

**BASE DE DATOS DE Norma DEF.-**

Referencia: NCL012863

**CIRCULAR 4/2021, de 25 de noviembre, del Banco de España, a entidades de crédito y otras entidades supervisadas, sobre modelos de estados reservados en materia de conducta de mercado, transparencia y protección de la clientela, y sobre el registro de reclamaciones.**

(BOE de 1 de diciembre de 2021)

*[\* La presente circular entrará en vigor el 21 de diciembre de 2021. Los primeros estados reservados en materia de conducta que se han de remitir al Banco de España serán los correspondientes al segundo semestre de 2022, e incluirán, en su caso, los estados regulados en la Circular 5/2020, de 25 de noviembre, que las entidades de crédito y sucursales en España de entidades de crédito deban remitir de acuerdo con lo establecido en la norma 6, apartado 2, de la presente circular. En esos primeros estados reservados en materia de conducta que se han de remitir, se incluirán los estados sujetos a los umbrales de declaración establecidos en la norma 6, apartado 7, siempre que, en el segundo semestre de 2022 se alcancen o superen los referidos umbrales. Para los siguientes estados que se han de remitir, se estará a lo dispuesto en la norma 6, apartado 7, párrafo segundo. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 1 anterior, las entidades dispondrán hasta el 31 de diciembre de 2022 para completar el registro de reclamaciones al que se refiere la norma 8 de esta circular. Las entidades deberán incluir en dicho registro, al menos, todas las reclamaciones recibidas cuya fecha de presentación sea posterior al 30 de junio de 2022.]*

## I

La conducta de las entidades supervisadas y la forma en la que estas se relacionan con sus clientes son elementos esenciales para el correcto funcionamiento del sistema financiero y para mantener un modelo de negocio viable y sostenible en el medio y largo plazo, ya que las consideraciones reputacionales tienen una gran relevancia en esta actividad.

Corresponde al Banco de España la supervisión del cumplimiento de las normas de ordenación y disciplina bancaria en materia de conducta y transparencia informativa, así como la supervisión del cumplimiento de las buenas prácticas bancarias.

En el desarrollo de esta labor, resulta necesario establecer un marco específico de información reservada en materia de conducta, que procure información adecuada y suficiente para el correcto desarrollo de esta función de supervisión, en relación con el cumplimiento de las normas de conducta, transparencia y protección a la clientela. Esto es especialmente relevante cuando se tienen en cuenta el proceso de innovación que experimenta el mercado de productos y servicios bancarios, incluidos los servicios de pagos, y la evolución del marco normativo en este ámbito de la transparencia y la protección de la clientela.

La presente circular establece la información que las entidades supervisadas tienen que elaborar en materia de conducta, en desarrollo -entre otras- de la habilitación contenida en la disposición adicional octava del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, conforme al cual se habilita al Banco de España para requerir a las personas físicas o jurídicas sujetas a su supervisión, con la forma y la periodicidad que se determinen, los estados y la información que considere necesarios para cumplir con la función de supervisión de las normas de conducta, transparencia y protección de los clientes exigibles. En concreto, se determinan los modelos de estados reservados, para los que se definen su contenido y la periodicidad con la que deberán ser remitidos al Banco de España. Asimismo, se establece la necesidad de que las entidades dispongan de un registro de reclamaciones a disposición del Banco de España con un contenido predefinido.

Teniendo en cuenta los diferentes tipos de entidades a las que se dirige la circular, así como las diferencias en su tamaño y la tipología de clientes a los que prestan servicios, se ha previsto un régimen simplificado de los requerimientos de estados reservados en materia de conducta. De esta forma, se incorpora el principio de proporcionalidad en la norma.

## II

La presente circular consta de ocho normas, una disposición adicional, una disposición derogatoria y una disposición final. Además, la circular incluye dos anejos. El primero establece los modelos de estados reservados en materia de conducta que las entidades deben enviar al Banco de España; el segundo define el contenido mínimo de información en materia de reclamaciones que deberá estar a disposición del Banco de España.

El capítulo I incluye dos normas, que se refieren a las disposiciones generales y regulan el objeto y el ámbito de aplicación de la circular. En lo que respecta al ámbito de aplicación contemplado en la norma segunda, este comprende las entidades de crédito; los establecimientos financieros de crédito (incluidos los establecimientos

financieros de crédito híbridos); las entidades de pago (incluidas las que tengan carácter híbrido); las entidades que prestan servicios de pago acogidas al régimen de exención previsto en el artículo 14.1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera; las entidades de dinero electrónico (incluidas las que tengan carácter híbrido); las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas; los titulares de establecimientos de compra y venta de moneda extranjera; los prestamistas inmobiliarios; los intermediarios de crédito inmobiliario, y las sucursales en España de las entidades de crédito y de las entidades de pago y entidades de dinero electrónico que estén autorizadas en un Estado miembro de la Unión Europea o en un tercer estado.

El capítulo II, sobre modelos y criterios de elaboración y presentación de los estados reservados en materia de conducta, consta de cuatro normas. Los criterios de reconocimiento y de valoración que se deben aplicar en la elaboración de los estados reservados serán los establecidos en su normativa contable específica para cada tipo de entidad, salvo en lo previsto expresamente en esta circular. Asimismo, se determinan los modelos de estados reservados que las entidades deberán remitir al Banco de España y sus especificidades, en términos de formato, frecuencia y modo de presentación. Los estados se estructuran en tres bloques principales: i) por productos; ii) por comisiones e ingresos por intereses, y iii) por reclamaciones. Además, se incluye un estado específico referido a la actividad de los prestamistas inmobiliarios y de los intermediarios de crédito inmobiliario.

El capítulo III contiene una norma sobre el desarrollo y el control interno de la información en materia de conducta.

El capítulo IV consta de una única norma, referida al registro de reclamaciones que las entidades deben tener a disposición del Banco de España, e incluye una descripción del contenido mínimo del registro.

La disposición adicional única recoge la posibilidad de que el Banco de España comunique las indicaciones, correlaciones y cuadros que considere necesarias en relación con los estados objeto de esta norma.

La disposición derogatoria única dispone que, a partir del 1 de julio de 2023, quedará sin efecto el apartado 1 de la norma 12 de la Circular 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España, sobre los requisitos del Documento Informativo de las Comisiones y del Estado de Comisiones, y los sitios web de comparación de cuentas de pago, conforme al cual las entidades de crédito deben remitir al Banco de España, con periodicidad anual y durante el mes de junio de cada año, información relacionada con el número de cuentas de pago básicas abiertas, y las solicitudes de apertura de ese tipo de cuentas de pago rechazadas, durante el año natural anterior al del reporte. No obstante, de acuerdo con el régimen de entrada en vigor de la nueva circular está previsto que las entidades remitan los primeros estados reservados de conducta en marzo de 2023, reportando datos del segundo semestre de 2022, por lo que, en atención al régimen de reporte, de periodicidad anual, previsto en la Circular 2/2019, y al de reporte semestral de la nueva circular, es preciso que la obligación de reporte sobre las cuentas de pago básicas de la Circular 2/2019 continúe vigente hasta julio de 2023, para garantizar que el nivel de información supervisora del Banco de España sobre las cuentas de pago básicas no se vea menoscabado, en lo que se refiere al primer semestre de 2022.

Por último, la disposición final única señala que la presente circular entrará en vigor a los 20 días de su publicación en el Boletín Oficial del Estado. Además, regula la presentación de estados reservados al Banco de España durante 2022. Se establece que los primeros estados reservados en materia de conducta que se han de presentar al Banco de España sean los correspondientes al segundo semestre de 2022. Además, las entidades tendrán hasta el 31 de diciembre de 2022 para completar el registro de reclamaciones.

### III

La presente circular se dicta en el ejercicio de las habilitaciones normativas atribuidas al Banco de España en materia de conducta, transparencia y protección de la clientela para todas las personas físicas y jurídicas supervisadas.

En primer término, el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, que desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, habilita ampliamente al Banco de España, en su disposición adicional octava, para requerir a las personas físicas o jurídicas sujetas a su supervisión, con la forma y la periodicidad que se determinen, los estados e información que considere necesarios para cumplir con la función de supervisión de las normas de conducta, transparencia y protección de los clientes exigibles.

Adicionalmente, las diversas normas reguladoras del régimen jurídico de las personas físicas y jurídicas sujetas a la supervisión del Banco de España contienen habilitaciones específicas para el ejercicio de esa potestad general y amplia prevista en la disposición adicional octava del Real Decreto 84/2015, antes citada. En particular, las siguientes:

- El artículo 32 del Real Decreto 309/2020, de 11 de febrero, sobre el régimen jurídico de los establecimientos financieros de crédito, que habilita al Banco de España para requerir la información en materia de conducta que

considere pertinente a los establecimientos financieros de crédito; y la disposición final cuarta del citado real decreto, que habilita al Banco de España para concretar y desarrollar mediante circular lo dispuesto en el artículo 32.

- El artículo 30 del Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago, y por el que se modifican el Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico, y el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, que establece la obligación para las entidades de pago de remitir al Banco de España los estados y la información que este considere necesarios para cumplir con su función de supervisión de las normas de conducta aplicables a las entidades de pago.

- La disposición final duodécima del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, según la cual el Banco de España podrá dictar las disposiciones de desarrollo que sean necesarias para establecer la información que los proveedores de servicios de pago le deberán comunicar.

- El artículo 28 del Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico, que establece la obligación para las entidades de dinero electrónico de remitir al Banco de España la información en materia de conducta que este les requiera; y la disposición final tercera del citado real decreto, que habilita al Banco de España a desarrollar las obligaciones de información en materia de conducta a las que se refiere el artículo 28.

- La disposición adicional sexta del Real Decreto 309/2019, de 26 de abril, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, que establece que los prestamistas, intermediarios de crédito, representantes designados y los grupos consolidables de todos ellos, cuya supervisión corresponda al Banco de España, deberán remitir, con la forma y la periodicidad que este requiera, los estados y la información que considere necesarios para cumplir con su función de supervisión.

- El Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, sobre el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito, que establece en su artículo 12 que los establecimientos de cambio de moneda cuyo titular sea una persona jurídica deberán remitir al Banco de España la información que este les requiera; y la disposición final segunda del citado real decreto, que autoriza al Banco de España a dictar las normas necesarias para el desarrollo de las funciones de supervisión y control de la actividad de los establecimientos de cambio de moneda.

La circular cumple con los principios de necesidad, eficiencia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficacia exigidos por el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas. En aplicación de los principios de necesidad y eficacia, la norma responde a la necesidad de contar con un marco de información completa y estandarizada en materia de conducta de mercado, transparencia y protección de la clientela de entidades supervisadas, con un mayor desglose de la información disponible de las entidades, con el fin de garantizar el adecuado ejercicio de la actividad de supervisión de las entidades. En aplicación del principio de seguridad jurídica, la nueva información complementa los requerimientos ya existentes con un mayor nivel de detalle. Se atiende también a los principios de eficiencia y proporcionalidad establecidos en la citada ley, puesto que se prevén únicamente aquellos requerimientos de información imprescindibles para dar cumplimiento a la función de supervisión de las normas de conducta, transparencia y protección de los clientes exigibles a dichas entidades por el Banco de España. Se ha procedido a racionalizar y a precisar el contenido de la información que se solicita, reconociendo un régimen simplificado de requerimientos de modelos de estados reservados para algunas entidades, con objeto de evitar cargas administrativas innecesarias derivadas de las obligaciones de presentación de información.

El principio de transparencia en la elaboración de la presente circular se alcanza a través de la consulta pública previa a las personas y a las entidades potencialmente afectadas, fijada por el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y a través del trámite de audiencia e información públicas a los interesados, formando parte ambos trámites del proceso de tramitación de la presente circular. Tanto la consulta pública previa como la audiencia y la información públicas se han llevado a cabo, durante el proceso de elaboración de la presente circular, mediante su publicación en el sitio web del Banco de España, y se ha dado la oportunidad a los destinatarios de la norma, a los organismos competentes y a los interesados en general de manifestar sus observaciones.

En consecuencia, en uso de las facultades que tiene conferidas, el Consejo de Gobierno del Banco de España, a propuesta de la Comisión Ejecutiva, y de acuerdo con el Consejo de Estado, ha aprobado la presente circular, que contiene las siguientes normas:

## CAPÍTULO I

### Disposiciones generales

#### Norma 1. *Objeto.*

La presente circular tiene por objeto fijar el contenido y la periodicidad de los modelos de estados reservados en materia de conducta de mercado, transparencia y protección de la clientela (en adelante, estados reservados en materia de conducta) que deberán remitir al Banco de España las entidades mencionadas en la norma 2 de esta circular. Asimismo, se determina el contenido mínimo de la información que dichas entidades deberán tener a disposición del Banco de España en materia de reclamaciones.

**Norma 2. *Ámbito de aplicación.***

La presente circular será de aplicación a los siguientes tipos de entidades:

- a) Las entidades de crédito, excluido el Instituto de Crédito Oficial.
- b) Los establecimientos financieros de crédito, incluidos los establecimientos financieros de crédito híbridos.
- c) Las entidades de pago, incluidas las que tengan carácter híbrido.
- d) Las entidades que prestan servicios de pago acogidas al régimen de exención previsto en el artículo 14.1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- e) Las entidades de dinero electrónico, incluidas las que tengan carácter híbrido.
- f) Las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas.
- g) Los titulares de establecimientos de compra y venta de moneda extranjera.
- h) Los prestamistas inmobiliarios e intermediarios de crédito inmobiliario sometidos a la supervisión del Banco de España, de conformidad con lo previsto en los artículos 33 y 43 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo.
- i) Las sucursales en España de las entidades de crédito y de las entidades de pago y entidades de dinero electrónico que estén autorizadas en un Estado miembro de la Unión Europea o en un tercer Estado.

Cualquier referencia en la circular a «la entidad» o «las entidades» se entenderá hecha a todos los tipos de entidades anteriores, salvo en aquellos apartados en los que se indica específicamente que solo son aplicables a algunos tipos de entidades.

**CAPÍTULO II****Modelos y criterios de elaboración y de presentación de los estados reservados en materia de conducta****Norma 3. *Criterios de reconocimiento y de valoración.***

Los criterios contables, incluidas las normas de reconocimiento y de valoración, para la elaboración de los estados reservados en materia de conducta serán los de aplicación conforme a la normativa contable que resulte de aplicación a cada entidad.

No obstante, las entidades deberán incluir en los estados de comisiones el importe total de las comisiones liquidadas a los clientes durante el período de referencia, con independencia de su reconocimiento contable y de que se hayan cobrado o no.

**Norma 4. *Sectorización de saldos según titulares.***

1. El esquema de sectorización mínima en los estados reservados en materia de conducta será el que se recoge a continuación. Para lo no previsto expresamente en esta circular y a efectos de esta norma, serán aplicables los criterios que se regulan en la norma 66 de la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, del Banco de España, a entidades de crédito, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros.

a) Hogares. Personas físicas. Actividad no empresarial. Residentes y no residentes: comprende a todas las personas físicas incluidas en el sector Hogares, según se regula en la norma 66 de la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, incluso cuando sean empresarios individuales, siempre que actúen en un ámbito ajeno a su actividad empresarial o profesional. Se entenderán incluidas dentro de esta categoría las comunidades de bienes, como es el caso de las comunidades de propietarios, comunidades de herederos, herencias yacentes y similares, siempre que estén mayoritariamente constituidas por personas físicas y no ejerzan una actividad empresarial.

b) Hogares. Empresarios individuales. Residentes y no residentes: comprende a todas las personas físicas incluidas en el sector Hogares, según se regula en la norma 66 de la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, cuando sean empresarios individuales, porque realicen actividades empresariales a título personal o negocios a través de entidades sin personalidad jurídica. Se informarán como empresarios individuales exclusivamente las operaciones a nombre de los empresarios cuando tengan como finalidad su actividad empresarial.

c) Microempresas. Residentes y no residentes: comprende las empresas incluidas en el sector de sociedades no financieras, según se regula en la norma 66 de la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, que se clasifiquen como microempresas conforme a las definiciones de la Recomendación 2003/361/CE de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas.

2. En el estado CR 1-1 se deberá incluir información sobre todas las reclamaciones recibidas, conforme a lo indicado en el anejo 1.

**Norma 5. Cumplimentación y presentación de los estados reservados en materia de conducta en el Banco de España.**

i. Normas de cumplimentación. Las entidades no podrán modificar los modelos de estados establecidos, ni suprimir ninguna de sus partidas, que deberán figurar siempre, aunque presenten valor nulo.

La información referida a unidades monetarias en los estados se presentará en euros, salvo cuando en estos se indique otra cosa. El redondeo se efectuará a la unidad más cercana, con la equidistancia al alza, admitiéndose un redondeo máximo al millar de euros. La cumplimentación de cada una de las celdas de los diferentes estados se efectuará de modo independiente, aunque las sumas de los parciales redondeados no coincidan con los totales.

La información requerida en los estados incluidos en esta circular se corresponde con la actividad en base individual de «negocios en España», que incluirá las operaciones que estén registradas contablemente en los libros de las oficinas que operen en España.

ii. Normas de presentación. El período de declaración coincidirá con el semestre natural. La remisión de los estados al Banco de España se realizará en los cinco primeros días naturales del tercer mes siguiente a la finalización del correspondiente período de declaración semestral. Cuando el último día del plazo para enviar los estados sea inhábil en Madrid, en el municipio o en la comunidad autónoma en la que reside la entidad, los estados se remitirán, como máximo, el primer día hábil siguiente.

Los estados serán enviados por la propia entidad a la que se refieren. No obstante, se podrán remitir por terceros cuando lo justifiquen razones de organización de un grupo de entidades, si bien ello no descargará de responsabilidad a las personas y a los órganos directivos de la entidad a la que se refieren.

La presentación de estados al Banco de España deberá hacerse mediante transmisión telemática, de conformidad con las especificaciones técnicas que se comuniquen al efecto.

iii. Especialidades. El Banco de España podrá exigir a las entidades, con carácter general o particular, cuanta información precise como aclaración y detalle de los estados anteriores, o para cualquier otra finalidad surgida en el desarrollo de las funciones de supervisión de conducta de entidades, transparencia y protección del cliente que le están encomendadas.

El Banco de España podrá requerir individualmente a una entidad la entrega de estados con una frecuencia superior a la indicada en esta circular cuando sea necesario por motivos de supervisión.

**Norma 6. Estados reservados en materia de conducta.**

1. Las entidades deberán enviar al Banco de España, de acuerdo con los criterios que se indican en los apartados siguientes, los siguientes estados reservados, en los formatos que se incluyen en el anejo 1:

ESTADO	DENOMINACIÓN
A. PRODUCTOS	
CP 1	Activo. Préstamos con garantía real. Negocios en España.
CP 1-1	Resumen. Saldo vivo y operaciones del período.
CP 1-2	Detalle por canales de contratación. Balance. Operaciones del período.
CP 1-3	Detalle de préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria. Balance. Operaciones del período.
CP 1-4	Información adicional de los préstamos hipotecarios transferidos y dados de baja del balance.
CP 2	Activo. Préstamos sin garantía real. Negocios en España.
CP 2-1	Resumen. Saldo vivo y operaciones del período.
CP 2-2	Detalle por canales de contratación. Balance. Operaciones del período.

CP 2-3	Detalle por plazo, residencia y tipo de la operación.
CP 2-4	Información adicional de los préstamos transferidos y dados de baja del balance.
CP 3	Pasivo. Depósitos y cuentas de pago. Negocios en España.
CP 3-1	Resumen. Saldo vivo y operaciones del período.
CP 3-2	Detalle por canales de contratación. Balance. Operaciones del período.
CP 3-3	Detalle por divisa, residencia, situación, plazo y tipo de remuneración.
CP 4	Detalle de puntos de venta en España.
CP 5	Operativa con segundas marcas. Operaciones del período. Negocios en España.
<b>B. COMISIONES</b>	
CI 1	Comisiones e ingresos por intereses. Activo. Negocios en España.
CI 2	Comisiones. Pasivo y cuentas de pago. Negocios en España.
CI 3	Comisiones. Instrumentos y servicios de pago. Negocios en España.
<b>C. RECLAMACIONES</b>	
CR 1	Reclamaciones recibidas. Negocios en España.
CR 1-1	Resumen del número de reclamaciones recibidas, por reclamante, canal y territorio.
CR 1-2	Detalle del número de reclamaciones recibidas, por instancia.
CR 2	Reclamaciones resueltas por el Servicio de Atención al Cliente (SAC). Negocios en España.
CR 2-1	Resumen del número de reclamaciones resueltas por el SAC, por motivo de reclamación.
CR 2-2	Detalle de reclamaciones resueltas por el SAC, por motivos y productos.
<b>D. ACTIVIDAD DE PRESTAMISTAS E INTERMEDIARIOS DE CRÉDITO INMOBILIARIO</b>	
CPI 1	Actividad de prestamistas e intermediarios de crédito inmobiliario. Negocios en España.

**2.** Las entidades de crédito y las sucursales en España de entidades de crédito deberán enviar al Banco de España los estados CP 1-1, CP 2-1, CP 3-1, CP 4, CP 5, CI 1, CI 2, CI 3, CR 1-1 y CR 2-1 incluidos en la tabla del apartado 1 anterior. También deberán enviar los estados CP 1-2, CP 1-3, CP 1-4, CP 2-2, CP 2-3, CP 2-4, CP 3-2, CP 3-3, CR 1-2 y CR 2-2 cuando superen los umbrales que se indican en el apartado 7 siguiente.

No obstante, las entidades de crédito y las sucursales en España de entidades de crédito que no presten servicios a «Hogares. Personas físicas. Actividad no empresarial» y a «Hogares. Empresarios individuales» únicamente deberán enviar al Banco de España los estados CP 1-1, CP 2-1, CP 3-1 y CP 4 (solo las columnas de «Microempresas») y el estado CR 1-1, incluidos en el apartado 1 anterior.

Además de los estados que se definen en el apartado anterior, las entidades de crédito y las sucursales en España de entidades de crédito, salvo las que no presten servicios a «Hogares. Personas físicas. Actividad no empresarial» y a «Hogares. Empresarios individuales», deberán enviar al Banco de España información que se ajustará a los modelos de los estados EP 5-1 a) y b) (solo las columnas de «Hogares, excluidos empresarios individuales» y «Empresarios individuales»), EP 5-3 y EP 5-5 contenidos en el anejo 2 de la Circular 5/2020, de 25 de noviembre, del Banco de España, a entidades de pago y a entidades de dinero electrónico, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros, que modifica la Circular 6/2001, de 29 de octubre, sobre titulares de establecimientos de cambio de moneda, y la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, si bien la información que se ha de consignar en estos estados se referirá exclusivamente al volumen de servicios de pago y emisión de dinero electrónico a los «Hogares, excluidos empresarios individuales» y «Empresarios individuales». Dichos estados se enviarán con el ámbito de negocios, periodicidad, plazo de remisión y las especificaciones indicadas en la citada Circular 5/2020, de 25 de noviembre.

**3.** Los establecimientos financieros de crédito deberán enviar al Banco de España los estados CP 1-1, CP 2-1, CP 4, CP 5, CI 1, CI 3, CR 1-1 y CR 2-1 incluidos en la tabla del apartado 1 de esta norma. También deberán remitir los estados CP 1-2, CP 1-3, CP 1-4, CP 2-2, CP 2-3, CP 2-4, CR 1-2 y CR 2-2 cuando superen los umbrales que se indican en el apartado 7 de esta norma.

No obstante, los establecimientos financieros de crédito que no presten servicios a «Hogares. Personas físicas. Actividad no empresarial» y a «Hogares. Empresarios individuales» únicamente deberán enviar al Banco de

España los estados CP 1-1, CP 2-1 y CP 4 (solo las columnas de «Microempresas») y el estado CR 1-1, incluidos en la tabla del apartado 1 de esta norma.

4. Las entidades de pago, las entidades de dinero electrónico, las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas, los establecimientos de compra y venta de moneda extranjera y las sucursales en España de las entidades de pago y entidades de dinero electrónico deberán enviar al Banco de España los estados CR 1-1 y CR 2-1 incluidos en la tabla del apartado 1 de esta norma. No obstante, si estas entidades no prestan servicios a «Hogares. Personas físicas. Actividad no empresarial» y a «Hogares. Empresarios individuales» únicamente deberán enviar al Banco de España el estado CR 1-1, incluido en la tabla del apartado 1 de esta norma.

5. Las entidades que prestan servicios de pago acogidas al régimen de exención de autorización previsto en el artículo 14.1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, deberán enviar al Banco de España el estado CR 1-1.

6. Los prestamistas inmobiliarios y los intermediarios de crédito inmobiliario deberán enviar al Banco de España el estado CPI incluido en la tabla del apartado 1 de esta norma, incluyendo la actividad de sus representantes designados.

No obstante, estarán exentas de reportar este estado las personas físicas que actúen como intermediarios de crédito inmobiliario.

7. A los efectos de lo previsto en los apartados anteriores, se establecen los siguientes umbrales de declaración:

i. Los estados CP 1-2, CP 1-3 y CP 1-4, que informan sobre el detalle de los préstamos con garantía real, se remitirán cuando el saldo vivo de los préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria con «Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes» sea igual o superior a 250 millones de euros, según las indicaciones establecidas en el último párrafo de este apartado.

ii. Los estados CP 2-2, CP 2-3 y CP 2-4, que informan sobre el detalle de los préstamos sin garantía real, y los estados CP 3-2 y CP 3-3, que informan sobre el detalle de los depósitos y otras cuentas de pago, se remitirán cuando el saldo vivo de los préstamos sin garantía real con «Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes» sea igual o superior a 25 millones de euros, según las indicaciones establecidas en el último párrafo de este apartado.

iii. Los estados CR 1-2 y CR 2-2, con el detalle de las reclamaciones recibidas y resueltas, se remitirán cuando el número de reclamaciones totales recibidas por la entidad sea superior a 1.000, según las indicaciones establecidas en el siguiente párrafo de este apartado.

La obligación de las entidades de declarar los estados indicados en este apartado surgirá cuando en dos períodos de declaración consecutivos se hayan alcanzado los umbrales señalados, debiendo remitir en el siguiente período los estados reservados de detalle que correspondan en cada caso. Asimismo, las entidades que vengán enviando todos o algunos de los citados estados continuarán haciéndolo cuando su importe descienda por debajo del umbral para su remisión, hasta que transcurran tres declaraciones consecutivas de estados en materia de conducta que verifiquen este hecho, en cuyo caso dejarán de declarar en el cuarto período, siempre que en este sigan sin alcanzar el umbral.

8. Excepcionalmente, cuando sea necesario por razones supervisoras, el Banco de España podrá requerir a las entidades que no superen los umbrales que se establecen en el apartado anterior que presenten todos o algunos de dichos estados. El requerimiento se efectuará por escrito, con una antelación mínima de seis meses respecto a su fecha de remisión.

### CAPÍTULO III

#### Desarrollo y control interno de la información en materia de conducta

##### **Norma 7.** *Desarrollo y control interno de la información en materia de conducta.*

1. Toda la información sobre los productos comercializados y los servicios bancarios, incluidos los servicios de pagos, prestados a su clientela deberá estar perfectamente identificada en la base de datos de las entidades, de la que se obtendrá con claridad la información contenida en los diferentes estados en materia de conducta así como en el registro de reclamaciones, que se derivan de esta o de otra norma de obligado cumplimiento y que deban

facilitar o tener a disposición del Banco de España, según el caso, con objeto de que este pueda cumplir con las funciones de supervisión de conducta de entidades, transparencia y protección de la clientela que tiene asignadas.

**2.** Las entidades pondrán la máxima diligencia en la confección de sus estados reservados y en los mecanismos de comunicación al Banco de España, con objeto de evitar rectificaciones posteriores y con el fin de garantizar la exactitud, calidad y suficiencia de la información recogida internamente y comunicada al Banco de España.

**3.** Las entidades deben contar con procedimientos de control interno que les permitan identificar y evaluar los riesgos a los que están expuestas en materia de conducta y asegurar la exactitud, calidad y suficiencia de la información remitida al Banco de España.

## CAPÍTULO IV

### Registro de reclamaciones a disposición del Banco de España

#### **Norma 8.** *Registro de reclamaciones a disposición del Banco de España.*

Las entidades deberán llevar un registro para recoger las reclamaciones previstas en el artículo 29 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, presentadas por «Hogares. Personas físicas. Actividad no empresarial» y por «Hogares. Empresarios individuales», recibidas en cualquier instancia, con los datos que se solicitan en el anejo 2 de esta circular, de modo que puedan ser puestos a disposición del Banco de España cuando sea requerido. Los datos deberán estar disponibles hasta seis años después de la fecha de presentación de la reclamación.

La información incluida en el registro se corresponde con la actividad en base individual de negocios en España, que incluirá las operaciones que estén registradas contablemente en los libros de las oficinas que operen en España.

El registro de reclamaciones solo será obligatorio cuando exista clientela de personas físicas.

#### DISPOSICIÓN ADICIONAL

##### **Única.** *Indicaciones, correlaciones y cuadros.*

El Banco de España podrá comunicar a las entidades indicaciones para facilitar la confección de los diferentes estados, así como las correlaciones y cuadros dentro de cada estado y entre cada uno de ellos.

#### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

##### **Única.**

Con fecha 1 de julio de 2023 quedará derogado el apartado 1 de la norma 12 de la Circular 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España, sobre los requisitos del Documento Informativo de las Comisiones y del Estado de Comisiones, y los sitios web de comparación de cuentas de pago, y que modifica la Circular 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

#### DISPOSICIÓN FINAL

##### **Única.** *Entrada en vigor.*

**1.** La presente circular entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

**2.** Los primeros estados reservados en materia de conducta que se han de remitir al Banco de España serán los correspondientes al segundo semestre de 2022, e incluirán, en su caso, los estados regulados en la Circular 5/2020, de 25 de noviembre, que las entidades de crédito y sucursales en España de entidades de crédito deban remitir de acuerdo con lo establecido en la norma 6, apartado 2, de la presente circular.

En esos primeros estados reservados en materia de conducta que se han de remitir, se incluirán los estados sujetos a los umbrales de declaración establecidos en la norma 6, apartado 7, siempre que, en el segundo semestre de 2022 se alcancen o superen los referidos umbrales. Para los siguientes estados que se han de remitir, se estará a lo dispuesto en la norma 6, apartado 7, párrafo segundo.

3. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 1 anterior, las entidades dispondrán hasta el 31 de diciembre de 2022 para completar el registro de reclamaciones al que se refiere la norma 8 de esta circular. Las entidades deberán incluir en dicho registro, al menos, todas las reclamaciones recibidas cuya fecha de presentación sea posterior al 30 de junio de 2022.

Madrid, 25 de noviembre de 2021. El Gobernador del Banco de España, Pablo Hernández de Cos.

## **ANEJO 1**

### **Estados reservados en materia de conducta**

#### *A. Productos*

CP 1 Activo. Préstamos con garantía real. Negocios en España.

CP 1-1 Resumen. Saldo vivo y operaciones del período.

CP 1-2 Detalle por canales de contratación. Balance. Operaciones del período.

CP 1-3 Detalle de préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria. Balance. Operaciones del período.

CP 1-4 Información adicional de los préstamos hipotecarios transferidos y dados de baja del balance.

CP 2 Activo. Préstamos sin garantía real. Negocios en España.

CP 2-1 Resumen. Saldo vivo y operaciones del período.

CP 2-2 Detalle por canales de contratación. Balance. Operaciones del período.

CP 2-3 Detalle por plazo, residencia y tipo de la operación.

CP 2-4 Información adicional de los préstamos transferidos y dados de baja del balance.

CP 3 Pasivo. Depósitos y cuentas de pago. Negocios en España.

CP 3-1 Resumen. Saldo vivo y operaciones del período.

CP 3-2 Detalle por canales de contratación. Balance. Operaciones del período.

CP 3-3 Detalle por divisa, residencia, situación, plazo y tipo de remuneración.

CP 4 Detalle de puntos de venta en España.

CP 5 Operativa con segundas marcas. Operaciones del período. Negocios en España.

Notas. Estados productos.

## *B. Comisiones*

- CI 1 Comisiones e ingresos por intereses. Activo. Negocios en España.
- CI 2 Comisiones. Pasivo y cuentas de pago. Negocios en España.
- CI 3 Comisiones. Instrumentos y servicios de pago. Negocios en España.

Notas. Estados comisiones.

## *C. Reclamaciones*

CR 1 Reclamaciones recibidas. Negocios en España.

CR 1-1 Resumen del número de reclamaciones recibidas, por reclamante, canal y territorio.

CR 1-2 Detalle del número de reclamaciones recibidas, por instancia.

CR 2 Reclamaciones resueltas por el Servicio de Atención al Cliente (SAC). Negocios en España.

CR 2-1 Resumen del número de reclamaciones resueltas por el SAC, por motivo de reclamación.

CR 2-2 Detalle de reclamaciones resueltas por el SAC, por motivos y productos.

Notas. Estados reclamaciones.

## *D. Actividad de prestamistas inmobiliarios e intermediarios de crédito inmobiliario*

CPI 1 Actividad de prestamistas inmobiliarios e intermediarios de crédito inmobiliario. Negocios en España.





CP 1 Activo. Préstamos con garantía real. Negocios en España

CP 1-3 Detalle de préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria. Balance. Operaciones del período

Producto/Servicio	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes	
	N.º Operaciones / Contratos	Importe
OPERACIONES DEL PERIODO		
<i>Por Divisa</i>		
Euros		
Moneda extranjera		
<i>Por tipo de instrumento</i>		
Líneas y cuentas de crédito		
De los que: Autopromotor		
Otros préstamos		
<i>Por tipo de hipoteca</i>		
Ordinarias		
Hipoteca de máximo		
Hipotecas inversas		
<i>Por tipo de interés vigente</i>		
Fijo		
Variable o mixto en período fijo inicial igual o inferior a un año		
Mixto en período fijo inicial superior a un año y menor de cinco		
Mixto en período fijo inicial igual o superior a cinco años y menor de diez		
Mixto en período fijo inicial igual o superior a diez años		
Otros		
<i>Por índice de referencia vigente (cuando tipo variable o mixto)</i>		

Producto/Servicio	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes	
	N.º Operaciones / Contratos	Importe
Oficiales		
Euríbor 12 meses		
Euríbor semana, mes, tres o seis meses		
IRPH Entidades (a)		
€STR		
Otros oficiales		
Resto (no oficiales, VPO, otros)		
<i>Por índice de referencia sustitutivo (cuando tipo en concesión variable o mixto) establecido como primera opción contractual</i>		
Ninguno		
Oficiales		
Euríbor 12 meses		
Euríbor semana, mes, tres o seis meses		
IRPH Entidades		
€STR		
Otros oficiales		
Resto (no oficiales, otros)		
<i>Por plazo de la operación (en concesión)</i>		
Hasta diez años inclusive		
Más de diez y hasta veinte años		
Más de veinte y hasta treinta años		
Más de treinta		
<i>Por cláusulas especiales vigentes</i>		

Producto/Servicio	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes	
	N.º Operaciones / Contratos	Importe
Con opción de recarga		
Opción de incrementar el plazo de la operación		
Opción de cambiar el índice de referencia		
Opción de tener un período de carencia de principal, interés o ambos durante la vida de la operación.		
Con cuota final total o parcial		
Amortización de principal con progresión geométrica		
<i>Por residencia del prestatario</i>		
Residentes en España		
No residentes en España		
<i>Por tipo de operación</i>		
Originadas por la entidad		
Operaciones formalizadas en el período distintas de subrogaciones de deudor, renovaciones y refinanciaciones		
Subrogaciones deudor		
De las que: Subrogación préstamo promotor		
Renovaciones		
Refinanciaciones		
Subrogada de otras entidades		
Operaciones adquiridas a otras entidades distintas de operaciones corporativas de fusiones y similares (gestionadas y no gestionadas)		
De las que: No gestionadas		
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA: OTRAS OPERACIONES DEL PERIODO		
Operaciones adquiridas a otras entidades en operaciones corporativas: fusiones y similares (gestionadas y no gestionadas)		

Producto/Servicio	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes	
	N.º Operaciones / Contratos	Importe
De las que: No gestionadas		
Renegociaciones		
Reestructuraciones		

*CP 1 Activo. Préstamos con garantía real. Negocios en España*

CP 1-4 Información adicional de los préstamos hipotecarios transferidos y dados de baja del balance

CP 1-4 a) Saldos vivos

Préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria transferidos	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes	
	N.º Operaciones / Contratos	Importe
Transferidos y gestionados por la entidad		

CP 1-4 b) Operaciones del período

Préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria transferidos	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes	
	N.º Operaciones/Contratos	Importe
Transferidos y gestionados por la entidad		
Transferidos y no gestionados por la entidad		

CP 2 Activo. Préstamos sin garantía real. Negocios en España

CP 2-1 Resumen. Saldo vivo y operaciones del período

CP 2-1 a) Balance. Saldo vivo

Producto/Servicio	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes		Hogares. Empresarios individuales. Residentes y no residentes		Microempresas. Residentes y no residentes	
	N.º Operaciones / Contratos	Importe	N.º Operaciones / Contratos	Importe	N.º Operaciones / Contratos	Importe
Préstamos sin garantía real						
<i>Por finalidad</i>						
Con finalidad adquisición de automóviles y otros vehículos de motor						
Con finalidad adquisición de otros bienes de consumo duradero distintos de automóviles y otros vehículos de motor						
Con finalidad adquisición de otros bienes y servicios corrientes						
Con otras finalidades o sin finalidad específica						
<i>Por tipo de producto</i>						
Tarjetas de crédito						
- De los que: Revolving						
Líneas y cuentas de crédito						
- De los que: Revolving						
Excedido tácito en línea/cuenta de crédito						
Descubierto explícito en cuentas a la vista						
Otros préstamos sin garantía real						
Pro memoria						
Renting de bienes muebles						
De los que: referidos a automóviles						



CP 2-1 c) Operaciones intermediadas por la entidad. Operaciones del período

Producto/Servicio	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes	
	N.º Operaciones / Contratos	Importe
Préstamos sin garantía real		
Por finalidad		
Con finalidad adquisición de automóviles y otros vehículos de motor		
Con finalidad adquisición de otros bienes de consumo duradero distintos de automóviles y otros vehículos de motor		
Con finalidad adquisición de otros bienes y servicios corrientes		
Con otras finalidades o sin finalidad específica		
Por tipo de producto		
Tarjetas de crédito		
- De los que: Revolving		
Líneas y cuentas de crédito		
- De los que: Revolving		
Excedido tácito en línea/cuenta de crédito		
Descubierto explícito en cuentas a la vista		
Otros préstamos sin garantía real		
Pro memoria		
Renting de bienes muebles		
De los que: Referidos a automóviles		







CP 2 Activo. Préstamos sin garantía real. Negocios en España

CP 2-3 Detalle por plazo, residencia y tipo de la operación

CP 2-3 a) Balance. Saldo vivo

Producto/Servicio	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes	
	N.º Operaciones/Contratos	Importe
Por plazo de la operación		
Hasta un año inclusive		
Más de uno y hasta dos años		
Más de dos y hasta cinco años		
Más de cinco años		
Por residencia del prestatario		
Concedidos a residentes en España		
Concedidos a no residentes en España		
Por tipo de la operación		
Originadas por la entidad		
Operaciones formalizadas por la entidad distintas de subrogaciones de deudor, renovaciones y refinanciaciones		
Subrogaciones deudor		
Renovaciones		
Refinanciaciones		
Subrogada de otras entidades		
Operaciones adquiridas a otras entidades distintas de operaciones corporativas de fusiones y similares (gestionadas y no gestionadas)		
De las que: No gestionadas		
Operaciones adquiridas a otras entidades en operaciones corporativas: fusiones y similares (gestionadas y no gestionadas)		
De las que: No gestionadas		

Producto/Servicio	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes	
	N.º Operaciones/Contratos	Importe
Resto		
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA		
Renegociadas		
Reestructuradas		

CP 2-3 b) Balance. Operaciones del período

Producto/Servicio	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes	
	N.º Operaciones/Contratos	Importe
OPERACIONES DEL PERÍODO		
Por plazo de la operación		
Hasta un año inclusive		
Más de uno y hasta dos años		
Más de dos y hasta cinco años		
Más de cinco años		
Por residencia del prestatario		
Concedidos a residentes en España		
Concedidos a no residentes en España		
Por tipo de la operación		
Originadas por la entidad		
Operaciones formalizadas en el período distintas de subrogaciones de deudor, renovaciones y refinanciaciones		
Subrogaciones deudor incluido		
Renovaciones		

Producto/Servicio	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes	
	N.º Operaciones/Contratos	Importe
Refinanciaciones		
Subrogada de otras entidades		
Operaciones adquiridas a otras entidades distintas de operaciones corporativas de fusiones y similares (gestionadas y no gestionadas)		
De las que: No gestionadas		
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA: OTRAS OPERACIONES DEL PERÍODO		
Operaciones adquiridas a otras entidades en operaciones corporativas: fusiones y similares (gestionadas y no gestionadas)		
De las que: No gestionadas		
Renegociaciones		
Reestructuraciones		

*CP 2 Activo. Préstamos sin garantía real. Negocios en España*

CP 2-4 Información adicional de los préstamos transferidos y dados de baja del balance

CP 2-4 a) Saldo vivo

Préstamos transferidos	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes	
	N.º Operaciones/Contratos	Importe
Transferidos y gestionados por la entidad		

CP 2-4 b) Operaciones del período

Préstamos transferidos	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes	
	N.º Operaciones/Contratos	Importe
Transferidos y gestionados por la entidad		
Transferidos y no gestionados por la entidad		

CP 3 Pasivo. Depósitos y cuentas de pago. Negocios en España

CP 3-1 Resumen. Saldo vivo y operaciones del período

CP 3-1 a) Balance. Saldo vivo

Producto/Servicio	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes		Hogares. Empresarios individuales. Residentes y no residentes		Microempresas. Residentes y no residentes	
	N.º Operaciones / Contratos	Importe	N.º Operaciones / Contratos	Importe	N.º Operaciones / Contratos	Importe
Cuentas de pago						
De los que: Cuentas de pago básicas						
Depósitos a plazo						

CP 3-1 b) Balance. Operaciones del período

Producto/Servicio	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes		Hogares. Empresarios individuales. Residentes y no residentes		Microempresas. Residentes y no residentes	
	N.º Operaciones / Contratos	Importe	N.º Operaciones / Contratos	Importe	N.º Operaciones / Contratos	Importe
Cuentas de pago						
De los que: Cuentas de pago básicas						
Depósitos a plazo						



CP 3 Pasivo. Depósitos y cuentas de pago. Negocios en España

CP 3-3 Detalle por divisa, residencia, situación, plazo y tipo de remuneración

CP 3-3 a) Balance. Saldo vivo

Producto	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes	
	N.º Operaciones/Contratos	Importe
CUENTAS DE PAGO		
Por divisa		
Euros		
Moneda extranjera		
Por residencia del depositante		
Residentes en España		
No residentes en España		
Por situación		
De los que: Con saldo cero.		
De los que: Han tenido liquidación por descubierto tácito durante el período		
De los que: Sin actividad durante 12 meses		
De los que: Sin actividad durante 36 meses		
DEPÓSITOS A PLAZO		
Por divisa		
Euros		
Moneda extranjera		
Por plazo		
Hasta un año		
Más de uno y hasta dos años		

Producto	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes	
	N.º Operaciones/Contratos	Importe
Más de dos y hasta cinco años		
Más de cinco años		
Por tipo de remuneración		
En efectivo		
En especie (total o parcial)		
Por residencia del depositante		
Residentes en España		
No residentes en España		

CP 3-3 b) Balance. Operaciones del período

Depósitos a plazo	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes	
	N.º Operaciones/Contratos	Importe
Por divisa		
Euros		
Moneda extranjera		
Por plazo		
Hasta un año		
Más de uno y hasta dos años		
Más de dos y hasta cinco años		
Más de cinco años		
Por tipo de remuneración		
En efectivo		

Depósitos a plazo	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes	
	N.º Operaciones/Contratos	Importe
En especie (total o parcial)		
Por residencia del depositante		
Residentes en España		
No residentes en España		

*CP 4 Detalle de puntos de venta en España*

Canal	N.º Intermediarios	N.º Puntos de venta
Venta directa		
Agentes		
Intermediarios registrados en el Banco de España		
Otros intermediarios		
Número de cajeros automáticos en España		
Terminales puntos de venta		
Número de usuarios por Internet		
Número de usuarios por aplicaciones móviles		

*CP 5 Operativa Con segundas marcas. Operaciones del período. Negocios en España*

Producto/Servicio	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes	
	N.º Operaciones	Importe
Préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria		
Préstamos con otras garantías reales		

Producto/Servicio	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes	
	N.º Operaciones	Importe
Préstamos sin garantía real		
De los que: Tarjetas de crédito		
Cuentas de pago		
Depósitos a plazo		
Tarjetas de débito emitidas		
Tarjetas electrónicas prepagadas emitidas		
Otro dinero electrónico emitido (soporte físico o lógico)		
Otros instrumentos de pago emitidos		
Servicio de información sobre cuentas		
Envío de dinero		
Servicios de iniciación de pagos		

### Notas. Estados productos

Variable	Definición o aclaración a incorporar
Negocios en España	Se incluirán todas aquellas operaciones que estén registradas contablemente en los libros de las oficinas de la entidad operantes en España, tal y como se recoge en la norma 64, apartado 2, de la Circular 4/2017.
Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial	Comprende las operaciones de las personas físicas incluidas en el sector hogares cuando no realicen actividades empresariales, tal y como se define en el punto 2 de la norma 4 de la Circular sobre información reservada en materia de conducta (exceptuando los anticipos de nómina a empleados y anticipos sobre pensiones, cuya información queda exenta del ámbito de esta Circular). En el caso de los préstamos, la clasificación entre personas físicas actividad no empresarial y empresarios individuales se realizará atendiendo a la finalidad (empresarial o no) a la que se dedique el préstamo.
Hogares. Empresarios individuales	Comprende las operaciones de las personas físicas incluidas en el sector hogares cuando realicen actividades empresariales, tal y como se define en el punto 2 de la norma 4 de la Circular sobre información reservada en materia de conducta. En el caso de los préstamos, la clasificación entre personas físicas actividad no empresarial y empresarios individuales se realizará atendiendo a la finalidad (empresarial o no) a la que se dedique el préstamo. En el caso de los depósitos, la clasificación se realizará considerando la finalidad para la que va a ser utilizada el depósito y, en su defecto, en el caso de los empresarios individuales asignándolo a actividad empresarial.

Variable	Definición o aclaración a incorporar
Préstamos. Saldo vivo. Número e importe	<p>Número e importe según su principal dispuesto, tal y como se define en la norma 64, apartado 6.c.i), de la Circular 4/2017, de las operaciones o contratos que figuran en balance de la entidad a la fecha de referencia del estado.</p> <p>Según la Circular 4/2017, el principal dispuesto se define como el importe del principal de la operación dispuesto por el prestatario pendiente de cobro a la fecha de los estados, incluidos, en su caso, los intereses vencidos pendientes de cobro. En las operaciones al descuento, es el importe desembolsado al prestatario. En las operaciones de arrendamiento financiero también incluye el valor residual garantizado por terceros y el no garantizado.</p> <p>El renting de bienes muebles se declarará por la suma de las cuotas pendientes de pago a la fecha de referencia del estado.</p> <p>En el caso de las líneas y cuentas de crédito, así como de las tarjetas de crédito, el número se referirá al contrato formalizado, no al número de disposiciones.</p> <p>En el caso de tarjetas revolving y líneas de crédito revolving, únicamente se informarán si el saldo dispuesto es mayor que cero.</p>
Operaciones del período	<p>Incluye aquellas operaciones realizadas durante el semestre de referencia de los datos de, manera que la información de junio comprenderá las operaciones de enero a junio y la de diciembre las operaciones de julio a diciembre. Se requiere cualquier alta de operación, aunque no esté viva a la fecha de reporte.</p> <p>En el caso de tarjetas revolving y líneas de crédito revolving, únicamente se informarán si el saldo dispuesto es mayor que cero.</p>
Operaciones del período (pasivo)	<p>Incluye las nuevas altas habidas durante el período de referencia del informe. Las renovaciones no deben reportarse como altas.</p>
Préstamos. Operaciones del período. Número e importe	<p>Se consideran operaciones del período tanto las operaciones nuevas formalizadas por la entidad en el período de referencia como las operaciones de subrogaciones del deudor (se deben reportar todos los casos de subrogación de deudor, aun cuando no haya más modificación que la de los intervinientes), refinanciaciones y renovaciones. Además, se incluirán las operaciones subrogadas de otras entidades y el resto de operaciones adquiridas a otras entidades, excepto si se producen como consecuencia de operaciones corporativas de fusiones y similares. Estas últimas, así como las operaciones de renegociación y reestructuración, se proporcionarán como información complementaria. Se reflejarán todas las operaciones realizadas en el período de referencia, incluidas aquellas que, dentro del período establecido, cambien su clasificación.</p> <p>El importe se corresponde con el principal en el momento de formalización o adquisición de las operaciones. No obstante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En las líneas y cuentas de crédito (incluidas las revolving), el principal es el importe del principal dispuesto más el disponible de las operaciones.</li> <li>- Las tarjetas de crédito se declararán por el principal dispuesto a la fecha de referencia de los estados.</li> <li>- El renting de bienes muebles se declarará por la suma de las cuotas pendientes de pago a la fecha de formalización de las operaciones.</li> </ul>
Seguros de protección de deuda	<p>Se incluirá cualquier tipo de seguro accesorio al préstamo, que tenga por objeto garantizar a la entidad el reembolso del mismo en caso de fallecimiento, invalidez o desempleo de la persona física que haya recibido el crédito) contratado en cualquier momento y que permanezca vigente a la fecha de cierre del período de referencia.</p>
Otros seguros	<p>Se incluirá cualquier tipo de seguro que tenga un coste explícito para el cliente, distinto al seguro de protección de deuda, accesorio al préstamo, contratado en cualquier momento y que permanezca vigente a la fecha de cierre del período de referencia. No se incluirán, en su caso, los seguros de daños respecto del inmueble objeto de hipoteca.</p>
Operaciones intermediadas	<p>Operaciones que, sin estar en el balance de la entidad, han sido comercializadas o intermediadas por esta (i. e., préstamos personales que una entidad de crédito comercializa pero que están en el balance de un establecimiento financiero de crédito perteneciente al grupo de la entidad de crédito). Se informarán por el principal dispuesto en el momento de la formalización de la operación.</p>
Operaciones adquiridas	<p>Se considerarán operaciones adquiridas las adquisiciones de préstamos o créditos realizadas a entidades tanto financieras como no financieras, residentes o no residentes, clasificadas entre aquellas que se realizan en operaciones corporativas, fusiones, etc., y el resto de adquisiciones.</p>
Venta directa	<p>Operación realizada por la entidad, sin que intervenga ningún intermediario. Para los estados CP 1-2 y CP 2-2, las renovaciones y refinanciaciones se incluirán en este tipo de canal de contratación.</p>

Variable	Definición o aclaración a incorporar
Agentes	Personas físicas o jurídicas (incluso otras entidades de crédito) españolas o extranjeras, residentes o no, a las que la entidad hubiera otorgado poderes para actuar habitualmente frente a su clientela, en nombre y por cuenta de la propia entidad mandante, en la comercialización y formalización de operaciones típicas de una entidad de crédito o en la negociación de todas o algunas de sus condiciones contractuales según se definen en la norma primera, apartado 1, de la Circular n.º 4/2010, de 30 de julio, del Banco de España, a entidades de crédito, sobre agentes de las entidades de crédito y acuerdos celebrados para la prestación habitual de servicios financieros. Incluye los supuestos en que el agente no contrata, sino que solo presenta al cliente en la oficina.
Intermediarios registrados en el Banco de España	Personas físicas o jurídicas registradas en el Banco de España que actúen como intermediarios para la entidad que reporta el estado.
Otros intermediarios	Personas físicas o jurídicas (financieras o no financieras) no registradas en el Banco de España que actúen como intermediarios para la entidad que reporta el estado. En particular, se incluirá en esta categoría a los proveedores de bienes y servicios adquiridos mediante un contrato de crédito. También se incluirán los promotores a los que se refiere la norma primera, apartado 2, de la Circular n.º 4/2010, de 30 de julio, del Banco de España, a entidades de crédito, sobre agentes de las entidades de crédito y acuerdos celebrados para la prestación habitual de servicios financieros (BOE de 4 de agosto), así como otras personas físicas o jurídicas registradas en otros supervisores financieros nacionales o extranjeros.
Canales de contratación	Canal de entrada, con independencia del canal de contabilización de la operación
Préstamos transferidos y dados de baja del balance. Número e importe	Préstamos, originados o no por la entidad, que han sido posteriormente titulizados o transferidos de otra forma (incluidos los vendidos en firme) que se hayan dado de baja del balance de la entidad que reporta. En el caso de los saldos vivos, se declararán el número y el importe de los préstamos, valorados por su principal dispuesto, transferidos y gestionados por la entidad a la fecha de referencia a la que se refiera el estado. En el caso de las operaciones del período, se declararán el número y el importe de los préstamos, valorados por su principal dispuesto a la fecha de la transferencia, transferidos gestionados por la entidad y los no gestionados.
Operaciones gestionadas	Operaciones de cuya gestión se encarga la entidad que reporta a la fecha de referencia de los datos.
Operaciones no gestionadas	Operaciones de cuya gestión no se encarga la entidad que reporta a la fecha de referencia de los datos.
Préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria	Préstamos en los que el activo recibido en garantía es un inmueble y que se hayan instrumentado como hipotecas
Préstamos con garantía vivienda	Préstamos en los que el activo recibido en garantía hipotecaria es una vivienda, con independencia de la finalidad de la operación.
Préstamos con garantía vivienda habitual	Préstamos en los que el activo recibido en garantía hipotecaria es la vivienda habitual del prestatario, con independencia de la finalidad de la operación.
Préstamos con garantía otros bienes inmuebles	Préstamos en los que el activo recibido en garantía hipotecaria no es una vivienda, con independencia de la finalidad de la operación.
Préstamos con otras garantías reales	Préstamos en los que el activo recibido en garantía es un inmueble y no se hayan instrumentado como hipotecas (i. e., arrendamiento financiero) y otras operaciones en las que el activo recibido en garantía no sea un inmueble.

Variable	Definición o aclaración a incorporar
Moneda extranjera. Préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria	Préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria denominados en moneda extranjera en el sentido del artículo 4.27 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.
Hipotecas inversas	En el sentido de la disposición adicional primera de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada normativa tributaria.
Hipotecas de máximo	Hipotecas según el artículo 153 bis del Decreto de 8 de febrero de 1946, por el que se aprueba la nueva redacción oficial de la Ley Hipotecaria.
Índice de referencia vigente. Oficiales	En el sentido del artículo 27 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
Índice de referencia sustitutivo	En el sentido de la norma decimoquinta de la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.
IRPH Entidades	Tipo medio de préstamos hipotecarios a más de tres años para adquisición de vivienda libre concedidos por las entidades de crédito en España.
Cláusulas especiales vigentes	Se refiere a las cláusulas del contrato que existan y que no se hayan eliminado, con independencia de que estén o no activadas o de que se haya ejercitado la opción que otorgan. Las alusiones a «opción de ...» se refieren a las opciones contractuales previstas en la escritura pública explícitamente.
Opción de recarga	Hipotecas en las que el importe de capital amortizado vuelve a formar parte del capital disponible.
Revolving	En el sentido del artículo 33 bis de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
Excedido tácito en cuenta de crédito	En el sentido del artículo 4.3 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.
Descubierto explícito en cuentas a la vista	En el sentido del artículo 4.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.
Descubierto tácito en cuentas a la vista	En el sentido del artículo 4.2 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo. Los importes de los descubiertos tácitos se incluirán como mayor saldo de "otros préstamos sin garantía real" y en la línea correspondiente en el estado CP.2-3.
Cuentas de pago	Aquellas previstas en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
Cuentas de pago básicas	En el sentido del artículo 2.c) del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones.
Depósitos a plazo	Depósitos no negociables ni susceptibles de transformación en medios de pago antes del plazo acordado al inicio del contrato, que, en todo caso, debe ser superior a un día laborable, o de cuyo importe solo puede disponerse antes de su vencimiento con una penalización o restricción significativa.
Depósitos a plazo. Tipo de remuneración. En efectivo	Se declarará la información de los depósitos a plazo cuya remuneración sea en efectivo o que no tengan remuneración (con un tipo de interés nominal anual del 0 %).





Activo	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes									
	Comisiones								Intereses	
	Comisión de estudio / apertura	Comisión de novación / renovación	Comisión de subrogación por cambio de deudor	Comisión por subrogación por cambio de entidad	Comisión amortización/ cancelación/reembolso anticipado total o parcial o compensaciones por desistimiento	Compensación por riesgo de tipo de interés	Comisiones/ penalizaciones por impago	Otras comisiones	Ingresos por intereses ordinarios	Ingresos por intereses demora
Pro memoria										
Renting de bienes muebles										
De los que: Referidos a automóviles										

*CI 2 Comisiones. Pasivo y cuentas de pago. Negocios en España*

Pasivo	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes		
	Comisiones		
	Comisión por administración / mantenimiento o tarifa plana	Comisiones o ingresos derivados de la cancelación anticipada total o parcial	Otras comisiones
Cuentas de pago			
De las que: Cuentas de pago básicas			
De las que: Con saldo cero			
De las que: Con liquidación por descubierto tácito			
De las que: Sin actividad durante 12 meses			
De las que: Sin actividad durante 36 meses			
Depósitos a plazo			

CI 3 Comisiones. Instrumentos y servicios de pago. Negocios en España

Instrumentos y servicios de pago	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes		
	Comisiones		
	Comisión por la prestación del servicio de pago / emisión de dinero electrónico	Comisión por cambio de moneda asociado a la prestación de servicios de pago/emisión de dinero electrónico	Otras comisiones
Ingresos de efectivo en una cuenta de pago (a)			
Retiradas de efectivo de una cuenta de pago (a)			
Ejecución de adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes			
Operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar			
Ejecución de transferencias (emitidas y recibidas), incluidas las órdenes permanentes			
De las SEPA no instantáneas			
De las SEPA instantáneas			
Envío de dinero (fondos enviados y recibidos)			
Envíos			
Recepciones			
Adquisición de operaciones			
Servicios de iniciación de pagos (emitidos y recibidos)			
Servicio de información sobre cuentas			
Emisión de instrumentos de pago (b)			
De los que: Tarjetas de débito			
De los que: Tarjetas de crédito (cualquier modalidad de pago)			
Emisión de dinero electrónico			
De los que: Tarjetas electrónicas prepagadas			

Instrumentos y servicios de pago	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes		
	Comisiones		
	Comisión por la prestación del servicio de pago / emisión de dinero electrónico	Comisión por cambio de moneda asociado a la prestación de servicios de pago/emisión de dinero electrónico	Otras comisiones
(a) Incluye, cuando corresponda, comisiones por ingresos/retirada de efectivo en ventanilla, cajeros u otros puntos de ingreso/retiradas de efectivo			
(b) Incluye, cuando corresponda, comisiones por emisión, renovación o sustitución de tarjetas u otros instrumentos de pago			

### Notas. Estados comisiones

Variable	Definición o aclaración a incorporar
Comisiones	<p>Se declarará el importe total de las comisiones liquidadas durante el período de referencia, con independencia de su reconocimiento contable y de que se hayan cobrado o no. Los datos se corresponden con los del período corriente y, por lo tanto, serán acumulados hasta el período de referencia de los datos. Es decir, en junio se proporcionarán los datos acumulados de enero a junio y en diciembre el acumulado de enero a diciembre.</p> <p>La comisión de estudio/apertura incluirá, entre otras, las comisiones de los pagos personalizados que se cobran en la primera cuota por financiaciones menores de seis meses. Las comisiones/penalizaciones por impago se refieren, entre otros, a los gastos por reclamaciones de posiciones deudoras.</p> <p>Las comisiones de apertura devueltas como consecuencia de la cancelación anticipada se incluirán en la columna relativa a «Comisión amortización / cancelación / reembolso anticipado total o parcial o compensaciones por desistimiento».</p>
Ingresos por intereses	<p>Ingresos devengados contablemente que se registran en la cuenta de resultados de la entidad relativos al producto correspondiente (los intereses por descubierto se informarán también en esta columna). Los intereses que se han de declarar se corresponden con los del período corriente y, por lo tanto, serán acumulados hasta el período de referencia de los datos. Es decir, en junio se proporcionará el acumulado de enero a junio y en diciembre el acumulado de enero a diciembre.</p>
Cuentas de pago y depósitos a plazo. Otras comisiones	<p>Se incluirán cualesquiera otras comisiones, gastos o cargos distintos de los que figuran en las columnas anteriores que se hayan aplicado al cliente relacionados con las cuentas de pago, los fondos incluidos en los mismos o los depósitos a plazo. No se incluirán aquellas comisiones y cargos que estén asociados a conceptos recogidos expresamente para los instrumentos y servicios de pago.</p> <p>En particular, en relación con las cuentas de pago básicas, se informarán en este epígrafe las correspondientes al cobro de comisiones cuando las operaciones de pago anuales en euros dentro de la Unión Europea superen las 120 operaciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 4.2.e) de la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación.</p> <p>En relación con los descubiertos tácitos, se informará en este epígrafe de todas las comisiones y gastos generadas por el descubierto.</p>
Comisión por la prestación del servicio de pago / emisión de dinero electrónico	<p>Comisiones derivadas de los servicios de pago recogidos en el artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera y en el artículo 1 de la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico.</p>

Variable	Definición o aclaración a incorporar
Comisión por cambio de moneda asociado a la prestación de servicios de pago / emisión de dinero electrónico	Comisiones derivadas de las actividades recogidas en el artículo 20.1.a) Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera por cambio de divisas, y en el artículo 8.1.c) de la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico.
Ingresos y retiradas de efectivo en una cuenta de pago	Incluye, cuando corresponda, comisiones por ingresos o retirada de efectivo en ventanilla, cajeros u otros puntos de ingresos o retiradas de efectivo.
Emisión de instrumentos de pago	Incluye, cuando corresponda, comisiones por emisión, renovación o sustitución de tarjetas u otros instrumentos de pago.
Retirada de efectivo de una cuenta de pago	Incluye, entre otras, las comisiones de las retiradas de efectivo a débito en cajero. Las comisiones por retiradas de efectivo en divisa se informarán en la columna «comisión por cambio de moneda».
Operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar	Comisiones generadas por transacciones de pago (que son independientes de las que se generen por el mantenimiento o emisión del servicio de pago, cuyo registro se informa de forma separada).
Servicios de iniciación de pagos (emitidos y recibidos)	Las transferencias iniciadas por terceros serían servicios de inicialización de pagos recibidos y, cuando la entidad presta el servicio de iniciación de pagos, se considerarían servicios de iniciación de pagos emitidos.

### CR 1 Reclamaciones recibidas (negocios en España)

#### CR 1-1 Resumen del número de reclamaciones recibidas, por reclamante, canal y territorio

##### CR 1-1 a) Resumen del número de reclamaciones recibidas, por reclamante

Producto/Servicio	Reclamante		
	Hogares. Personas físicas actividad no empresarial	Hogares. Empresarios individuales	Resto de reclamantes (microempresas y resto)
Activo			
Préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria			
Préstamos con otras garantías reales			
De los que: Arrendamiento financiero			
Préstamos sin garantía real (incluyendo tarjetas de crédito)			
Renting de bienes muebles			

Producto/Servicio	Reclamante		
	Hogares. Personas físicas actividad no empresarial	Hogares. Empresarios individuales	Resto de reclamantes (microempresas y resto)
Pasivo y cuentas de pago			
Cuentas de pago			
Depósitos a plazo			
Instrumentos y servicios de pago			
Instrumentos de pago y dinero electrónico (tarjetas débito, prepagadas y otros)			
Servicio de información sobre cuentas			
Otros servicios de pago			
Otros productos/servicios bancarios			
Garantías financieras concedidas			
Compraventa de billetes y moneda extranjera			
Otros productos/servicios bancarios			
Resto (productos/servicios de inversión, LOPD, etc.)			
Total			

CR 1-1 b) Resumen del número de reclamaciones recibidas por canal de presentación

Canal presentación reclamación	Total reclamaciones recibidas
Escrito	
Correo electrónico	
Web	
Otro soporte duradero*	
Total	

\* En su caso, se incluirá el teléfono siempre que cumpla los requisitos de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

CR 1-1 c) Resumen del número de reclamaciones recibidas, por territorio

	Total reclamaciones recibidas
España. Por comunidades autónomas	
Andalucía	
Aragón	
Asturias	
Baleares	
Canarias	
Cantabria	
Castilla-La Mancha	
Castilla y León	
Cataluña	
Extremadura	
Galicia	



Producto/Servicio	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial y Hogares. Empresarios individuales. Residentes y no residentes														
	Fuera del SAC		Servicio de Atención al Cliente (SAC)								Defensor del cliente				
	Recibidas	Trasladadas al SAC para su resolución	Pendientes De resolver Al inicio del periodo (correspondientes a periodos anteriores)	Recibidas en el periodo (Incluyendo las trasladadas al SAC de otras instancias)	No admitidas (en el periodo)	Admitidas (en el periodo)	Resueltas favorables entidad (en el periodo)	Resueltas favorables cliente (en el periodo)	Plazo medio resolución	Pendientes de resolver Al final del periodo	Pendientes De resolver Al inicio del periodo (correspondientes a periodos anteriores)	Recibidas en el periodo		Resueltas favorables entidad (en el periodo)	Resueltas favorables cliente (en el periodo)
												De las que: Previamente han sido resueltas por el SAC			
Instrumentos y servicios de pago															
Otros productos/ servicios bancarios															
Total															

**CR 2 Reclamaciones resueltas por el Servicio de Atención al Cliente (SAC) (negocios en España)**

**CR 2-1 Resumen del número de reclamaciones resueltas por el SAC, por motivo de reclamación**

Motivo	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial y Hogares. Empresarios individuales. Residentes y no residentes		
	Número	De las que: favorables al cliente	
		Número	Importe total desembolsado
GASTOS Y COMISIONES			
Comisiones apertura / estudio / gastos tasación / otros gastos de formalización de la operación / comisiones novación / subrogación			
Comisiones administración / mantenimiento / renovación			
Comisiones por ingresos / retirada efectivo / transferencias / adeudos			
Comisiones o compensaciones asociadas a la cancelación / amortización / reembolso de la operación / compensación riesgo tipo de interés			

	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial y Hogares. Empresarios individuales. Residentes y no residentes		
Motivo	Número	De las que: favorables al cliente	
		Número	Importe total desembolsado
Gastos, comisiones o penalizaciones por impago, incumplimiento o vencimiento anticipado / comisiones descubierto			
Divisas: comisiones			
Otros gastos / comisiones			
<b>INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN</b>			
Incidencias en la entrega de documentación			
Incidencias en la información proporcionada sobre la operación / explicaciones adecuadas / asesoramiento			
Resto de motivos relacionados con información o documentación de la operación			
<b>TRAMITACIÓN</b>			
Denegación / demora en la concesión o tramitación de la operación / provisión de fondos			
Resto de motivos relacionados con la tramitación de la operación			
<b>VENTA CRUZADA</b>			
Seguros de protección de deuda			
Otros seguros			
Otros motivos relacionados con venta cruzada, regalos promocionales			
<b>DISCONFORMIDAD</b>			
Apuntes desconocidos o erróneos / errores operativos / bloqueos de cuentas, tarjetas / embargos saldo			
Disconformidad con adeudos o recibos / cajeros automáticos / tipos de cambio aplicado / ficheros de solvencia			
Resto de motivos de disconformidad			
<b>INTERESES</b>			
Intereses ordinarios / índices de referencia / sustitución de índices de referencia / diferencial / bonificaciones / penalizaciones en tipo de interés / cláusulas limitación tipo de interés / coberturas de tipos de interés			





	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial y Hogares. Empresarios individuales. Residentes y no residentes									
Producto/Servicio	Gastos y comisiones	Información y documentación	Tramitación	Venta cruzada	Disconformidad	Intereses	Modificaciones y resoluciones contractuales	Fraude	Otros	
De las que: Favorables al cliente										
- Importe total desembolsado										
Otros productos/servicios bancarios										
De las que: Favorables al cliente										
- Importe total desembolsado										
Garantías financieras concedidas										
Compraventa de billetes y moneda extranjera										
Otros productos/servicios bancarios										
TOTAL										
De las que: Favorables al cliente										
- Importe total desembolsado										

### Notas. Estados reclamaciones

Variable	Definición o aclaración a incorporar
Reclamaciones	<p>Se entenderán por tales las referidas en el artículo 29 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.</p> <p>Se incluirán las reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos, por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.</p> <p>En estos estados, para cada una de las variables que se solicitan (reclamaciones recibidas, detalle por productos, instancia de presentación etc.), cada reclamación deberá asignarse a un único motivo y a un único producto o desglose de producto.</p> <p>La información se referirá a las reclamaciones recibidas durante el semestre de referencia de los datos, de manera que la información de junio comprenderá las reclamaciones de enero a junio y la de diciembre las reclamaciones de julio a diciembre.</p> <p>Las reclamaciones que, en su caso, sean recibidas y gestionadas por los agentes que prestan servicios en nombre de la entidad computarán a efectos del reporte en los estados tanto CR-1-1 como CR 1-2.</p>
Reclamaciones recibidas	Se declararán las reclamaciones recibidas en cualquier instancia, pero sin duplicar la información. Por ejemplo, una reclamación recibida en una oficina que se traslada al SAC solo computa una vez.

Variable	Definición o aclaración a incorporar
Reclamaciones por territorio. Comunidad autónoma	Se considerará a estos efectos el domicilio del cliente que ha presentado la reclamación.
Otros productos/servicios bancarios	Se declarará la información relacionada con reclamaciones que versen sobre productos o servicios bancarios que no estén especificados expresamente en las líneas anteriores (como, por ejemplo, alquiler de cajas seguridad, letras, cheques, pagarés, confirming o créditos documentarios, entre otros).
Otros productos y servicios no bancarios. Varios	Se declararán las reclamaciones relativas a cualquier otra materia que no esté contemplada en los conceptos anteriores (como, por ejemplo, la venta de entradas o cuestiones relativas a la correspondencia, entre otros).
Fuera del SAC	En el caso de que la entidad, por razones estratégicas relacionadas con la descentralización de la función de gestión de quejas y reclamaciones, tuviera establecidas diferentes instancias de resolución (i. e.: oficinas comerciales, entre otros), se informarán en este epígrafe las reclamaciones recibidas por las citadas instancias. Cuando tanto la instancia de presentación (por ejemplo, oficina) como la de la resolución (por ejemplo, oficina) de la reclamación vengan de fuera del servicio de atención al cliente, sí será necesario incluirla en el estado CR 1 y en el registro.
Resueltas favorables al cliente. Importe total desembolsado	Para reclamaciones que hayan sido resueltas favorablemente al cliente, suponiendo un desembolso, o la anulación de un cargo, indicar el importe devuelto/desembolsado.

*CPI 1 Actividad de prestamistas inmobiliarios e intermediarios de crédito inmobiliario. Negocios en España*

CPI 1 a) Prestamistas inmobiliarios. Balance. Saldo vivo

Activo. Préstamos con garantía real	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes		Hogares. Empresarios individuales. Residentes y no residentes		Microempresas. Residentes y no residentes	
	N.º Operaciones / Contratos	Importe	N.º Operaciones / Contratos	Importe	N.º Operaciones / Contratos	Importe
Préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria						
Con garantía vivienda						
De los que: Con garantía la vivienda habitual						
Con garantía otros bienes inmuebles						

CPI 1 b) Prestamistas inmobiliarios. Balance. Operaciones del período

Activo. Préstamos con garantía real	Operaciones concedidas por la entidad								Hogares y microempresas. Adquiridas a otras entidades distintas de operaciones corporativas de fusiones y similares	
	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes				Hogares. Empresarios individuales. Residentes y no residentes		Microempresas. Residentes y no residentes		N.º Operaciones / Contratos	Importe
	N.º Operaciones / Contratos	Importe	% de operaciones con seguro de protección de deuda	% de operaciones con otros seguros	N.º Operaciones / Contratos	Importe	N.º Operaciones / Contratos	Importe		
Préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria										
Con garantía vivienda										
De los que: Con garantía la vivienda habitual										
Con garantía otros bienes inmuebles										

CPI 1-1 c) Operaciones intermediadas. Operaciones del período (Prestamistas e intermediarios de crédito inmobiliario)

Activo. Préstamos con garantía real	Operaciones intermediadas					
	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes		Hogares. Empresarios individuales. Residentes y no residentes		Microempresas. Residentes y no residentes	
	N.º Operaciones / Contratos	Importe	N.º Operaciones / Contratos	Importe	N.º Operaciones / Contratos	Importe
Préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria						
Con garantía vivienda						
De los que: Con garantía la vivienda habitual						
Con garantía otros bienes inmuebles						

CPI 1-1 d) Comisiones e ingresos por intereses (prestamistas e intermediarios de crédito inmobiliario)

Comisiones	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes	
	Comisiones	Ingresos por intereses
Préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria		

CPI 1-1 e) Otra información (prestamistas e intermediarios de crédito inmobiliario)

	Número
Puntos de venta	
Reclamaciones recibidas	

## ANEJO 2

### Contenido mínimo de información del registro de reclamaciones (negocios en España)

(En aquellos registros en los que haya desglose, se utilizará el máximo desglose posible para clasificar la reclamación)

Las notas de los estados de reclamaciones recogidas en el anejo 1 serán igualmente aplicables para el registro de reclamaciones.

1. Código identificativo de la reclamación. Código asignado por la entidad para el seguimiento de cada reclamación.

2. Tipo de cliente.

2.1 Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial.

2.2 Hogares. Empresarios individuales.

3. Canal de presentación de la reclamación.

3.1 Escrito.

3.2 Correo electrónico.

3.3 Web.

3.4 Otro soporte duradero.

4. Código postal de la residencia del cliente que presenta la reclamación.

Para no residentes, utilizar el código 99999.

5. Fecha de presentación de la reclamación.

6. Instancia de presentación de la reclamación.

6.1 Fuera del Servicio de Atención al Cliente.

6.2 Servicio de Atención al Cliente.

6.3 Defensor del Cliente.

7. Fecha de traslado a la instancia de resolución.

Nota 1: Informar siempre en caso de traslado, incluso si la reclamación se encuentra pendiente de resolución.

Nota 2: Para aquellas reclamaciones que no han sido trasladadas, dejar en blanco.

8. Fecha de resolución de la reclamación.

9. Instancia de resolución de la reclamación.

9.1 Fuera del Servicio de Atención al Cliente.

9.2 Servicio de Atención al Cliente.

9.3 Defensor del Cliente.

Nota: para aquellas reclamaciones pendientes de resolución, indicar la instancia competente para resolver.

10. Estado de la admisión.

10.1 Pendiente de admisión/inadmisión.

10.2 No admitida.

10.3 Admitida.

11. Estado de la resolución.
  - 11.1 Pendiente de resolver.
  - 11.2 Resuelta favorable a la entidad.
  - 11.3 Resuelta favorable al reclamante.
12. Importe total desembolsado (en euros).

Para reclamaciones que hayan sido resueltas favorablemente al cliente, suponiendo un desembolso, o la anulación de un cargo, indicar el importe devuelto/desembolsado.

13. Tipo de producto sobre el que se reclama.

Nota: Indicar siempre el tipo de producto con el nivel más detallado aplicable.

- 13.1 Préstamos y créditos con garantía hipotecaria inmobiliaria.
- 13.2 Préstamos y créditos con otras garantías reales.
- 13.3 Préstamos y créditos sin garantía real (incluyendo tarjetas de crédito).
  - 13.3.1 Tarjetas de crédito revolving.
  - 13.3.2 Tarjetas de crédito no revolving.
  - 13.3.3 Líneas y cuentas de crédito revolving.
  - 13.3.4 Líneas y cuentas de crédito no revolving.
  - 13.3.5 Excedidos/descubiertos.
  - 13.3.6 Resto de préstamos/créditos.
- 13.4 Renting.
- 13.5 Depósitos a la vista y cuentas de pago.
  - 13.5.1 Cuentas de pago básicas.
  - 13.5.2 Resto de cuentas de pago.
- 13.6 Depósitos a plazo.
- 13.7 Instrumentos de pago y dinero electrónico.
  - 13.7.1 Tarjetas de débito.
  - 13.7.2 Tarjetas prepagadas.
  - 13.7.3 Resto (distintos de tarjetas de débito y prepagadas).
- 13.8 Servicio de información sobre cuentas.
- 13.9 Otros servicios de pago.
  - 13.9.1 Ingresos y retiradas de efectivo.
  - 13.9.2 Ejecución de adeudos domiciliados.
  - 13.9.3 Ejecución de transferencias.
  - 13.9.4 Envío de dinero.
  - 13.9.5 Servicio de iniciación de pagos.
  - 13.9.6 Otros servicios de pago.
- 13.10 Garantías financieras concedidas.
- 13.11 Compraventa de billetes y de moneda extranjera.
- 13.12 Otros productos/servicios bancarios.

14. Motivo de la reclamación.

Nota: Indicar siempre el motivo con el nivel más detallado aplicable (motivos con tres niveles).

#### 14.1 Gastos y comisiones.

14.1.1 Comisiones de apertura/estudio.

14.1.2 Gastos de tasación/otros gastos de formalización de la operación.

14.1.3 Comisiones novación/subrogación.

14.1.4 Comisiones administración/mantenimiento/renovación.

14.1.5 Comisiones ingreso/retirada de efectivo.

14.1.6 Comisiones por transferencias/adeudos.

14.1.7 Comisiones o compensaciones asociadas a la cancelación/ amortización/ reembolso de la operación.

14.1.8 Compensación riesgo tipo de interés.

14.1.9 Gastos, comisiones o penalizaciones por impago/ incumplimiento.

14.1.10 Gastos, comisiones o penalizaciones por vencimiento anticipado.

14.1.11 Comisión descubierto.

14.1.12 Comisiones cambio divisas.

14.1.13 Otros gastos y comisiones.

#### 14.2 Información y documentación.

14.2.1 Relacionados con la entrega de documentación.

14.2.2 Relacionados con la información proporcionada sobre la operación.

14.2.3 Explicaciones adecuadas/asesoramiento.

14.2.4 Resto de motivos relacionados con información o documentación de la operación.

#### 14.3 Tramitación.

14.3.1 Denegación/demora en la concesión o tramitación de la operación.

14.3.2 Provisión de fondos

14.3.3 Resto de motivos relacionados con la tramitación de la operación.

#### 14.4 Venta cruzada.

14.4.1 Seguros de protección de deuda.

14.4.2 Otros seguros.

14.4.3 Otros motivos relacionados con venta cruzada, regalos promocionales.

#### 14.5 Disconformidad.

Nota: no se incluirán en este epígrafe reclamaciones por disconformidad con gastos, comisiones, penalizaciones o equivalentes, que se informarán en el epígrafe 13.1; ni con tipos de interés, que se informarán en el epígrafe 13.6.

14.5.1 Apuntes desconocidos o erróneos/errores operativos.

14.5.2 Bloqueos cuentas, tarjetas/embargos saldo.

14.5.3 Disconformidad con adeudos o recibos.

14.5.4 Incidencias relacionadas con cajeros automáticos.

14.5.5 Divisas: disconformidad con tipo de cambio aplicado.

14.5.6 Ficheros de solvencia.

14.5.7 Resto de motivos de disconformidad.

#### 14.6 Intereses (ordinarios, demora).

14.6.1 Liquidación intereses ordinarios.

14.6.2 Aplicación de índices de referencia/sustitución de índices de referencia.

14.6.3 Diferencial/bonificaciones/penalizaciones/cláusulas limitación tipo de interés.

14.6.4 Cobertura de tipos de interés.

14.6.5 Intereses de demora.

14.6.6 Resto de motivos relacionados con intereses.

14.7 Modificaciones y resoluciones contractuales.

14.7.1 Modificación unilateral de condiciones contractuales.

14.7.2 Cambios de titular (subrogación deudor/promotor/acrededor).

14.7.3 Relacionadas con el vencimiento anticipado de la operación.

14.7.4 Relacionadas con la ejecución de garantías.

14.7.5 Cesión/titulización.

14.7.6 Resto de motivos relacionados con modificaciones o resolución del contrato.

14.8 Fraude por Internet y resto.

14.9 Otros.

14.9.1 Herencias.

14.9.2 Resto (otros motivos no detallados anteriormente).