

## SERVICIOS BÁSICOS DE PAGO

### CAIXABANK DESPLAZA LA TARJETA DE DÉBITO POR LA TARJETA HÍBRIDA

A principios de 2022, ASUFIN recibió quejas de varios usuarios que manifestaban que CaixaBank les estaba forzando a cambiar su tarjeta de débito habitual por una de débito diferido. ASUFIN denunció esta mala praxis mediante comunicado de prensa en febrero de 2022 y se dispuso a hacer un seguimiento cuyos resultados nos llevan a presentar la siguiente

## DENUNCIA

### 1. La tarjeta MyCard se comercializa sin coste frente a la tarjeta de débito con coste

Tal y como anticipábamos, a principios de este año y coincidiendo con su fusión con Bankia, CaixaBank comenzó una campaña para sustituir todas sus tarjetas de débito por otras de débito diferido. En efecto, CaixaBank es una de las entidades pioneras en ofrecer tarjetas de crédito con liquidaciones inferiores a un mes, en concreto con liquidaciones semanales, con su producto *MyCard*, tanto para particulares como, desde abril de 2022, para el segmento de los profesionales autónomos. Se trata, en suma, de una tarjeta híbrida, puesto que permite débito y crédito, cuyas condiciones completas se pueden consultar en la página web de la entidad <https://www.caixabank.es/deployedfiles/particulares/Estaticos/pdf/general/c40E.pdf>

En la opción de débito, la tarjeta solo permite diferir el cargo (un mínimo de dos días), es decir, no permite hacer un cargo inmediato en nuestra cuenta bancaria. Además, incluye diferentes opciones de diferimiento de pago e incluso fraccionamiento de deudas. El poco éxito comercial de fórmulas anteriores para diferir el cargo (tarjeta de crédito con liquidación semanal) desde que empezó a comercializarla en marzo de 2020, ha llevado a CaixaBank a iniciar una campaña comercial muy agresiva para **imponer la tarjeta MyCard** desde principios de 2022 como sustituta de la de débito tradicional.

El protocolo para llevar a cabo la sustitución es sencillo. Se informa a los clientes que la tarjeta de débito, que hasta ahora no tenía coste cumpliendo determinados requisitos, va a pasar a costar 36 euros anuales y la de crédito, 48 euros anuales. Acto seguido se recomienda cancelar esta tarjeta para sustituirla por la **tarjeta MyCard**, con débito diferido, sin ningún coste. Es decir, aparentemente se da opción al cliente, pero se presenta una oferta más atractiva, la gratuidad, para renunciar a un servicio esencial como es la tarjeta de débito.

ASUFIN ha recibido quejas de personas que, aun teniendo vigente la tarjeta de débito, han sido llamadas para cambiarla por la tarjeta MyCard 'sin coste adicional'. Algunas personas se han quejado también de que no les dieran opción por una tarjeta de débito o que les insistieran en las bondades de la tarjeta MyCard. Finalmente, los usuarios de Bankia han sido los que más se han quejado por el cambio de condiciones, al considerarse perjudicados,

teniendo que optar por una tarjeta de crédito encubierta sin coste aparente cuando con Bankia su tarjeta de débito no tenía ningún coste cumpliendo determinadas condiciones.

ASUFIN defiende que la tarjeta de débito es un servicio financiero básico que no debe ser desplazado por otras fórmulas aparentemente gratuitas, que no dejan de ser combinaciones de débito diferido y crédito, salvo que se permita modificar el plazo de 48 horas a inmediato.

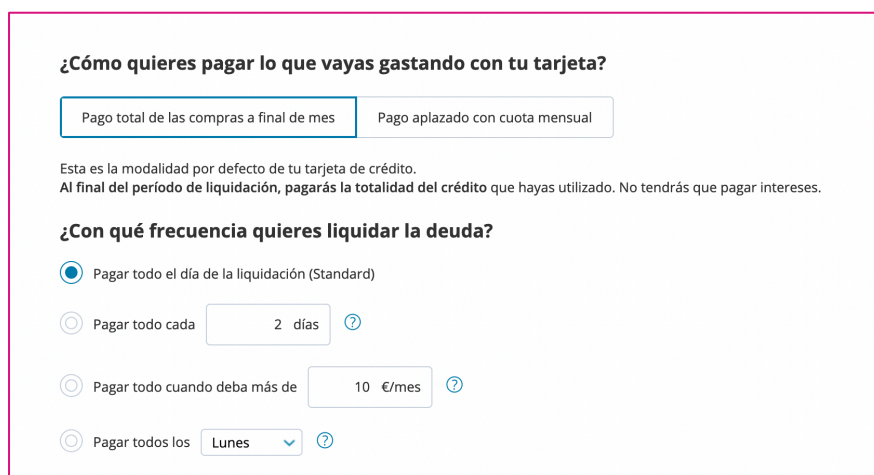
ASUFIN considera que todas las entidades deben disponer en su portfolio una tarjeta de débito convencional que compita en igual de condiciones con el resto de las tarjetas de crédito e híbridas. Es decir, que su coste de mantenimiento no sea un factor disuasorio para contratar tarjetas de crédito, sean de la modalidad que sean.

## 2. La tarjeta MyCard permite diferir o retrasar los pagos

Como decimos, aunque aparentemente no tiene coste para el consumidor, lo cierto es que en cada operación se está invitando al cliente a aplazar el pago, pudiendo ser el origen de un problema de sobreendeudamiento. En el caso de la tarjeta *MyCard*, se permite fraccionamientos de hasta 12 meses, incluso después de que se haya hecho el cargo en cuenta (2 días después de la compra), retrocediendo el movimiento.

Todas las modalidades de liquidación la asimilan a una tarjeta de crédito, **lo que convierte un instrumento básico de pago, para emplear con el dinero disponible en cuenta, en un producto que invita al endeudamiento**. Además de los dos días (plazo más corto, por defecto), permite retrasar más los pagos o hacerlo:

- A final de mes (liquidación standard).
- Cuando se alcance una cierta cantidad (si esta cantidad es alta se puede acumular la deuda durante muchos días).
- Pagar un día a la semana.




¿Cómo quieres pagar lo que vayas gastando con tu tarjeta?


Pago total de las compras a final de mes    Pago aplazado con cuota mensual


Esta es la modalidad por defecto de tu tarjeta de crédito.  
Al final del período de liquidación, pagarás la totalidad del crédito que hayas utilizado. No tendrás que pagar intereses.

¿Con qué frecuencia quieres liquidar la deuda?

Pagar todo el día de la liquidación (Standard)

Pagar todo cada  días 

Pagar todo cuando deba más de  €/mes 

Pagar todos los  

Captura de imagen 1 – opciones de aplazamiento



Como se observa en la captura de imagen 1, la opción de débito no permite en ningún caso el pago inmediato, como debería ser si se tratase de una verdadera tarjeta de débito.

Además, no solo permite demorar los pagos, sino que permite aplazarlo eligiendo una cuota -cuyo mínimo depende de la deuda, pero que es muy bajo- que según su fórmula de cálculo cubre los intereses y que con el factor corrector solo una proporción muy pequeña del capital (0,84%).

Además, fomenta el endeudamiento con prácticas como el fraccionamiento sin coste en operaciones cortas (2 meses al 0% TAE) que puede servir de reclamo para fraccionamientos más largo con coste superior. Así se observa en la captura de imagen 2:

✕

## Cuota mínima

La cuota mensual que finalmente pagues puede variar de la cuota que has elegido si resulta ser inferior a la cuota mínima.

Cada mes calculamos la cuota mínima **en función de los gastos de tu tarjeta**: cuanto más gastes, mayor será la cuota mínima. Lo hacemos así para evitar que tengas que pagar el crédito de tu tarjeta durante demasiado tiempo.

[Cómo calculamos la cuota mínima](#) ^

La cuota mensual mínima será el resultado de la siguiente operación:  
[[Factor Corrector (0,88%) + TIN mensual (1,6%)] x la deuda pendiente desde tu último movimiento]

El Factor Corrector es un porcentaje que depende del TIN de tu contrato. Por lo que si se modifica el TIN de tu contrato, también variará dicho Factor Corrector.

**Ejemplo práctico**

TIN mensual: 1,74%  
Factor Correcto: 0,84%  
Porcentaje que resulta de ambos conceptos: 2,58% (1,74% + 0,84%)  
Deuda pendiente desde tu último movimiento: 1.000,00€

**Cuota mínima: 25,80€** (2,58% de 1.000,00€) mientras no realices nuevas compras.

*Captura de imagen 2 – Información sobre aplazamiento, cuota mínima y tipos de interés*

### 3. La tarjeta MyCard permite operar por encima de su gasto

La tarjeta de débito como un instrumento de control del gasto es una medida para evitar el sobreendeudamiento al cargar las compras sobre saldos. Mientras las tarjetas de débito diferido permiten comprar por encima del saldo, por la posibilidad de fraccionamiento de las operaciones en el momento de la compra y después.

ASUFIN considera que hay que informar de manera adecuada al consumidor del riesgo que contrae al disponer de una tarjeta con múltiples posibilidades para activar modalidades de crédito onerosas. Al mismo tiempo, debe dársele la oportunidad de abonar el importe en el mismo momento de manera predeterminada.

### 4. La tarjeta MyCard limita el dinero dispuesto en cuenta

A diferencia de las tarjetas de débito en la que el usuario puede disponer de todo su dinero disponible, con estas tarjetas no es posible por dos razones:

- Porque la tarjeta tiene un límite fijo con independencia de su saldo. En el caso de MyCard el límite es de 3.000 euros, pudiendo tener muchos de los usuarios una cantidad menor.
- Por las propias operaciones que se financian, que hacen disminuir este límite disponible o el tiempo pendiente para liquidar la tarjeta. Por ejemplo, si el límite es de 1.000 euros y ha fraccionado 400 euros, solo podrá disponer de 600 euros. Es más, aunque la cantidad dispuesta se cargue al cabo de dos días, hasta que no se cargue en cuenta no podrá usarlo. Para hacerlo, la única alternativa es usar servicios de banca electrónica para adelantar este pago (recargar la tarjeta) por lo que también influye en ampliar la brecha digital, ya que no todos los usuarios pueden hacerlo.

Así, en la propia página web de la entidad (<https://www.caixabank.es/particular/tarjetas/mycard-denegacion-falta-de-saldo.html>) se indica que una vez que se agote el límite de crédito, se deberá añadir saldo a la tarjeta para seguir operando con normalidad. Esta operativa, como decimos, añade dificultad al usuario sobre todo cuando se ha procedido a sustituir a todos los clientes, sin tener en cuenta su edad o su nivel de digitalización.

### 5. Conclusiones

Tal y como hemos podido ver, CaixaBank ha sustituido la tarjeta de débito convencional por otra híbrida, MyCard, que presenta unas características que pueden no ser adecuadas para todos los consumidores.

ASUFIN no se muestra contraria a que las entidades financieras ofrezcan distintos modelos de tarjetas de débito y crédito, sin embargo, considera una práctica comercial preocupante iniciar una campaña para sustituir progresivamente la tarjeta de débito por otra opción híbrida, no exenta de riesgos. Además, considera una mala práctica utilizar el gancho de la gratuidad, un factor importante para los consumidores que quieren evitar gastos y comisiones, y que incita a que el consumidor opte por una opción que, a la larga, no solo no le va a salir gratis, sino que le puede salir cara.

**ASUFIN considera que la tarjeta de débito es un servicio financiero básico, esencial para permitir la inclusión financiera**, que en ningún caso debe ser una opción más cara que las tarjetas híbridas o de crédito.

Por todo ello,

### SOLICITAMOS

al Banco de España que requiera a CaixaBank

- Informe detallado de esta campaña mediante la cual está forzando a sus clientes a optar por una tarjeta híbrida en lugar de una tarjeta de débito que es un servicio básico financiero, proporcionando el número de clientes que han cambiado y el que mantiene la tarjeta de débito
- que cese en esta mala práctica, permitiendo optar por una tarjeta de débito, servicio financiero básico, en las mismas condiciones que la tarjeta híbrida ofrecida.

En Madrid 12 de octubre de 2022



PATRICIA SUÁREZ RAMÍREZ  
PRESIDENTA DE ASUFIN

#### DATOS DE CONTACTO DE LA PERSONA RESPONSABLE.

Nombre: Patricia Suárez Ramírez.

Cargo: Presidenta de ASUFIN.

Dirección: Plaza de las Cortes, 4, 4º D - 28014, Madrid.

Teléfono: 915 327 583 – 630 65 67 51 - Correo electrónico: [p.suarez@asufin.com](mailto:p.suarez@asufin.com)

### **SOBRE ASUFIN (ASOCIACIÓN DE USUARIOS FINANCIEROS)**

ASUFIN es una asociación de consumidores que constituida el 20 de julio de 2009 e inscrita en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios (REACU) con el nr. 21 desde el 15 diciembre de 2011. ASUFIN forma parte del Programa de Educación Financiera del Banco de España y la CNMV del que ha obtenido el **Premio a la Mejor trayectoria en el desarrollo del Plan de Educación Financiera en 2021**. Así mismo, ASUFIN contribuye a la protección y defensa del usuario financiero formando parte de:

#### **Consejos consultivos**

- **EBA** - Autoridad Bancaria Europea - Banking Stakeholder Group (BSG). Mandato 2020-24.
- **DG FISMA** - Dirección General de Estabilidad Financiera y Unión de Mercado de Capitales - Non Performing Loans Advisory Panel. Mandato 2021.23
- **ESMA** - Autoridad Europea de Valores y Mercados - Investor Protection and Intermediaries Standing Committee (IPISC). Mandato 2022-24..
- **DG FISMA** - Financial Services Users Group (FSUG). Mayo 2022. **Vicepresidencia**. Mandato 2022-26.

#### **Organizaciones sin ánimo de lucro**

- **FINANCE WATCH**. Mayo 2019. **Miembro de la Junta Directiva**.
- **ALASTRIA**. Mayo 2019
- **BEUC**. Bureau Européen des Unions de Consommateurs. Mayo 2020.
- **DEA**. Digital Euro Association. Junio 2021.
- **SPAINSIF**. Octubre 2021.

ASUFIN tiene por objeto la defensa de los derechos e intereses legítimos de los usuarios de los servicios prestados por las entidades de crédito y los establecimientos financieros de crédito, las empresas de servicios de inversión, las instituciones de inversión colectiva y, en general, cuantas personas o entidades ejerzan, de forma directa o indirecta, actividades relacionadas con la actividad financiera, con los mercados de valores, las entidades aseguradoras, y cualquier otro tipo de intermediario financiero. Así mismo, la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios de todo tipo de productos y servicios en general.