala de Competencia su informe parcial de vigilancia.
7. Es interesado:
 - UNICAJA BANCO, S.A.
8. La Sala de Competencia del Consejo aprobó este acuerdo en su sesión del día 01 de junio de 2022.

II. COMPROMISO DE COMUNICACIONES A CLIENTES

De conformidad con lo dispuesto en el apartado 3 de la propuesta de compromisos (en adelante, compromiso de comunicaciones a clientes, compromiso primero o “el compromiso”):

“La Entidad Resultante informará de forma transparente a los clientes provenientes de LBK de los cambios de condiciones que, tras la ejecución de la Operación, les sean aplicables en los productos y servicios que sean modificados con posterioridad a dicho cierre. En particular, con carácter previo a la implementación de los cambios, la Entidad Resultante comunicará a los clientes provenientes de LBK:

- (i) Las nuevas comisiones aplicables como resultado de una modificación de un producto o servicio tras la ejecución de la Operación, junto con la información pertinente relativa a las comisiones aplicadas con anterioridad a dicho cambio.*
- (ii) En todo caso tras la integración informática de las Partes, y antes si fuera posible, los productos ofrecidos a los clientes de UNI para los que dichos clientes provenientes de LBK cumplan con los criterios de elegibilidad establecidos y sean equiparables, o mejores, a los productos que tengan contratados en LBK.*

esencial para la valoración de los mismos, a los efectos de lo dispuesto en el compromiso de referencia, la DC solicitó a UNICAJA BANCO que procediera a facilitar las explicaciones pertinentes.

- (iii) *Que las modificaciones entrarán en vigor transcurridos los plazos legalmente previstos y, en cualquier caso, 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”.*

Asimismo, según lo establecido en el referido compromiso, dicha información será comunicada por UNICAJA BANCO en una comunicación dirigida a los clientes procedentes de LIBERBANK que se vean afectados por la implementación de los cambios de condiciones de sus productos.

Adicionalmente, se establece que UNICAJA BANCO debe compartir un borrador de las referidas comunicaciones para su aprobación. Dicho borrador se entenderá autorizado si en un plazo de 15 días hábiles la CNMC no ha expresado oposición o remitido comentarios.

Este compromiso es aplicable a todas las comunicaciones a clientes con independencia del medio en que se realicen, incluyendo las realizadas por medios telemáticos³.

III. DESCRIPCIÓN DE LOS COMUNICADOS PRESENTADOS POR UNICAJA BANCO S.A.

Mediante el citado escrito de 10 de mayo de 2022, UNICAJA BANCO ha sometido a la autorización de la CNMC los siguientes cinco comunicados, relativos, con carácter

³ No obstante, este compromiso no resulta de aplicación:

- (i) A las campañas de comunicación institucional o publicitaria que UNICAJA BANCO realice de forma generalizada al público, o a un segmento del mismo.
- (ii) A las comunicaciones bilaterales e individualizadas entre un cliente y UNICAJA BANCO (si bien estas comunicaciones respetarán las obligaciones de este compromiso cuando tengan un contenido equivalente a lo recogido en el mismo).
- (iii) A las comunicaciones de UNICAJA BANCO dirigidas a las grandes empresas, entendiéndose por éstas 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.

general, a la modificación de condiciones aplicables a las cuentas corrientes contratadas por clientes procedentes de LIBERBANK:

- ✓ Comunicado relativo a la modificación de condiciones en cuentas a la vista titularidad de personas físicas (folios 379 a 387).
- ✓ Comunicado relativo a la modificación de condiciones en cuentas a la vista titularidad de personas jurídicas (folios 388 a 393).
- ✓ Comunicado relativo a la modificación de condiciones en las cuentas en divisas titularidad de personas físicas (folios 394 a 399).
- ✓ Comunicado relativo a la modificación de condiciones en las cuentas en divisas titularidad de personas jurídicas (folios 400 a 404).
- ✓ Comunicado relativo a la modificación de condiciones de la operativa de cheques y transferencias (folios 405 a 407).

De conformidad con la información facilitada por UNICAJA BANCO en el marco de la vigilancia (folios 372 a 373), dichos comunicados se emiten en el contexto de la integración informática entre las entidades fusionadas, planificada, “*previsiblemente*”, para los próximos días 20 a 22 de mayo 2022 y que, según UNICAJA BANCO, requiere la equiparación, por razones operativas, de las condiciones de los clientes de la entidad resultante.

Seguidamente se procede a facilitar una descripción de cada uno de los comunicados previamente enumerados:

1. Comunicados relativos a la modificación de condiciones en cuentas corrientes (personas físicas y jurídicas)

UNICAJA BANCO ha elaborado dos comunicados destinados a informar, respectivamente a los clientes personas físicas y jurídicas⁴ procedentes de LIBERBANK, de los cambios aplicables a sus cuentas corrientes como resultado de

⁴ UNICAJA BANCO especifica que el concepto persona jurídica incluye empresas, entidades del sector público, fundaciones, ONGs, etc. (folio 372).

la futura integración tecnológica entre las entidades fusionadas, así como la unificación del conjunto de sus productos y servicios.

Como se ha mencionado previamente, la resolución del 4 de enero de 2022 tuvo por objeto la aprobación de un comunicado destinado a informar a los clientes personas jurídicas de la modificación de condiciones aplicables a sus cuentas.

No obstante, este cambio se limitaba a la aplicación de un nuevo componente variable a la comisión de mantenimiento del citado producto, añadiéndose al componente fijo aplicado según condiciones pactadas con LIBERBANK.

En cambio, a través de estos nuevos comunicados se procede a informar a los clientes (tanto personas físicas como jurídicas) del cambio del componente fijo de la comisión de mantenimiento en las denominadas Cuentas “Estándar” y en las Cuentas “Familia SIN”, así como de la modificación de otras condiciones contractuales.

En particular, tras recordar al cliente que, con carácter previo, se le había informado de la fusión de referencia, cuya culminación legal tuvo lugar el 30 de julio de 2021, se le comunica la necesidad de introducir determinados cambios en los contratos de cuentas corrientes titularidad del cliente (identificados en el comunicado bajo la denominación de “*cuentas a la vista*”), como consecuencia del referido proceso de integración tecnológica y operativa, detallándose los términos contractuales afectados por tales cambios:

- ✓ En el comunicado destinado a clientes personas físicas: (i) los criterios de bonificación aplicables a la comisión de mantenimiento, la comisión de administración y las comisiones por determinados servicios de pago en las Cuentas “Familia SIN” y en las Cuentas “Estándar”; (ii) la comisión de mantenimiento por inactividad en las Cuentas “Familia SIN” y en las Cuentas “Estándar”, (iii) la comisión de administración, (iv) la comisión por descubierto, (v) las comisiones por cambio de divisas, (vi) los intereses sobre el saldo acreedor y (vii) los gastos por reclamación de posiciones deudoras.
- ✓ En el comunicado destinado a clientes personas jurídicas: (i) cambio en la parte fija de la comisión de mantenimiento en las Cuentas “Estándar” y en las Cuentas “Familia SIN”, (ii) la pérdida de bonificaciones en las Cuentas “Familia SIN” por incurrir en descubierto, (iii) la comisión por descubierto, (iv)

las comisiones por cambio de divisas, (v) la comisión de administración y (vi) los gastos por reclamación de posiciones deudoras.

En ambos comunicados se contiene una cláusula relativa a las condiciones que se aplicarán a las operativas de cheques y transferencias realizadas por el cliente al amparo de cualquier contrato vigente que prevea estas operaciones de pago⁵.

Asimismo, en el caso particular del comunicado para las personas físicas, se recuerda al cliente, en la cláusula explicativa del cambio en la parte fija de la comisión de mantenimiento, que, con fecha 14 de enero de 2022, se le había informado sobre la modificación del componente variable del citado concepto⁶.

Según UNICAJA BANCA (folio 373) (tal como se indicaba en la mencionada resolución de 4 de enero de 2022), como resultado de la primera modificación comunicada sobre el componente variable, los clientes personas jurídicas procedentes de LIBERBANK obtuvieron, con carácter general, unas condiciones más favorables que los de la entidad adquirente, debido que pasaron a tener el mismo componente variable de la comisión de mantenimiento exigida a los clientes de UNICAJA BANCO, pero conservando el componente fijo de origen, de importe inferior al que estaba establecido para estos últimos.

En consecuencia, a juicio de la entidad bancaria, la modificación del componente fijo de la comisión de mantenimiento objeto del comunicado analizado supondrá la equiparación en este aspecto de los clientes personas jurídicas procedentes de ambas entidades fusionadas.

2. Comunicados relativos a la modificación de condiciones en las cuentas en divisas (personas físicas y jurídicas)

⁵ Dichas condiciones se especifican en una tabla anexa al comunicado al que se remite dicha cláusula.

⁶Referencia incluida por UNICAJA BANCO a petición de la DC, tras la revisión preliminar de los borradores de comunicados objeto del presente informe, que fueron facilitados por la entidad financiera con anterioridad a la presentación formal de los mismos (folios 374 y 388).

UNICAJA BANCO ha elaborado sendos comunicados destinados a informar, respectivamente, a los clientes personas físicas y jurídicas⁷, titulares de cuentas en divisas.

De similar contenido a los comunicados relativos a cuentas corrientes, descritos en el apartado precedente, en este caso la entidad bancaria procede a informar a los clientes de los cambios que afectarán a las siguientes condiciones de sus cuentas en divisas:

- ✓ En el comunicado destinado a clientes personas físicas: (i) la comisión de mantenimiento y comisión de administración; (ii) el criterio de bonificación en la comisión de mantenimiento por haberes e ingresos recurrentes, (iii) la comisión de mantenimiento en caso de inactividad de la cuenta, (iv) los servicios admitidos tras la modificación, (v) la comisión por descubierto y no aplicación de bonificaciones sobre la comisión de mantenimiento en caso de descubiertos, (vi) las comisiones por cambio de divisas, (vii) los gastos por reclamación de posiciones deudoras y (viii) los intereses sobre el saldo acreedor.
- ✓ En el comunicado destinado a clientes personas jurídicas: (i) el cambio en la parte fija de la comisión de mantenimiento⁸, (ii) la comisión de administración, (iii) los servicios admitidos tras la modificación, (iv) la comisión por descubierto, (v) las comisiones por cambio de divisas, (vi) los gastos por reclamación de posiciones deudoras y (vii) los intereses sobre el saldo acreedor.

⁷ Como se ha apuntado con anterioridad, UNICAJA BANCO especifica que el concepto persona jurídica incluye empresas, entidades del sector público, fundaciones, ONGs, etc. (folio 372).

⁸ En este caso, a diferencia del comunicado de cuentas corrientes destinado al colectivo de personas jurídicas, el borrador no incluye la referencia a la modificación del componente variable de la comisión de mantenimiento, comunicado previamente en enero de 2022.

Ello se debería, según el mencionado escrito de subsanación de 12 de mayo de 2022 (folio 413), a que la citada modificación del componente variable no afectaba a las cuentas en divisas. Según UNICAJA BANCO, el componente variable se aplica sólo sobre las cuentas de personas jurídicas “denominadas en euros”, pero no en las “denominadas en divisas”.

En particular, el hecho de no implementar el componente variable de la comisión de mantenimiento en cuentas en divisas se debe a que los saldos en estas cuentas eran marginales y, a su vez, su implementación suponía costes elevados de desarrollo en el corto plazo. La complejidad de estos desarrollos se debía a la necesidad de calcular el contravalor de esta comisión en distintas monedas (folio 413).

Al igual que en los comunicados relativos a las cuentas a la vista, se introduce una cláusula relativa a las condiciones que se aplicarán a las operativas de cheques y transferencias, especificadas en una tabla anexa a la carta.

3. Comunicado relativo a la modificación de condiciones de la operativa de cheques y transferencias

Como se ha visto con anterioridad, los comunicados de cuentas a la vista y cuentas en divisas contienen una cláusula, que a su vez se remite a una tabla anexa al comunicado, destinada a explicar las nuevas condiciones aplicadas a las operativas de cheques y transferencias que se realicen al amparo de cualquier contrato que el cliente tenga con la entidad bancaria y que prevea estas opciones de pago.

Sin perjuicio de esta especificación, UNICAJA BANCO ha elaborado una comunicación específica destinada a informar a los clientes (ya sean personas físicas o jurídicas), de manera independiente, sobre los cambios operados sobre esta operativa como consecuencia del mencionado proceso de integración tecnológica y de la unificación del conjunto de productos y servicios de las entidades fusionadas.

Según UNICAJA BANCO (folio 375), esto se debe a que la operatoria de cheques y transferencias también se aplica a contratos que, aunque no son de cuenta corriente, soportan igualmente operaciones de pago (por ejemplo, los contratos de crédito en cuenta corriente).

Aunque lo habitual es que un cliente que tenga uno de estos contratos de crédito en cuenta corriente tenga también un contrato de cuenta a la vista (que es un producto bancario más básico y generalizado), UNICAJA BANCO ha identificado un pequeño colectivo de clientes (tanto personas físicas como jurídicas) que tienen sólo un contrato de crédito en cuenta corriente y que, por tanto, no recibirían la comunicación de modificaciones en los contratos de cuenta a la vista.

Por ello, UNICAJA BANCO ha optado por enviarles una comunicación sencilla en los términos del borrador analizado.

Al igual que en los comunicados previamente descritos, las nuevas condiciones aplicables a las operativas de cheques y transferencias se facilitan en una tabla anexa al escrito, siendo detallados los términos de la modificación para aquellas condiciones que se vean afectadas.

IV. FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO. Competencia para resolver

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, corresponde dictar este acuerdo a la Sala de Competencia del Consejo de la CNMC.

SEGUNDO. VALORACIÓN DE LA SALA DE COMPETENCIA

En su Informe parcial de vigilancia de 13 de mayo de 2022, a la vista de los borradores de comunicados presentados por UNICAJA BANCO para su aprobación por la CNMC, relativos principalmente a las nuevas condiciones aplicadas a los contratos de cuenta corriente y cuenta en divisas, titularidad tanto de personas físicas y jurídicas, así como a la operativa de cheques y transferencias bancarias realizadas al amparo de cualquier tipo de contrato que prevea estas operaciones de pago, la DC considera que los citados escritos reflejan los criterios establecidos en el compromiso primero aprobado por la citada resolución del Consejo de la CNMC de 29 de junio de 2021, como se procede a verificar a continuación y, en particular, la obligación de información sobre los siguientes extremos, con carácter previo a su implementación:

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

La DC ha constatado que, con carácter general, el texto de todos los comunicados analizados facilita, para cada una de las cláusulas contractuales afectadas previamente enumeradas, una descripción tanto de las condiciones actuales aplicadas al cliente, como de las resultantes como consecuencia de la modificación, en línea con la obligación de información establecida en el compromiso primero.

Es más, tal información se presenta, para cada cláusula o término contractual afectado, estructurada bajo los epígrafes *(i) Actualmente* y *(ii) Con la presente modificación*, lo que, a juicio de la DC, facilita la identificación y comprensión por el cliente de los cambios objeto de comunicación^{9/10}.

Dicho esquema también se reproduce en las correspondientes tablas anexas en las que se especifican las condiciones aplicables a las mencionadas operativas de cheques y transferencias.

Por último, en todos los comunicados analizados se informa al destinatario sobre la posibilidad de consultar las tarifas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a clientes aplicadas por UNICAJA BANCO a través de la página web de la entidad o en cualquiera de sus sucursales bancarias.

⁹ Salvo en el supuesto de la cláusula relativa a los “intereses sobre el saldo acreedor”, para la que UNICAJA BANCO no ha empleado la estructura descrita, ya que el cambio operado por la entidad bancaria en este caso consistiría en fijar en un 0% el tipo de interés nominal anual sobre saldo acreedor, para todas aquellas cuentas que tengan actualmente establecido cualquier tipo de interés sobre el saldo acreedor distinto de 0%.

¹⁰ En el supuesto de las nuevas condiciones aplicables al concepto “*gastos por reclamación de posiciones deudoras*”, los cuatro borradores de comunicados que incorporan esta cláusula (esto es, los comunicados relativos a la modificación de condiciones en cuentas corrientes y en cuentas en divisas, tanto de personas físicas como jurídicas), el importe específico a repercutir a los clientes queda pendiente de especificación.

Ello se debe, según UNICAJA BANCO (folio 373), a que el importe definitivo del citado concepto está pendiente de aprobación por la entidad financiera, siendo incluido en cualquier caso en las comunicaciones que se envíen a los clientes. No obstante, la previsión es que el importe esté en torno a los 40 euros y, por tanto, que el párrafo correspondiente en los correspondientes comunicados quede redactado de la siguiente forma: “*Con la presente modificación, no se repercutirá ningún gasto por este concepto cuando la deuda reclamada sea menor que **40 €**; en el resto de los casos, el importe repercutido por este concepto será de **40 €***” (destacado añadido).

En cualquier caso, la DC entiende que el importe específico del citado concepto retributivo es irrelevante a los efectos del análisis desarrollado en cumplimiento del compromiso de referencia.

- *Los productos ofrecidos a los clientes de UNICAJA BANCO para los que clientes provenientes de LIBERBANK cumplan con los criterios de elegibilidad establecidos y sean equiparables, o mejores, a los productos que tengan contratados en LIBERBANK.*

En los comunicados analizados que tienen por destinatarios a clientes personas físicas (esto es, los comunicados relativos a cuentas corrientes a la vista, cuentas en divisas), UNICAJA BANCO ha incluido una mención a los productos equiparables o mejores que vienen siendo ofrecidos a los clientes originarios de la entidad adquirente.

En particular, se trata de los productos “*Plan Cero*” y “*Plan Cero Autónomos*”¹¹, a través de los cuales, según se menciona en los correspondientes comunicados, los clientes “*pueden mejorar las condiciones de sus cuentas*”.

Adicionalmente, en el supuesto del comunicado relativo a las cuentas corrientes para personas físicas, se informa también de la posibilidad de contratar, siempre que se cumplan sus requisitos para acceder a la misma, la “*Cuenta de Pago Básica*”, cuyas condiciones, según se informa en el borrador analizado, vienen establecidas actualmente por la Orden ECE/228/2019¹².

Asimismo, en los comunicados mencionados destinados a clientes personas físicas se explica cómo obtener un mayor detalle sobre los requisitos para acceder a los productos alternativos ofrecidos, así como al resto de cuentas comercializadas por UNICAJA BANCO. Concretamente, a través de la atención presencial en la oficina bancaria correspondiente o mediante consulta online, en el apartado de la página web relativo a “*Cuentas y Tarjetas*”.

En cambio, en el supuesto de los comunicados que se corresponden con productos destinados a personas jurídicas, no se contiene ninguna referencia a eventuales

¹¹ El “*Plan Cero Autónomos*” está destinado a las personas físicas que su actuación se lleve a cabo en el ámbito de una actividad comercial o empresarial (folio 373).

¹² UNICAJA BANCO explica que en el comunicado de cuentas en divisas para personas físicas no se incluye la referencia a la *Cuenta de Pago Básica* debido a que, según el artículo 2 del Real Decreto Ley 19/2017 de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones, una “*cuenta de pago básica*” debe estar denominada en euros (folio 374).

productos alternativos o mejores comercializados por UNICAJA BANCO. Tampoco en el comunicado relativo a la operativa de cheques y transferencias.

En el supuesto de los comunicados destinados a personas jurídicas, ello se debe, según UNICAJA BANCO, a que, en estos casos, no existen productos mejores u otros productos equiparables que esta entidad bancaria pueda ofrecer a las personas jurídicas clientes de LIBERBANK (folio 376), con base en los argumentos reproducidos a continuación.

Como se explicó en el marco de la mencionada resolución de 4 de enero de 2022, el cambio consistente en la introducción de un nuevo componente variable en la comisión de mantenimiento de las cuentas corrientes o libretas de ahorro titularidad de personas jurídicas, resultaba aplicable, de forma novedosa, también en el caso de los clientes originarios de UNICAJA BANCO, siendo su importe idéntico para los clientes de ambas entidades.

Dado que, en el momento de la entrada en vigor del cambio comunicado por el escrito autorizado por la resolución de 4 de enero de 2022, el componente fijo de la comisión de mantenimiento pactado por los clientes procedentes de LIBERBANK no experimentó cambio alguno, se mantuvo una diferencia en ese concepto entre los clientes personas jurídicas procedentes de las entidades fusionadas, que era favorable para los de LIBERBANK (folio 375).

Sin embargo, una vez entren en vigor los cambios sobre el componente fijo de la comisión de mantenimiento expuestos en el comunicado analizado por el presente informe, este concepto retributivo quedará completamente equiparado para todos los clientes de UNICAJA BANCO.

En particular, la parte fija de la comisión de mantenimiento de las cuentas, también en el supuesto de los clientes procedentes de LIBERBANK pasará a ser de 20 € por mes liquidado (10 € en el caso de fundaciones y ONGs) (folios 375 a 376).

Por consiguiente, y tras la entrada en vigor de esta nueva modificación, los clientes personas jurídicas procedentes de LIBERBANK y UNICAJA BANCO tendrán la comisión de mantenimiento en condiciones idénticas, al tener el mismo componente variable y fijo de dicha comisión, sin que existan productos equiparables o mejores que se puedan ofrecer a los primeros (folio 376).

Como excepción a todo lo anterior, el borrador del comunicado de cuentas corrientes para personas jurídicas presenta una cláusula que se incluirá únicamente en aquellas cartas dirigidas a entidades pertenecientes al sector público¹³.

Dicha referencia tiene por finalidad informar a los clientes de este tipo procedentes de LIBERBANK de la siguiente política comercial de UNICAJA BANCO (folio 376), ya puesta de manifiesto en el marco de la mencionada resolución de 4 de enero de 2022:

“Les informamos igualmente de que Unicaja Banco aplica en la actualidad a determinadas entidades del sector público una comisión de mantenimiento con un componente fijo de 0.-€. Si desean más información sobre estas condiciones y su posible aplicación en su Contrato no dude en ponerse en contacto con su gestor habitual en esta Entidad” (folios 391 a 392).

Por tanto, resulta extrapolable aquí lo señalado en la mencionada resolución de 4 de enero de 2022 para el supuesto del primer comunicado autorizado, destinado también a personas jurídicas titulares de cuentas corrientes y libretas de ahorro.

Por lo que se refiere al comunicado relativo a la operativa de cheques y transferencias, en el borrador facilitado con carácter previo a la DC para su valoración preliminar sobre estos productos, se preveía una cláusula de ofrecimiento a los clientes procedentes de LIBERBANK de productos de UNICAJA BANCO equiparables o mejores. Concretamente, se trataba de los mencionados Plan Cero y Plan Cero Autónomos.

Sin embargo, dicha referencia no figuraba en el borrador sometido formalmente a la autorización de la CNMC el 10 de mayo de 2022.

Sobre este punto, en su escrito de subsanación de 12 de mayo de 2022 (folio 413), y como respuesta a las aclaraciones solicitadas por la DC, la entidad bancaria financiera reconoce que tal previsión fue errónea, pues los citados planes no son aplicables a los efectos de la citada operativa de cheques y transferencias.

¹³ El comunicado de cuentas en divisas para personas jurídicas no contempla tal previsión, ya que UNICAJA BANCO no aplica a las entidades del sector público tarifas especiales en el supuesto de estos productos (folio 375).

De forma más específica, UNICAJA BANCO explica que los destinatarios de este comunicado no son titulares de contratos de cuenta corriente, sino de contratos de crédito en cuenta corriente. Aunque estos contratos de crédito son susceptibles de soportar operatoria de cheques y transferencias, lo cierto es que, según UNICAJA BANCO, no devengan actualmente comisión de mantenimiento a cargo del cliente.

Dado que los referidos Planes Cero y Plan Cero Autónomos suponen, en esencia, una mejora en la condición de mantenimiento, UNICAJA BANCO considera que los mismos no constituyen una alternativa real para que los destinatarios del referido comunicado sobre cheques y transferencias puedan mejorar las condiciones de sus contratos de crédito en cuenta corriente, puesto que, actualmente, no se aplica sobre éstos una comisión de mantenimiento.

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

Según las explicaciones facilitadas por UNICAJA BANCO, y como ha quedado reflejado en el texto de los borradores analizados, la ejecución de algunas de las condiciones objeto de modificación se divide en dos periodos: hasta el 15 de diciembre de 2022 y después del 15 de diciembre de 2022.

Tal división temporal se debería, según UNICAJA BANCO, a motivos de carácter tecnológico (folio 372). En particular, aunque la mencionada integración informática entre los sistemas de las entidades fusionadas se producirá entre los días 20 y 22 de mayo 2022, los sistemas de UNICAJA BANCA no se encuentran preparados para aplicar todas las modificaciones de una sola vez, una vez transcurra el plazo de preaviso señalado en los comunicados.

Por ello, la implementación de algunas de ellas se retrasará hasta diciembre de 2022, momento en el que el Área de Tecnología de la entidad bancaria se ha comprometido a que los sistemas estén listos para tal fin.

Por lo que respecta a los cambios que sí entrarán en vigor tras el envío de los comunicados, UNICAJA BANCO ha optado, en todos los supuestos y con

independencia de que afecten a personas físicas o jurídicas, por establecer **un plazo de preaviso común de 63 días desde el envío de la carta** (folio 372 y 376).

De este modo, a juicio de la entidad bancaria (folio 372), la entrada en vigor de los cambios comunicados tendrá lugar de forma unísona, respetando en todos los casos el plazo más amplio establecido por la CNMC¹⁴.

En relación con este punto, conviene recordar el plazo adicional de 3 días respecto a la fecha de envío esgrimido por UNICAJA BANCO en el marco de la mencionada resolución de 4 de enero de 2022.

Como se recoge en el texto de la misma y se recuerda por la entidad bancaria en el marco del presente informe (folio 376), dada la imposibilidad de la entidad bancaria para conocer la fecha de recepción efectiva de los comunicados (enviados por medios telemáticos y correo ordinario), UNICAJA BANCO ha optado por tomar como inicio del cómputo del plazo de preaviso la fecha del envío de éstos (coincidente con la fecha de su firma), y no la fecha de recepción por el cliente¹⁵.

A estos efectos, UNICAJA BANCO se comprometió a añadir al plazo de preaviso establecido en los compromisos, *de facto*, tres días adicionales, estimándose el mismo adecuado y razonable, sobre la base de lo dispuesto en los informes sectoriales emitidos por la CNMC en el ámbito postal¹⁶, según los cuales, los plazos medios de expedición previstos en la normativa postal en el supuesto de la carta ordinaria nacional son de 3 y 5 días.

¹⁴ Siendo ampliamente superior al establecido en el compromiso de referencia para el caso de las personas jurídicas (30 días) y también, con un margen adicional de 3 días, al plazo establecido para las personas físicas (folio 377).

¹⁵ UNICAJA BANCA vuelve a reiterar que tal solución evita las graves ineficiencias y complejidades de gestión que se derivarían generación de distintos plazos (según se tratase de envíos postales u online), siendo igualmente más coherente con la obligación asumida en virtud de los compromisos de referencia, consistente en la certificación e información a la DC del envío efectivo de los comunicados autorizados en el plazo de 10 días desde que éste tenga lugar (folios 376 a 377).

¹⁶ Según los cuales, los plazos medios de expedición previstos en la normativa postal en el supuesto de la carta ordinaria nacional son de 3 y 5 días. Ver, por ejemplo, el citado Informe de la CNMC, de 11 de noviembre de 2021, sobre el control y medición de los indicadores de calidad del Servicio Postal Universal correspondientes al ejercicio 2020 (STP/DTSP/027/20).

En este sentido, UNICAJA BANCA vuelve a fundamentar la adecuación del plazo adicional de 3 días en la información facilitada por el mencionado informe sectorial (folio 377).

En línea con estas consideraciones, UNICAJA BANCO, en las presentes comunicaciones, ha pasado a formalizar la medida descrita, mediante la incorporación del plazo adicional de tres días en el cómputo total del plazo de preaviso comunicado, de forma que, en las mismas, se informa a los clientes de que las nuevas condiciones objeto de la carta *“la modificación de condiciones que aquí le comunicamos entrará en vigor en el día inmediato siguiente a la finalización del plazo de 63 días contados a partir de la fecha de envío que se indica en la firma de esta comunicación”*^{17/18}.

Por último, en su escrito explicativo de 10 de mayo de 2022, UNICAJA BANCO se compromete a que, en la fecha prevista para la mencionada integración tecnológica (inicialmente planificada del 20 al 22 de mayo de 2022) no se va a producir ninguna modificación de las condiciones comunicadas en los comunicados analizados.

Muy al contrario, estas modificaciones tendrán lugar una vez se haya recabado la autorización del Consejo de la CNMC, se envíen las cartas correspondientes y transcurra el plazo de preaviso mencionado de 63 días. Todo ello, con independencia de cuando se produzca la referida integración tecnológica (folio 377).

La DC, en línea con lo expresado en relación con la comunicación autorizada por la resolución de 4 de enero de 2022, considera que la solución descrita adoptada por la entidad bancaria (consistente en la extensión del plazo de entrada en vigor de los cambios en tres días adicionales desde la fecha, coincidente, de envío y firma del comunicado), es apropiada para asegurar, con carácter general, que se dispone en favor de los clientes el plazo mínimo de preaviso requerido en virtud del compromiso primero, con base en lo dispuesto en los mencionados informes sectoriales sobre el sector postal.

Por lo que respecta al establecimiento por UNICAJA BANCO de un periodo común para la entrada en vigor de los cambios de 60 días (más los tres días adicionales previamente señalados), con independencia de que se trate de clientes personas

¹⁷ Por ejemplo, folio 384.

¹⁸ En los borradores inicialmente facilitados por la entidad bancaria para la valoración preliminar por la DC, dicha cláusula transcrita se encontraba redactada en negativo, de forma que se explicaba que los cambios comunicados: *“no se aplicarán antes de que transcurra el plazo de 63 días a partir de la fecha de envío que se indica en la firma de esta comunicación”*.

No obstante, a sugerencia de la DC, UNICAJA BANCO ha adoptado la actual fórmula transcrita, con objeto de dotar a la misma de más claridad.

físicas (consumidores y autónomos) o jurídicas (tal como se indica en el referido compromiso¹⁹), la DC considera que tal medida es compatible con el cumplimiento de los plazos de preaviso previstos en los compromisos de referencia.

Ello se debe a que, a juicio de la DC, se garantiza, en todo caso, la aplicación del plazo de preaviso máximo previsto (60 días para las personas físicas), haciéndolo extensivo a las personas jurídicas, que ven ampliado de este modo el periodo durante el cual pueden ejercitar sus derechos frente a la modificación de las condiciones contractuales inicialmente pactadas. Lo que, a todas luces y desde el punto de vista de la DC, resulta más favorable para estos clientes y se encuentra en línea con el espíritu de los compromisos de referencia, en una clara aplicación del principio “*Qui potest plis, potest minus*”.

Adicionalmente, la declaración de UNICAJA BANCA, previamente expuesta, por la que se compromete formalmente a desvincular la fecha de integración tecnológica de las entidades fusionadas del plazo de entrada en vigor de los cambios contribuye, a juicio de la DC, a disipar cualquier duda a este respecto y a reforzar la obligación de la entidad financiera de respetar los plazos de preaviso establecidos en el compromiso de referencia.

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

En los escritos analizados se informa al cliente sobre: (i) la posibilidad de ejercer su derecho de oposición, con la consiguiente resolución del contrato sin penalización económica, (ii) la libertad para cambiar de entidad bancaria, y (iii) el plazo para estimar la aceptación tácita por el cliente de las nuevas condiciones comunicadas.

Asimismo, a través de los comunicados descritos, UNICAJA BANCO informa al cliente de los cauces disponibles (concretamente, mediante la atención personalizada en oficina o a través de dos números de teléfono *ad hoc*) para solventar cualquier duda o cuestión relativo a los cambios comunicados, entre las que se encontrarían el ejercicio de su derecho de oposición a los cambios y rescisión contractual.

¹⁹ Esto es, con carácter respectivo, un plazo de preaviso de 60 y 30 días.

Por todo lo anterior, la Sala de Competencia considera que procede autorizar los cinco comunicados presentados por UNICAJA BANCO el pasado 10 de mayo de 2022, relativos a la modificación de las condiciones aplicables a las cuentas corrientes y cuentas en divisas, titularidad tanto de personas físicas como jurídicas, así como a la operativa de cheques y transferencias, a los efectos de lo dispuesto en el apartado 3 de la propuesta de compromisos (compromiso primero) aprobados por su resolución de 29 de junio de 2021.

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

V. RESUELVE

ÚNICO. - Autorizar los cinco comunicados presentados por UNICAJA BANCO S.A. el pasado 10 de mayo de 2022, relativos a la modificación de las condiciones aplicables a las cuentas corrientes y cuentas en divisas, titularidad tanto de personas físicas como jurídicas, así como a la operativa de cheques y transferencias, a los efectos de lo dispuesto en el apartado 3 de la propuesta de compromisos (compromiso primero) aprobados por su resolución de 29 de junio 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.