

# 3

## USOS DE LA INFORMACIÓN DE LA CIR Y EJERCICIO DE DERECHOS POR LOS TITULARES DE RIESGO

## INFORME DE RIESGOS

Instrumento muy práctico para acreditar el historial crediticio de empresas y de hogares. Disponible gratuitamente para todos los prestatarios (personas físicas y jurídicas)

473.000

Informes de riesgos solicitados por los acreditados en 2020

## 322 ENTIDADES

Tienen acceso a la información sobre el riesgo de sus clientes en el conjunto del sistema

## NUEVAS ENTIDADES RECEPTORAS

80 prestamistas inmobiliarios y 34 intermediarios de crédito inmobiliario

## DERECHOS DE RECTIFICACIÓN Y/O CANCELACIÓN

Los acreditados pueden ejercer sus derechos ante la entidad declarante o ante el Banco de España presentando una reclamación en la CIR

5.348

Reclamaciones recibidas en el Banco de España en 2020 sobre la información de riesgos declarada a la CIR

## AVALES POR COVID-19

Los informes de la CIR a 31.12.2019 fueron una pieza clave para el acceso a estas ayudas/medidas

## ICO

El ICO tiene acceso a la información de las operaciones avaladas por el Estado con carácter previo al pago de las cantidades impagadas por los prestatarios

## 1 Introducción

**Tanto usuarios internos del Banco de España como externos utilizan la información de la CIR.** Entre los primeros, se encuentran las personas encuadradas en los departamentos del Banco que desarrollan las funciones anteriormente mencionadas (analistas de estabilidad financiera, inspectores de entidades de crédito, analistas de riesgos, estadísticos, investigadores, etc.). Por su parte, entre los usuarios externos, además de las entidades declarantes y los propios acreditados, hay que mencionar las autoridades judiciales, el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (Sepblac), la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y el Ministerio de Hacienda (MINH).

**Para analizar estos usos, este capítulo se articula en torno a seis epígrafes, además de esta introducción.** En el segundo epígrafe se resume la información que la CIR pone a disposición de las entidades declarantes (conocida como «información de retorno»). El tercer y el cuarto epígrafes reflejan, respectivamente, el ejercicio por los acreditados del derecho de acceso a la información registrada sobre ellos en la CIR —a través de los informes de riesgos— y, frente a las entidades declarantes, de los derechos de rectificación o supresión de esta información a través de la CIR. Estos epígrafes incluyen dos recuadros: el primero describe la relación de la CIR con los avales ICO y el segundo se enfoca a aclarar el alcance del ejercicio de los derechos de rectificación/supresión de datos declarados a la CIR. En el quinto epígrafe se describe el uso de la CIR por el Banco de España, incluyendo un recuadro con una descripción del uso de los datos de la CIR en los trabajos estadísticos que desarrolla la Central de Balances del Banco de España. En el último epígrafe se repasa el uso de la CIR por otros usuarios institucionales.

## 2 Información de retorno a las entidades

**Una de las funciones fundamentales de la CIR es proporcionar información a las entidades declarantes sobre el nivel de endeudamiento y el cumplimiento con las obligaciones crediticias tanto de sus clientes como de sus potenciales nuevos clientes.** En este sentido, el artículo 61 de la Ley 44/2002 establece que, para que las entidades puedan acceder a esa información, debe darse alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Que el titular mantenga algún tipo de riesgo con la entidad.
- b) Que haya solicitado a la entidad un préstamo o cualquier otra operación de riesgo.

- c) Que el titular figure como obligado al pago o garante en documentos cambiarios o de crédito cuya adquisición o negociación haya sido solicitada a la entidad.

La información que proporciona la CIR a las entidades se facilita telemáticamente, por dos vías:

- Mensualmente se remiten, a cada entidad, de forma automática y sin solicitud previa, los informes de riesgos de todos los deudores con los que la entidad mantiene a fin de mes algún tipo de riesgo («informes automáticos»).
- A solicitud de la entidad, y para la evaluación de un posible nuevo deudor (casos b y c anteriores), se remite el informe de riesgos sobre nuevos acreditados («informes puntuales»). En este caso, se proporciona a la entidad, además del informe de riesgo del titular correspondiente al último mes disponible, el informe correspondiente al sexto mes anterior al último disponible.

En los informes se proporcionan datos sobre los riesgos contraídos por un determinado titular en el conjunto de las entidades declarantes siempre que el riesgo acumulado en una misma entidad sea superior a un determinado umbral. Además, se incluye, para cada tipo de producto y sin identificar a las entidades, el saldo agregado de todas las operaciones en las que coinciden sus características (garantías, plazo, moneda, etc.).

**El número de entidades e intermediarios inmobiliarios que en 2020 tuvieron la posibilidad de acceder a los informes de riesgos de sus clientes a través de la CIR fue de 322.** Hasta 2019, accedían a los informes de la CIR un total de 256 entidades. Durante 2020, para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 5/2019, se ha producido la paulatina incorporación a la CIR de los prestamistas inmobiliarios y de los intermediarios de crédito inmobiliario; estos últimos, únicamente como entidades usuarias de los «informes puntuales». Su incorporación no ha estado exenta de dificultades, dada la dispar naturaleza de estos nuevos agentes y su falta de experiencia en el reporte regulatorio. En la fecha de confección de esta Memoria, 80 prestamistas inmobiliarios (no todos están declarando, ya que están en proceso de incorporación) y 34 intermediarios de crédito inmobiliario están registrados en la CIR, lo que supone un aumento de más del 30 % respecto a las entidades existentes hasta la incorporación de estas nuevas entidades.

**En 2021 se reduce el umbral de la información que se retorna a las entidades y se adelanta la fecha en la que esta información se pone a su disposición.** Otros desarrollos normativos más recientes inciden también, como se ha explicado anteriormente, en la actividad de la CIR, particularmente en los usos por las entidades de los datos registrados. En concreto, tras la aprobación de la Orden

ETD/699/2020, de regulación del crédito revolvente, se ha rebajado el umbral de los datos facilitados por el Banco de España a las entidades declarantes y a los intermediarios de crédito inmobiliario para el ejercicio de su actividad, desde los 9.000 euros de riesgo acumulado por el acreditado en una entidad hasta los 1.000. Asimismo, la OM de crédito revolvente fija el vigésimo primer día natural del mes siguiente al que se refieran los datos como la fecha en la que estos se ponen a disposición de las entidades; anteriormente, la información estaba disponible a principios del segundo mes siguiente al que se refieran. Estas dos modificaciones entraron en vigor en enero de 2021, con lo que la información recibida por las entidades ha ganado tanto en contenido material como en agilidad.

**En 2020, el número de informes facilitados a las entidades por la CIR fue de 251,2 millones** (un 0,2 % inferior al año anterior), de los que el 98,1 % fueron *automáticos* y el 1,9 % *puntuales* (véase cuadro 3.1). Este descenso fue consecuencia de la reducción en los informes puntuales solicitados por las entidades. La incertidumbre asociada a la crisis sanitaria del COVID-19 y el comportamiento prudente de las entidades pueden estar en el origen del descenso de estas cifras. No obstante, hay que destacar el aumento de casi un 34 % de los informes solicitados directamente por los acreditados. Como se explica en el siguiente punto y en el recuadro 3.1, este aumento se ha debido, en gran medida, a que, entre los requisitos para el acceso a las líneas de avales por cuenta del Estado gestionados por el ICO, figuraba la exigencia de no estar en situación de morosidad en el informe de riesgos de la CIR a 31 de diciembre de 2019 y a que las entidades inicialmente no podían tener acceso los informes en esta fecha, lo que obligaba a que fuesen los interesados quienes tuvieran que solicitarlos.

La solicitud y el envío por la CIR de los informes de riesgos para la evaluación de solvencia se realizan mediante procedimientos telemáticos y automatizados. No obstante, esta automatización puede precisar un tratamiento manual cuando existe una disparidad entre los datos del titular registrados por la entidad en su solicitud (DNI, NIE o NIF y nombre) y los registrados previamente en la CIR, aportados por las otras entidades declarantes. Durante 2020, la CIR recibió un total de 336.000 solicitudes con errores, de las que fueron rechazadas 8.600, por resultar la discrepancia invalidante.

**En aplicación del principio de reciprocidad que rige la CIR, las entidades solo pueden acceder a los informes de riesgos de la CIR si, a su vez, ponen a disposición de todo el sistema los datos de sus clientes y de sus operaciones.**

En relación con el acceso de las entidades declarantes a la CIR, es relevante señalar que, la Circular 1/2013, en su redacción actual, contempla la posibilidad de que el Banco de España impida temporalmente el acceso de una entidad declarante a los informes de la CIR cuando, a su juicio, haya incumplido sus obligaciones de declaración con la puntualidad, calidad y exactitud necesarias. Por otro lado, hay que destacar que las solicitudes de informes de riesgos sobre nuevos acreditados

**INFORMES A LAS ENTIDADES, ACREDITADOS Y OTROS**

Año	Informes emitidos (miles)										
	Total	% var.	Para entidades declarantes				Para acreditados y otros				
			Total	% var.	Automáticos	Puntuales	Total	% var.	Acreditados	Juzgados	Otros
2009	302.561	3,7	302.451	-2,1	297.264	5.187	110	-15,4	107,0	0,8	1,9
2010	294.982	-2,5	294.864	-2,5	290.290	4.574	118	7,3	116,7	0,3	1,0
2011	284.789	-3,5	284.658	-3,5	280.940	3.718	131	11,0	130,1	0,1	0,7
2012	270.780	-4,9	270.633	-4,9	267.412	3.221	147	12,1	146,5	0,1	0,2
2013	257.384	-4,9	257.227	-5,0	253.897	3.330	157	6,9	156,8	0,0	0,1
2014	250.351	-2,7	250.175	-2,7	245.905	4.270	176	12,1	175,5	0,1	0,4
2015	248.726	-0,6	248.525	-0,7	243.615	4.910	201	14,2	200,7	0,1	0,2
2016	241.725	-2,8	241.475	-2,8	236.524	4.951	250	24,6	246,9	2,7	0,9
2017	244.108	1,0	243.855	1,0	239.097	4.758	253	1,0	250,8	1,2	0,9
2018	247.456	1,4	247.151	1,4	242.266	4.885	305	20,6	303,0	1,1	0,9
2019	252.074	1,9	251.719	1,8	246.259	5.460	355	16,4	350,3	3,6	1,1
2020	251.650	-0,2	251.174	-0,2	246.499	4.675	476	33,9	473,3	1,2	1,0

FUENTE: Banco de España.

se tramitan sin que el Banco de España compruebe previamente que se cumplen los requisitos marcados por la norma (es decir, que el titular haya solicitado a la entidad un préstamo o cualquier otra operación de riesgo, o que figure como obligado al pago o garante en documentos cambiarios o de crédito cuya adquisición o negociación haya sido solicitada a la entidad). Siguiendo el principio de responsabilidad proactiva que inspira la normativa de protección de datos, y según dispone la Circular 1/2013, el Banco de España supervisa el cumplimiento por las entidades de crédito de los requisitos legales necesarios, pudiendo llegar a la imposición de sanciones por un uso inadecuado de la CIR por parte las entidades declarantes o de los intermediarios de crédito.

**Las entidades que soliciten estos informes deben informar por escrito a los solicitantes de que disponen del derecho a consultar los datos de la CIR.** Adicionalmente, deben conservar los documentos justificativos de las solicitudes de operaciones de riesgo que hayan sido denegadas y por las que, en su momento, solicitaron los informes. Por su parte, la Ley 44/2002 establece, en su artículo 62, que las entidades solo podrán utilizar la información proporcionada por la CIR en el marco de su actividad de concesión y gestión de préstamos o para el cumplimiento de la normativa sobre concentración de riesgos y cualquier otra que, en el ámbito de la supervisión prudencial a la que están sometidas, les sea de aplicación. La norma decimosexta de la Circular 1/2013 del Banco de España le faculta a comprobar la correcta actuación de las entidades en relación con dicho procedimiento. En los cuatro últimos años se ha revisado la actuación de un conjunto de entidades en este

**LA CIR Y LOS AVALES ICO**

Para paliar las consecuencias económicas del coronavirus, en 2020 se aprobaron diversas líneas de avales por cuenta del Estado gestionadas por el ICO («avales ICO»). La información que contiene y recopila la CIR ha sido relevante en distintos momentos de la vida de las operaciones para las que se han solicitado «avales ICO».

- Elegibilidad de los préstamos con avales gestionados por el ICO: no morosidad en el informe CIR de diciembre de 2019.

El acuerdo del Consejo de Ministros de 24 de marzo de 2020 articulaba las líneas de avales ICO y determinaba los requisitos para evaluar la elegibilidad de los préstamos. Entre otras condiciones, se exigía que los acreditados no estuvieran en situación de morosidad en el informe de riesgos de la CIR a 31 de diciembre de 2019.

En abril de 2020, cuando se empezaron a solicitar los avales, las entidades no tenían acceso al reporte correspondiente a esta fecha mediante el proceso normal de solicitud de informes de riesgo de nuevos acreditados. Téngase en cuenta que la información que el Banco de España pone a su disposición incluye los datos referidos al último mes disponible (en ese momento, febrero de 2020) y a los seis meses anteriores (en este caso, agosto de 2019). Eso implicaba, que solo los interesados podían acceder a su informe de riesgos y, dadas las restricciones de movilidad vigentes en aquellas fechas, el acceso era exclusivamente por procedimientos telemáticos, que requieren el uso de certificado electrónico, del que muchos ciudadanos carecían.

Durante las primeras semanas de abril, y como consecuencia de este requisito, las solicitudes de informes de riesgos y la demanda de información sobre los procedimientos de obtención crecieron de forma desmedida y supusieron más del 85 % de la información consultada o descargada desde el sitio web del Banco de España. Adicionalmente, durante esos días, se recibieron en la CIR cerca de 17.000 llamadas telefónicas y más de 2.000 correos electrónicos, procedentes de entidades y de particulares, poniendo en evidencia la imposibilidad de acceder a los informes, por carecer de certificado electrónico y de la posibilidad de conseguirlo.

Ante esta situación, para facilitar la rápida implementación del programa de avales del ICO, excepcionalmente y con carácter urgente, durante la primera semana de abril, la CIR modificó sus procedimientos, habilitando el acceso

directo de las entidades al informe de diciembre de 2019 de sus potenciales nuevos clientes. De este modo, las entidades disponían de la información requerida para determinar la elegibilidad de las operaciones, evitando que tuviera que ser aportada por los solicitantes. Aun así, según puede deducirse del cuadro 3.1, los informes de riesgos obtenidos por los acreditados se incrementaron en 2020 cerca de un 35 % respecto a los obtenidos el año anterior.

- Reporte a la CIR de operaciones afectadas por las medidas COVID.

Por otro lado, la normativa también estableció la obligatoriedad de que las entidades señalizasen en sus sistemas de contabilidad y de gestión de riesgo las operaciones anteriormente mencionadas, con el fin de facilitar su trazabilidad. Además, esta señalización debía incorporarse en su declaración a la CIR. Para dar cumplimiento a esta obligación y así facilitar el seguimiento y análisis posterior de las operaciones correspondientes, el Banco de España estableció los procedimientos necesarios para que las entidades incorporasen, en la información regular que mensualmente remiten a la CIR, los datos necesarios sobre estas operaciones (véase el epígrafe 4.4 de la *Memoria de la CIR 2019*). Una información más detallada sobre las operaciones acogidas a medidas COVID-19 puede encontrarse en el epígrafe 2.4 de esta Memoria.

- Control por el ICO de las operaciones avaladas.

Por último, la normativa también establecía que el ICO gestionaría los avales concedidos por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. Entre otras funciones, al ICO le corresponde abonar a las entidades financieras los importes correspondientes a los avales ejecutados.

Para cumplir con esta obligación, el ICO necesita acceder a los informes existentes en la CIR de los acreditados, a fin de verificar que efectivamente las reclamaciones por parte de las entidades financieras relativas al abono de los avales ejecutados son acordes con la información que posee la CIR, y, una vez contrastada esta información, proceder con las máximas garantías al abono del importe de los avales a las entidades financieras. Sin embargo, en marzo de 2020 el ICO no podía legalmente tener acceso a estos informes, ni como entidad declarante (los acreditados no son clientes suyos, ni tampoco potenciales nuevos clientes), ni como

**LA CIR Y LOS AVALES ICO (cont.)**

avalista de las operaciones (el ICO actúa como gestor; dependiendo del tipo de aval, los avalistas son el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana o el de Asuntos Económicos y Transformación Digital). Para solventar esta dificultad, la disposición adicional única del [RDL 34/2020, de 17 de noviembre, de medidas urgentes de apoyo a la solvencia empresarial y al sector energético, y en materia tributaria](#), facilitó legalmente el acceso del ICO a los informes de riesgos los acreditados en estas operaciones. El citado real decreto-ley establece que el ICO, con el objeto de agilizar los trámites relativos a la comprobación de los

impagados en la CIR que le sean comunicados por las entidades financieras otorgantes de los préstamos a los que haya aportado un aval, tendrá derecho a obtener la información referida sobre los riesgos de las personas físicas o jurídicas registrados en la CIR, cuando así lo solicite, sin que deba cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 61 de la Ley 44/2002. Al objeto de poder atender este requerimiento por parte de la CIR, se ha establecido un proceso técnico especial y específico para el ICO, que permite facilitarle los informes necesarios para el desarrollo de esta atribución de responsabilidades.

ámbito, que, globalmente, son las responsables de haber solicitado a la CIR en torno al 60% de los «informes puntuales». En la fecha de publicación de esta Memoria se ha iniciado la revisión de la actuación de otras cinco entidades. Para una explicación más detallada de este procedimiento, véase el recuadro 3.1 de la *Memoria de la CIR 2018*.

### 3 Derecho de acceso de los ciudadanos a su información registrada en la CIR (informes de riesgos)

**Los derechos de acceso y rectificación/cancelación que los ciudadanos pueden ejercer sobre la información de la CIR no se suspendieron durante el estado de alarma.** El Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, estableció que los plazos de determinados procedimientos administrativos y judiciales quedaban suspendidos durante su vigencia. No obstante, la CIR siguió tramitando tanto las solicitudes de informes y como las reclamaciones recibidas.

**El ejercicio del derecho de acceso por los interesados a los datos declarados por las entidades a la CIR se rige por su normativa específica, la Ley 44/2002 y su normativa de desarrollo.** La protección de las personas físicas en relación con el tratamiento de datos personales es un derecho fundamental protegido por el artículo 18.4 de la Constitución española, que dispone que «la ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos». Tanto el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 —Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)—, como la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre,

de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDG), establecen una serie de derechos a favor de las personas físicas, en relación con el tratamiento de sus datos (derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como el derecho a la limitación del tratamiento, a la supresión o derecho al olvido y a la portabilidad de los datos). Frente a esto, el artículo 23 del RGPD establece que el alcance de estos derechos puede ser limitado por una ley nacional (por ejemplo, en el caso de la CIR, para salvaguardar una función de supervisión vinculada con el ejercicio de la autoridad pública). En virtud de este artículo, en materia de ejercicio de derechos, no se aplica el régimen general del RGPD a los datos recogidos en la CIR, sino el establecido en la Ley 44/2002. En virtud de esta última norma, la CIR contempla, con sus especialidades, los derechos de acceso y de cancelación/rectificación de las personas jurídicas.

**En el caso de la CIR, la Circular 1/2013 establece que el ejercicio de este derecho se concreta en facilitar al titular de riesgo, ya sea persona física o jurídica, la información crediticia que mantiene frente a cada entidad, a través del denominado «informe de riesgos».** A partir de esa información, los titulares pueden ejercitar sus derechos de rectificación y supresión, ante el Banco de España o la propia entidad, si detectan algún error o discrepan con la información declarada por las entidades.

**El derecho de acceso a los datos de la CIR es gratuito.** La CIR emite dos informes relativos a los riesgos declarados a nombre de los titulares que lo soliciten. El primero de ellos contiene la misma información que la facilitada a las entidades declarantes en los informes automáticos. En el segundo se proporciona información de cada operación, siempre que el importe agregado en una entidad sea superior al umbral de retorno e indicando la entidad que declaró cada operación. Adicionalmente, las personas físicas pueden acceder a la información sobre los cesionarios de sus datos durante los seis últimos meses.

**El informe de riesgos es un instrumento práctico para acreditar el historial crediticio de empresas y de hogares, puesto que incluye toda la información de sus operaciones crediticias, incluyendo los posibles impagos.** Puede utilizarse para acreditar de forma sólida la solvencia frente a los terceros que así lo requieran por motivos diversos (contratos de alquiler, apertura de cuentas, procesos de auditoría empresarial, etc.).

**La solicitud de estos informes puede hacerse a través de la web del Banco de España, por correo postal o de forma presencial en cualquiera de las sedes del Banco de España** (sede central o alguna de sus sucursales). Para ello, solo es necesario que el titular presente una solicitud firmada y aporte la documentación necesaria para acreditar debidamente su identidad y su derecho a la obtención del informe de riesgos solicitado. Cuando la solicitud no se presenta en nombre propio, es decir, cuando se solicita el informe de riesgos de un tercero (una sociedad,

**DETALLE DE LOS INFORMES DE RIESGOS**

DATOS DEL PRODUCTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Entidad</li> <li>– Código identificativo de la operación</li> </ul>	INFORMES AGREGADOS (importes en miles de euros)	INFORMES DETALLADOS A LOS TITULARES (importes en euros)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipo de producto</li> <li>– Moneda</li> <li>– Plazo residual</li> </ul>		
DATOS DE TITULARIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificación del titular</li> <li>– Naturaleza de la intervención en la operación</li> <li>– Solidario/colectivo</li> </ul>		
DATOS DE IMPORTES Y SITUACIÓN DE LA OPERACIÓN	SITUACIÓN DE LA OPERACIÓN		
	IMPORTES: RIESGOS DIRECTOS <ul style="list-style-type: none"> <li>– Riesgo dispuesto total                         <ul style="list-style-type: none"> <li>Del que: Importes vencidos</li> <li>Del que: Intereses de demora y gastos exigibles</li> </ul> </li> <li>– Riesgo disponible</li> </ul>		
	IMPORTES: RIESGOS INDIRECTOS <ul style="list-style-type: none"> <li>– Riesgo dispuesto total                         <ul style="list-style-type: none"> <li>Del que: Importes vencidos</li> <li>Del que: Intereses de demora y gastos exigibles</li> </ul> </li> <li>– Riesgo disponible</li> </ul>		
DATOS DE LAS GARANTÍAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Garantía real                         <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de garantía</li> <li>• Cobertura (total/parcial)</li> </ul> </li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Garantía personal                         <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de garantía</li> <li>• Cobertura (total/parcial)</li> </ul> </li> </ul>		

FUENTE: Banco de España.

un titular fallecido en el caso de la tramitación de una testataría, un representado), es preciso verificar la adecuación de los poderes presentados para valorar el derecho del solicitante a acceder al informe de riesgos de la persona en cuyo nombre se solicita, y hay que bastantear los poderes. En otros casos, si el titular tiene varios documentos de identidad (por ejemplo, un NIE y un DNI), es necesario comprobar si tiene riesgos adicionales con cualquiera de los documentos que le identifican y no solo con el presentado. En 2020 se atendieron más de 3.300 peticiones de comprobación recibidas desde las diferentes sucursales, normalmente para el bastanteo de los poderes o de las testatarías presentados.

**El Banco de España dispone de un plazo legal de diez días para atender el derecho de acceso del titular.** En las solicitudes presenciales, la entrega de los

informes es inmediata si no es necesaria ninguna verificación adicional de la identidad del solicitante o de su derecho a la obtención del informe que solicita, cuando no se actúa en nombre propio. Si la documentación aportada plantea alguna dificultad que impida una comprobación ágil, el informe se envía con posterioridad por correo certificado al domicilio del solicitante. Las solicitudes por correo postal<sup>1</sup> se contestan desde la sede central. Una vez revisada la documentación, en pocos días, el informe se envía por correo certificado al domicilio del solicitante. Este año, para la atención de estas solicitudes, se remitieron 7.695 cartas, a las que se adjuntaron 10.746 informes. Si el escrito no refleja la firma original y autógrafa del solicitante o si la documentación aportada no acredita suficientemente su derecho, la CIR remite al demandante un escrito indicando la subsanación necesaria. Se contestaron otras 1.855 solicitudes para las que se requería documentación adicional.

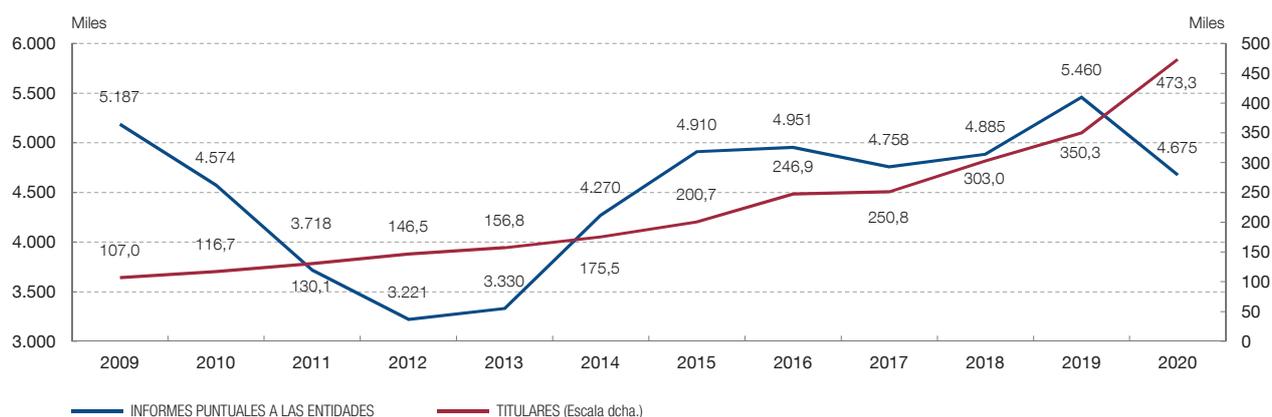
**La vía más utilizada y rápida para la obtención del informe de riesgos es a través de la Oficina Virtual, en la web del Banco de España.** Para ello, es imprescindible disponer de firma digital o de certificado electrónico emitido por alguno de los prestadores de servicios de certificación (PSC) admitidos por el Banco de España. Los más utilizados son el DNI electrónico y el emitido por la Fábrica nacional de Moneda y Timbre (FNMT). Una vez cursada la solicitud, los informes de riesgos correspondientes a la última fecha disponible están listos aproximadamente en 15 minutos (los de fechas anteriores a la última disponible pueden descargarse al día hábil siguiente). Como en el caso de los informes de riesgos a entidades declarantes, en ocasiones se produce alguna disparidad entre los datos del certificado de firma digital y los datos declarados por las entidades a la CIR, que no puede resolverse de forma automática, sino que precisa la intervención del personal del Banco de España.

**De forma excepcional, desde marzo hasta junio no hubo atención presencial, ni en la sede central de Cibeles, ni en las sucursales.** Sin embargo, esto no supuso una interrupción de la actividad de la CIR, que siguió atendiendo al público a través del correo postal y de la Oficina Virtual. No obstante, el servicio de correos funcionó con dilaciones, lo que ocasionó que las solicitudes por correo postal se ralentizaran. Además, durante estos meses tampoco estaba disponible la atención al público en la FNMT, que hubiera permitido a los titulares conseguir su certificado digital. Hay que añadir a estas dificultades el hecho de que la demanda de informes de riesgos por los titulares aumentó de forma exponencial (véase el recuadro 3.1). Lógicamente, el aumento en las solicitudes de informes de riesgos a la CIR a través de la web fue muy significativo. Por otro lado, también se incrementaron las llamadas telefónicas y los correos electrónicos, que ponían en evidencia la dificultad de acceder a los informes o demandaban información sobre incidencias técnicas en

---

<sup>1</sup> Las solicitudes han de remitirse al Banco de España, calle de Alcalá, 48, 28014 Madrid, a la atención de la Central de Información de Riesgos.

Gráfico 3.1

**INFORMES PUNTUALES A LAS ENTIDADES Y A LOS TITULARES**

FUENTE: Banco de España.

las descargas, sobre el significado de las claves del informe o sobre el procedimiento para la cancelación o la rectificación de datos, por considerarlos inexactos o incompletos. Las llamadas totales atendidas en 2020 en relación con estos asuntos fueron cercanas a las 51.000, de las que casi 17.000 se concentraron en abril. En cuanto a los correos electrónicos remitidos por los titulares para esta misma finalidad, fueron 7.300 este año (más de 2.000 únicamente en abril).

**En conjunto, el número de acreditados que solicitó informes a la CIR en 2020 ascendió a 473.300, lo que supone un incremento de casi el 35 % respecto a 2019** (véase cuadro 3.1). El grueso de los informes de riesgos (más del 80 %) se pidió a través de la Oficina Virtual del Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)). En los próximos años se podrá comprobar si este porcentaje se consolida o, incluso, si sigue aumentando. Por el contrario, durante 2020 las solicitudes de informes de riesgo puntuales por parte de las entidades disminuyeron casi un 15 %.

## 4 Derecho de rectificación o de supresión (reclamaciones de los acreditados)

**Los acreditados pueden ejercitar sus derechos de rectificación y de cancelación si detectan algún error o discrepan de la información disponible en la CIR.** Por otro lado, en el momento en que las entidades declarantes identifiquen información errónea declarada a la CIR, están obligadas a corregirla. Esto da lugar a rectificaciones o a cancelaciones de los datos declarados. En todo caso, son las entidades declarantes, como responsables de las declaraciones, las que han de enviar las posibles rectificaciones a la CIR. Los acreditados que detectan algún error o discrepan de la información declarada pueden dirigirse directamente a las

entidades para solicitar su rectificación o cancelación, o realizar la reclamación pertinente a través del Banco de España. En este último caso, la CIR colabora con los titulares<sup>2</sup> en la resolución de sus discrepancias con las entidades, sin perjuicio del derecho de las personas físicas a presentar reclamaciones contra las entidades declarantes ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). El procedimiento de reclamación se inicia mediante una solicitud del interesado dirigida al Banco de España, lo que se puede hacer presencialmente en la sede central o en cualquiera de sus sucursales, mediante correo postal o electrónicamente a través de la Oficina Virtual del Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)).

**El titular deberá cumplir una serie de requisitos formales para que la CIR acepte la tramitación de su reclamación.** En particular, deberá acreditar adecuadamente su identidad en función del medio a través del cual se presente la reclamación. Además, es imprescindible que el titular identifique aquellas operaciones respecto de las que solicita su cancelación o rectificación, explicando los datos que considera erróneos, justificando las razones y el alcance de su petición, e indicando la corrección que haya de realizarse. El titular puede aportar, en su caso, documentación justificativa de la inexactitud o del carácter incompleto de los datos objeto de tratamiento. En caso de incumplirse estos requisitos, la CIR solicitará al titular la subsanación del error, a fin de poder tramitar su petición. Cuando la solicitud contenida en el escrito de reclamación no se ajusta a las atribuciones de la CIR, se rechaza motivadamente.

**Una vez que la CIR admite a trámite una solicitud de cancelación o rectificación de datos, se suspende la cesión de la información a terceros durante el proceso de revisión y se avisa de su bloqueo cautelar.** Esto evita que datos cuestionados por el titular sean cedidos a las entidades declarantes. Este bloqueo cautelar se mantiene durante el proceso de reclamación. La CIR da traslado de la reclamación recibida a la entidad y esta ha de dar contestación en un plazo de 15 días si el reclamante es una persona física o de 20 días si quien presenta la reclamación es una persona jurídica. Ante la presentación de una reclamación, la entidad puede contestar ratificando razonadamente los datos declarados, o bien, si son incorrectos, puede proceder a rectificarlos o cancelarlos. Si la entidad corrige (o cancela) los datos sobre los que se ha presentado la reclamación, la CIR levantará el bloqueo de los datos rectificadas y comunicará dicha rectificación a las entidades a las que fue cedido el dato erróneo. Si, por el contrario, la entidad se ratifica en su declaración y no se modifican o cancelan los datos reclamados, el bloqueo cautelar se prolonga durante dos meses, a fin de que el titular pueda realizar otras actuaciones tendentes a la rectificación del dato, ante los tribunales o ante la AEPD, por ejemplo. Si el titular acredita la admisión a trámite de una demanda encaminada a declarar la inexactitud de los datos, o si la AEPD comunica que se ha interpuesto una reclamación encaminada a la tutela de los derechos de acceso,

---

<sup>2</sup> Esta colaboración se da tanto con las personas físicas como con las personas jurídicas, aunque estas últimas no estén incluidas en el ámbito de la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.

**ALCANCE DEL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE RECTIFICACIÓN Y/O SUPRESIÓN DE DATOS DECLARADOS A LA CIR**

Los titulares de operaciones declaradas a la CIR, al ejercer ante el Banco de España sus derechos de rectificación y/o supresión de los datos declarados, frecuentemente consideran que la función de la CIR es valorar si los datos están o no correctamente declarados y, en su caso, rectificarlos o suprimirlos. Sin embargo, esta no es la forma en la que funciona la CIR.

La CIR, cuya administración corresponde al Banco de España según lo establecido en el artículo 59 de la Ley 44/2002, recibe las declaraciones de las entidades obligadas a ello y, con esa información, genera los informes para los distintos usuarios que, conforme a la normativa, tienen acceso a ella.

Los datos incluidos en las declaraciones mensuales son responsabilidad de las entidades y deben ser exactos y estar actualizados, de forma que respondan con veracidad a la situación real de los riesgos y de sus titulares en la fecha de la declaración.

La CIR no puede modificar los datos declarados. Si se detecta algún error, debe ser la entidad que efectuó la declaración la que envíe declaraciones complementarias rectificando o suprimiendo el dato erróneo.

Los titulares de riesgos que consideren que algún dato declarado es incorrecto pueden solicitar su modificación a través de dos vías: bien directamente ante la entidad que ha declarado el dato, o bien acudiendo al Banco de España para que tramite ante la entidad declarante su solicitud de rectificación y/o supresión.

El ejercicio de los derechos de rectificación y/o supresión de datos declarados a la CIR tiene las siguientes características:

- Las entidades declarantes son las responsables del contenido de las declaraciones que remiten a la CIR.
- El ejercicio del derecho de rectificación y/o supresión por el titular no se ejercita ante el Banco de España (que no es responsable de los datos y no los puede modificar), sino ante la entidad declarante.

- La función del Banco de España se limita a tramitar las solicitudes de rectificación y/o supresión de datos ante las entidades declarantes. Por lo tanto, le corresponde trasladar con carácter inmediato la solicitud del titular a la entidad declarante, recibir la contestación de esta y remitir su respuesta (que será exactamente la misma que ha recibido de la entidad) al solicitante.
- El Banco de España solo puede tramitar las solicitudes de titulares cuando el riesgo acumulado de ese titular con la entidad declarante supera el importe de 1.000 euros. En otro caso, el titular debe ejercer su derecho directamente ante la entidad.
- No se trata de un procedimiento administrativo de carácter contradictorio en el que cada parte formula sus alegaciones y el órgano competente emite una resolución. Por el contrario, es el ejercicio por parte de un titular de su derecho a rectificar y/o suprimir unos datos, a su juicio erróneos, ante el responsable de ellos, que es la entidad. No corresponde, por tanto, al Banco de España dictar resolución alguna en relación con la respuesta de la entidad.
- La única diferencia entre ejercer estos derechos directamente ante la entidad o a través del Banco de España es que, en este último caso, según la Circular 1/2013, «en tanto las entidades declarantes dan respuesta a la solicitud de rectificación o cancelación presentada a través del Banco de España [...] el Banco de España suspenderá toda cesión a terceros de los datos sobre los que verse la solicitud, así como de los congruentes con ellos que hayan sido registrados en la CIR con motivo de declaraciones anteriores y posteriores»<sup>1</sup>.
- Cuando estos derechos sean ejercitados por una persona física, si no está de acuerdo con el contenido de la respuesta de la entidad, o la entidad no responde en el plazo establecido por la normativa, el interesado no debe reclamar ante el Banco de España, sino ante la Agencia Española de Protección de Datos.

<sup>1</sup> Artículo 66.1 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.

rectificación o cancelación, el bloqueo se prolonga mientras se sustancian estos procedimientos. El aumento de las reclamaciones experimentado en los últimos años ha supuesto un incremento en el número de operaciones sujetas a bloqueo cautelar, sobre las que no se puede proporcionar información a las entidades. En estos casos, la CIR aconseja a las entidades que están evaluando la solvencia de un potencial deudor que utilicen fuentes adicionales de información, a fin de valorar adecuadamente el riesgo que se plantean asumir. De hecho, se han detectado comportamientos estratégicos por parte de algunas personas para evitar la puesta a disposición de las entidades de sus informes de riesgo.

**La suspensión de la cesión de datos finaliza cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:** i) la CIR es informada por la entidad de la modificación o cancelación de los datos, lo que se comunica al titular; ii) el Banco de España tiene constancia de que se ha dictado sentencia en firme o de que la AEPD ha adoptado una resolución. Los datos objeto de rectificación o cancelación, así como los que los sustituyen, son comunicados por el Banco de España a las entidades a las que se hubieran cedido los datos corregidos, y iii) transcurren dos meses desde la comunicación de la entidad ratificando el dato controvertido.

**La atención al público quedó interrumpida en los primeros meses del estado de alarma, no solo en el Banco de España, sino, en gran medida, en la Administración del Estado.** No obstante, como ya se ha indicado, los procedimientos de acceso y de rectificación/cancelación que se tramitan en la CIR no quedaron suspendidos, dado que se correspondían con ejercicios de derechos fundamentales de los ciudadanos. Tras la reapertura de los servicios, tanto las entidades como el Banco de España tuvieron que adaptarse a una nueva situación de atención presencial reducida, que afectó de manera fundamental a muchos de los procesos de la CIR. Por ello, a lo largo de 2020 y, especialmente, a partir de 2021 se han desplegado medidas tendentes a atenuar el impacto en la CIR del trabajo no presencial, como la generalización del uso del Registro Electrónico del Banco de España en las comunicaciones recibidas de las entidades o la incorporación de la robótica a los procesos documentales, a través del programa de transformación digital incluido en el Plan Estratégico 2020-2024 del Banco de España.

**Por primera vez, se ha producido una disminución en el número de reclamaciones recibidas.** En efecto, durante 2020 se recibieron 5.348 reclamaciones, frente a las 6.378 de 2019 (-16 %). Sin embargo, esta caída se debió al confinamiento ordenado para frenar la pandemia, pues el mayor descenso —superior al 60 % del total— se produjo en el segundo trimestre del año (véase gráfico 3.3). Excluyendo este paréntesis temporal, las reclamaciones han seguido su progresión al alza y en los primeros meses de 2021 se ha producido una aceleración significativa, al presentar un crecimiento interanual de más del 60 %. Aunque parte de este aumento se explica por un efecto base de la caída del año

Cuadro 3.2

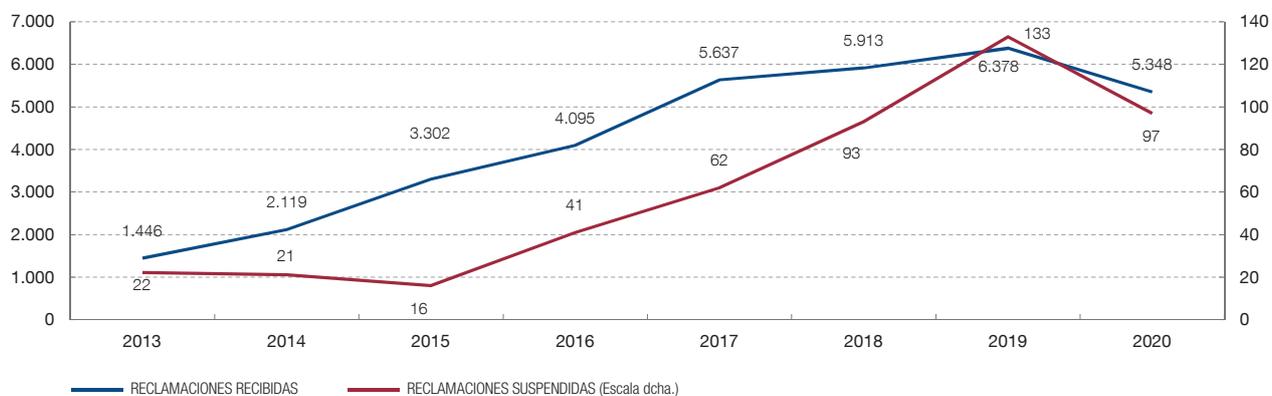
### RECLAMACIONES RECIBIDAS. DISTRIBUCIÓN POR CANAL DE PRESENTACIÓN 2020

	Tramitadas	Rechazadas	Total
Internet	2.143	1.180	3.323
Ventanilla (Madrid)	1.096	522	1.617
Correo (sucursales)	293	115	408
<b>TOTAL</b>	<b>3.532</b>	<b>1.816</b>	<b>5.348</b>

FUENTE: Banco de España.

Gráfico 3.2

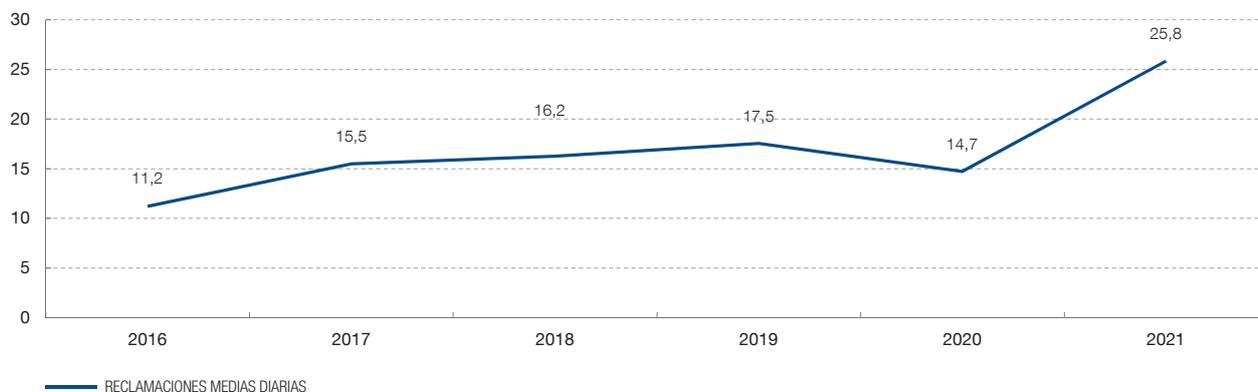
### NÚMERO DE RECLAMACIONES



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 3.3

### RECLAMACIONES RECIBIDAS (MEDIA DIARIA)



FUENTE: Banco de España.

NOTA: Datos recibidos hasta el cierre de esta Memoria.

anterior, el grueso se justifica por la bajada del umbral de retorno desde 9.000 euros a 1.000 euros agregados, que entró en vigor en enero (véase el recuadro 4.1 de esta Memoria).

De las reclamaciones recibidas, más de la mitad se presentaron por Internet, a través de la Oficina Virtual.

**Las reclamaciones recibidas en la CIR han de cumplir determinados requisitos para poder ser aceptadas para su tramitación.** Si alguna reclamación adolece de defectos subsanables, la CIR así se lo solicita al titular (por ejemplo, reclamaciones sin firma, sin domicilio, sin debida acreditación de la identificación del titular o de la entidad, sin indicación del código de operación). Cuando los titulares no atienden el requerimiento de la CIR, o cuando el defecto en la presentación es insubsanable, la reclamación se archiva. Durante 2020 se archivaron por estos motivos un total de 1.816 reclamaciones. Las causas más frecuentes de rechazo de una reclamación fueron las siguientes:

- Reclamación contra entidades no declarantes a la CIR (compañías de telefonía, suministradoras, prestamistas privados no registrados en el Banco de España, etc.).
- Reclamación ante la CIR por operaciones que no se reflejan en el informe de riesgos, por ser su importe menor de 9.000 euros o de 1.000 euros, según el proceso sobre el que se reclama. En estos casos, el titular debe reclamar directamente ante la entidad.
- Reclamación por haber liquidado la operación durante el mes en curso, siendo así que los datos que se ceden y contra los que se puede reclamar son los de meses ya cerrados.
- Reclamaciones en las que el titular insiste en que no tiene relación con la entidad o en las que reitera su discrepancia con alguno de los datos consignados en el informe, cuando la entidad ratificó en una reclamación anterior, razonablemente, los datos declarados, justificando además documentalmente su declaración (por ejemplo, remitiendo el contrato firmado, el cuadro de amortización del préstamo o la sentencia en la que justifica su declaración).

En estos casos, la CIR indica al titular que es preciso que justifique que la situación ha cambiado respecto a la anterior reclamación, y que, en su caso, su discrepancia con la entidad sobre el fondo del asunto debe ser planteada ante los tribunales de justicia o ante la AEPD. Si se justifica la existencia de un procedimiento judicial encaminado a declarar la inexactitud del dato, o la interposición de un procedimiento ante la AEPD, procedería la suspensión de la cesión del dato, mientras este se sustancia.

Cuadro 3.3

**RECLAMACIONES TRAMITADAS. DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE ENTIDAD Y RECLAMANTES 2020**

	Personas jurídicas	Personas físicas	Total
Entidades de crédito	632	2.528	3.160
Establecimientos financieros de crédito	24	264	288
Prestamista inmobiliario	0	1	1
Resto	26	57	83
<b>TOTAL</b>	<b>682</b>	<b>2.850</b>	<b>3.532</b>

FUENTE: Banco de España.

**Tras este filtro, la CIR tramitó 3.532 reclamaciones, de las que 2.850 fueron interpuestas por personas físicas, frente a las 682 presentadas por personas jurídicas** (véase cuadro 3.3). La mayoría de las reclamaciones se dirigieron contra la información declarada por entidades de crédito (bancos, cajas de ahorros y cooperativas). Una de ellas se presentó contra los datos reportados por una de las nuevas entidades declarantes a la CIR, un prestamista hipotecario.

**En ocasiones, las reclamaciones tienen su origen en discrepancias mercantiles entre las entidades y sus clientes.** Al igual que en 2020, el aumento de la litigiosidad sobre determinadas cláusulas tipo en los contratos suscritos por los consumidores ha dado lugar a que, en bastantes ocasiones, los acreditados reclamen ante la CIR por la abusividad de sus cláusulas. Estas personas alegan que las liquidaciones practicadas por la entidad declarante son erróneas y que, por tanto, los importes contenidos en su informe de riesgos son inexactos. No es función de la CIR la reliquidación del contrato a través de la documentación aportada por el titular al expediente. Dicha función correspondería, a la falta de acuerdo entre las partes, a los tribunales de justicia, a quienes, con carácter general, compete la resolución de las discrepancias mercantiles. En alguna de estas reclamaciones, se acreditó ante la CIR la existencia de un procedimiento judicial. En tales casos, y en aplicación de lo dispuesto en la Ley 44/2002, reguladora de la CIR, se determinó la suspensión de la cesión de los datos controvertidos hasta que existiera pronunciamiento judicial al respecto.

**Pero el motivo más recurrente de reclamación volvió a ser la disconformidad del titular con el importe declarado** (751 reclamaciones). En este grupo de reclamaciones, las entidades ratificaron su declaración, por considerarla correcta, en un 93 % de los casos. Igualmente, son muy numerosas las reclamaciones en las que el titular manifiesta que no le une con la entidad declarante relación alguna (565), que la deuda ya está pagada (587) o que no existe morosidad (228). En todos estos casos, las entidades mayoritariamente ratifican de forma razonada los datos declarados, aportando documentación para apoyar su declaración.

Cuadro 3.4

**RECLAMACIONES ACEPTADAS. DISTRIBUCIÓN POR MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN**

	Número de reclamaciones					% sobre el total de las reclamaciones				
	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
Convenio de acreedores	116	97	101	98	149	3,6	2,5	2,5	2,1	4,2
Deuda pagada	275	270	303	423	587	8,5	6,9	7,6	9,0	16,6
Deuda prescrita	146	180	144	140	174	4,5	4,6	3,6	3,0	4,9
Importe incorrecto	388	951	1.142	1.372	751	12,0	24,2	28,7	29,1	21,3
Juzgados/subastas	357	429	578	837	619	11,1	10,9	14,5	17,8	17,5
Morosidad	192	173	137	196	228	5,9	4,4	3,4	4,2	6,5
Robo o falsificación de firma	12	3	30	28	48	0,4	0,1	0,8	0,6	1,4
Separación/divorcio y deuda asignada al cónyuge	27	21	22	24	26	0,8	0,5	0,6	0,5	0,7
Sin relación con la entidad	552	625	598	758	565	17,1	15,9	15,0	16,1	16,0
Titulización	44	45	17	17	11	1,4	1,1	0,4	0,4	0,3
Otros	1.119	1.130	904	820	374	34,7	28,8	22,7	17,4	10,6
<b>Total</b>	<b>3.228</b>	<b>3.924</b>	<b>3.976</b>	<b>4.713</b>	<b>3.532</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Banco de España.

Cuadro 3.5

**RECLAMACIONES RESUELTAS. DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE ENTIDAD Y RESOLUCIÓN**

	Ratificadas	Rectificadas	Suspendidas	Total
Entidades de crédito	1.727	700	88	2.515
Establecimientos financieros de crédito	201	45	7	253
Resto	36	20	2	58
<b>Total general</b>	<b>1.964</b>	<b>765</b>	<b>97</b>	<b>2.826</b>

FUENTE: Banco de España.

**A pesar del gran esfuerzo realizado por la CIR durante este año complicado, el número de reclamaciones resueltas en 2020 ha disminuido un 31 % respecto al ejercicio anterior.** Tres motivos han dificultado el proceso de resolución de las reclamaciones durante la pandemia: la prioridad otorgada a la atención a las demandas derivadas de la implementación de las medidas económicas para paliar los resultados de la crisis sanitaria (avales gestionados por el ICO), el proceso de adaptación al trabajo telemático, tanto de los sistemas como de los procedimientos, y la ralentización durante meses de las comunicaciones mantenidas con las entidades y con los titulares, al realizarse muchas de ellas mediante correo postal.

**Respecto a las reclamaciones resueltas, las entidades se ratificaron en la declaración en un 69 % de los casos, corrigieron los datos un 27 % de las veces**

Cuadro 3.6

**RECLAMACIONES RESUELTAS. DISTRIBUCIÓN POR MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN Y RESOLUCIÓN**

	Ratificadas	% ratificadas	Rectificadas	% rectificadas	Suspendidas	% suspendidas	Total	% sobre el total
Convenio de acreedores	28	25,7	81	74,3	0	0,0	109	3,9
Deuda pagada	232	69,3	103	30,7	0	0,0	335	11,9
Deuda prescrita	81	66,4	41	33,6	0	0,0	122	4,3
Importe incorrecto	603	93,3	27	4,2	16	2,5	646	22,9
Juzgados/subastas	273	45,1	260	43,0	72	11,9	605	21,4
Morosidad	141	76,6	43	23,4	0	0,0	184	6,5
Robo o falsificación de firma	17	54,8	14	45,2	0	0,0	31	1,1
Separación/divorcio	11	84,6	2	15,4	0	0,0	13	0,5
Sin relación con la entidad	311	69,9	132	29,7	2	0,4	445	15,7
Titulización	6	54,5	5	45,5	0	0,0	11	0,4
Otros	261	80,3	57	17,5	7	2,2	325	11,5
<b>Total</b>	<b>1.964</b>	<b>69,5</b>	<b>765</b>	<b>27,1</b>	<b>97</b>	<b>3,4</b>	<b>2.826</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Banco de España.

Cuadro 3.7

**RECLAMACIONES RESUELTAS. DISTRIBUCIÓN POR AÑOS Y TIPO DE RESOLUCIÓN**

	2016	2017	2018	2019	2020	% sobre el año anterior					% sobre el total de las reclamaciones				
						2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
Rectificadas	876	871	915	980	765	51,8	-0,6	5,1	7,1	-21,9	27,2	23,3	23,3	23,8	27,1
Ratificadas	2.301	2.813	2.921	3.006	1.964	29,0	22,3	3,8	2,9	-34,7	71,5	75,1	74,3	73,0	69,5
Suspendidas	41	62	93	133	97	156,3	51,2	50,0	43,0	-27,1	1,3	1,7	2,4	3,2	3,4
<b>Total</b>	<b>3.218</b>	<b>3.746</b>	<b>3.929</b>	<b>4.119</b>	<b>2.826</b>	<b>35,4</b>	<b>16,4</b>	<b>4,9</b>	<b>4,8</b>	<b>-31,4</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Banco de España.

y en cerca de un 3 % de los casos se suspendió la cesión de los datos a terceros, por estar las reclamaciones incurso en un proceso judicial pendiente de resolución.

**Las reclamaciones por disconformidad del titular con los importes declarados son el grupo en el que se produce un mayor número de ratificaciones por parte de la entidad.** En cambio, el grupo en el que se produce un mayor porcentaje de rectificaciones (81 %) es el correspondiente a la existencia de un convenio de acreedores. En algunos casos, el interesado alegó la existencia de un convenio de acreedores o de un beneficio de exoneración de pasivo insatisfecho. Las entidades, al rectificar, argumentaron retrasos en la comunicación interna, puesto que el área de la entidad encargada de la declaración a la CIR no había sido informada con la suficiente diligencia de los términos del convenio, ya que el

tratamiento de estos supuestos en las entidades suele recaer en áreas funcionales diferentes.

**La actividad de la CIR también se ha incrementado como consecuencia de una resolución de la Comisión Ejecutiva del Banco de España (BOE de 27 de diciembre de 2019) que modificó alguna atribución de funciones en la institución.** A partir de enero de 2020, la tramitación de las denuncias formuladas por un ciudadano por presuntos incumplimientos de la normativa de disciplina, dentro del ámbito de actuación de la CIR, corresponde a la CIR. En cuanto a la resolución, ahora corresponde al director general de Estabilidad Financiera, Regulación y Resolución en el caso de denuncias manifiestamente infundadas, y a la Comisión Ejecutiva, a propuesta del director general de Estabilidad Financiera, Regulación y Resolución, en el resto de los casos. Actualmente, en la CIR hay registradas y pendientes de tramitar 30 denuncias.

## 5 Usos por el Banco de España

El Banco de España utiliza la información de la CIR para el ejercicio de sus competencias de supervisión prudencial de las entidades y el correcto desarrollo de las restantes funciones que tiene legalmente atribuidas, algunas de las cuales se describen a continuación.

- **Supervisión microprudencial.** El área supervisora ha sido históricamente el primer usuario interno de la información de la CIR. Esta base de datos facilita un seguimiento detallado de las operaciones de riesgo de las entidades supervisadas, tanto en la preparación de las visitas supervisoras como en las labores de seguimiento a distancia. La base de datos de la CIR permite analizar el riesgo de crédito tanto por titular (identificando aquellos que puedan tener una mayor ratio de apalancamiento o de concentración del riesgo) como por entidad, posibilitando la evaluación de la política de gestión del riesgo, contrastar la información relativa a los riesgos y a los recursos propios según el reglamento (UE) n.º 575/2013. El recuadro 3.2 de la *Memoria de la CIR 2019* presentó una descripción del uso de los datos de la CIR en la supervisión del Banco de España.
- **Supervisión macroprudencial.** La información de la CIR facilita el seguimiento de variables como el crecimiento del crédito y la concentración sectorial, geográfica, por actividad económica, etc., del crédito, indicadores de esfuerzo del prestatario o dependencia del crédito bancario frente a otras fuentes de financiación. Además, es un *input* básico de las pruebas de resistencia que anualmente realiza el Banco de España con las herramientas internas desarrolladas en los últimos años para elaborar un análisis prospectivo sobre la capacidad de resistencia de las entidades de

crédito españolas ante eventos adversos. En particular, permite estimar probabilidades de impago, tasas de cura y *credit conversion factors*. El recuadro 3.1 de la *Memoria de la CIR 2016* ofreció una descripción detallada del uso de los datos de la CIR en el desarrollo de las pruebas de resistencia.

- **Análisis del impacto de políticas regulatorias prudenciales y diversos ejercicios de calibración.** Como ejemplo, puede citarse la utilización de los datos de la CIR como *input* para el diseño de soluciones alternativas en el cálculo de las provisiones para los riesgos normales, en vigilancia especial o dudosos.
- **Análisis económico-financiero.** La información de la CIR permite el análisis, entre otros, de la canalización del crédito, el mecanismo de transmisión de la política monetaria, el desarrollo de indicadores de presión financiera, el acceso al crédito (en particular, de los hogares y de las pequeñas y medianas empresas, sobre los que la necesidad informativa no está cubierta por otras fuentes), los canales de transmisión de la política macroprudencial, el comportamiento de las entidades ante estas medidas y ante perturbaciones de todo tipo, etc. En este sentido, merece la pena destacar el uso intensivo que se ha hecho de la CIR durante esta crisis para asesorar el diseño, la calibración y, el análisis del impacto y de la efectividad de muchas de las medidas que se han desplegado durante esta crisis para mitigar los efectos económicos de la pandemia.
- **Elaboración de estadísticas.** La información declarada a la CIR sobre los riesgos contraídos por las AAPP permite completar y contrastar los datos utilizados en la elaboración de las estadísticas de deuda pública. Asimismo, permite evaluar la deuda de las familias en la Encuesta Financiera de las Familias, donde también se está empezando a utilizar para contrastar la representatividad estadística de la muestra. El recuadro 3.2 de la *Memoria de la CIR 2018* detalló el uso de los datos de la CIR en la elaboración de la deuda de las AAPP según la metodología del protocolo de déficit excesivo (PDE).
- **Uso por la Central de Balances** en el contraste de la información sobre endeudamiento recibida de las empresas colaboradoras con la declarada por las entidades de crédito a la CIR. Asimismo, utiliza el volumen de préstamos como indicador en la identificación de posibles futuras empresas colaboradoras. El recuadro 3.3 presenta una descripción del uso de la CIR para estos fines.
- **Evaluación de la solvencia de los emisores de los activos de garantía de las operaciones de crédito del Eurosistema.** El sistema interno de

### EL USO DE LOS DATOS DE LA CIR EN LOS TRABAJOS ESTADÍSTICOS QUE DESARROLLA LA CENTRAL DE BALANCES DEL BANCO DE ESPAÑA

La Central de Balances del Banco de España recibe anualmente cuentas anuales de más de un millón de sociedades no financieras españolas, proporcionadas por dos fuentes de información:

- La que incluye un mayor número de empresas, derivada del acuerdo de colaboración con el Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles de España (CORPME) para procesar los depósitos de cuentas de carácter obligatorio.
- La derivada de la colaboración voluntaria de varios miles de empresas, que proporcionan una información mucho más detallada y profunda de sus cuentas.

Con esta información, la Central de Balances elabora diversos productos estadísticos, para las empresas no financieras tanto colaboradoras (el denominado «[Estudio individual](#)») como no colaboradoras («[Compara tu empresa](#)»), el público en general («[monografía anual de la Central de Balances](#)») y los analistas de empresa y centros de estudio («[Agregados sectoriales](#)»). Además, la Central de Balances es necesaria para la elaboración de las Cuentas Financieras de la Economía Española y sirve también de contraste al INE en la elaboración de las Cuentas Nacionales.

La comunidad investigadora también puede acceder a información agregada y a microdatos por medio del laboratorio del Banco de España (BELab). En la página del BELab en la web del Banco de España puede consultarse toda la información disponible.

Para mejorar la calidad de la información, se somete a contrastes con fuentes alternativas, entre las que se encuentra la información disponible en la CIR del Banco de España. En concreto, son varios los trabajos de base que se realizan utilizando los datos de la CIR:

- a) Mejora de los datos del directorio de empresas de la Central de Balances

Trimestralmente se contrasta, con los datos recibidos en la CIR, la aparición de nuevas empresas de gran tamaño (por creación o reactivación, centrandó el análisis en los estratos de mayor volumen de deuda) a las que solicitar su colaboración voluntaria. Esto permite dotar de mayor robustez a los trabajos de cálculo y elevación estadística al total nacional que realiza la Central de Balances. Asimismo permite identificar sociedades *holding* de reciente creación. Uno de los retos del directorio

de empresas es localizar la existencia de *holdings*, para los que no existe un registro administrativo en el que declarar su constitución de forma obligatoria. Con este último objetivo, también se contrastan los datos de los acreditados cuya actividad productiva declarada es *holding* (CNAE 642), y que se utilizan conjuntamente con otras variables obtenidas de fuentes adicionales que permiten su sectorización institucional.

- b) Elemento de contraste en la fase de tratamiento y depuración de la información contable de las empresas, para validar diferentes partidas contables y no contables:

- Información relativa a la clasificación por sector institucional de contrapartida del instrumento financiero «préstamos», en combinación con datos procedentes de las memorias de las empresas y con los datos utilizados por el Banco de España en la elaboración de las estadísticas exteriores. El análisis combinado de estas fuentes permite asegurar la robustez de los datos finales.

- Contraste, empresa a empresa, de las desviaciones significativas entre los saldos de balance relativos a deudas financieras bancarias y el volumen de crédito recogido en la CIR. Como resultado de este contraste, se confecciona un indicador de calidad que sirve para filtrar las empresas que pueden utilizarse en los estudios que publica el Banco de España a partir de los datos de la Central de Balances.

- c) Elemento de análisis para el estudio de la rúbrica de préstamos de los balances empresariales

La información de los riesgos directos facilitada por la CIR sirve de referencia para el estudio de la rúbrica de préstamos de entidades de crédito, en el sector de sociedades no financieras. También se utiliza para comparar los datos de las Cuentas Financieras de la Economía Española con las estimaciones que se realizan en la elevación estadística para este sector institucional (sociedades no financieras), que elabora la Central de Balances. La comparación de los saldos de riesgo directo de la CIR con los saldos de préstamos concedidos por entidades de crédito y reflejados por las empresas en sus cuestionarios remitidos a la Central de Balances permite analizar diferentes casuísticas, dando lugar a nuevos procesos de trabajo.

**EL USO DE LOS DATOS DE LA CIR EN LOS TRABAJOS ESTADÍSTICOS QUE DESARROLLA LA CENTRAL DE BALANCES DEL BANCO DE ESPAÑA (cont.)**

Alguna de las conclusiones obtenidas en este estudio son la detección de empresas no operativas desde un punto de vista económico y/o registral, pero que

aún mantienen préstamos declarados a la CIR, y la detección de incoherencias en la sectorización institucional de empresas no financieras.

evaluación del crédito del Banco de España (ICAS BdE) utiliza la información de la CIR para calificar la probabilidad de incumplimiento de las sociedades no financieras evaluadas. Aquellas en situación de incumplimiento o muy próximas a este son consideradas como no elegibles a efectos de poder utilizar sus préstamos bancarios como colaterales admisibles en las operaciones de política monetaria del Eurosistema. El recuadro 3.1 de la *Memoria de la CIR 2017* describió en detalle el uso de los datos de la CIR en el desarrollo del sistema interno de evaluación crediticia del Banco de España.

## 6 Otros usuarios institucionales

**La información de la CIR tiene carácter reservado y no puede ser divulgada a ninguna persona o autoridad, salvo en alguno de los supuestos contemplados en la Ley 10/2014.** Dicha ley, en su artículo 82, detalla los supuestos de excepción del deber de secreto: publicación de datos agregados para fines estadísticos, peticiones de autoridades judiciales en procesos penales o en procesos mercantiles derivados de situaciones concursales de una entidad de crédito, informaciones que el Banco de España tenga que facilitar en el cumplimiento de sus funciones a otros organismos o autoridades residentes o no residentes (como la CNMV, el Sepblac, etc.) Las autoridades o los organismos que reciban información del Banco de España estarán obligadas a adoptar las medidas oportunas que garanticen la reserva de los datos.

**La Ley 44/2002, de medidas de reforma del sistema financiero, establece que los datos de riesgos cuyos titulares sean AAPP españolas serán públicos y comunicados por el Banco de España al MINH** y, en su caso, a la comunidad autónoma de la que dependan. Asimismo, dispone que el Banco de España suministrará al MINH la información relacionada con las operaciones de crédito de las Entidades Locales y las Comunidades Autónomas. Por otra parte, el Real Decreto 1463/2007 determina que el Banco de España facilitará a la Central de Información de Riesgos de las Entidades Locales los datos relativos al endeudamiento de las entidades locales y de sus entes dependientes. Actualmente, y en cumplimiento

del Real Decreto 636/2014, de 25 de julio, se facilitan mensualmente al MINH los riesgos declarados sobre todos los titulares que componen la Administración Pública según los criterios de declaración de la Circular de Banco de España 1/2013. Asimismo, pueden solicitar información de la CIR, con sujeción a las leyes que regulan la confidencialidad de los datos obrantes en ella, los juzgados de lo penal y otras autoridades en el ámbito estricto de sus respectivas competencias<sup>3</sup>.

**Finalmente, el ICO tiene acceso a los datos de la CIR desde finales de 2020 para comprobar la situación de las operaciones avaladas por el Estado, con carácter previo al pago de las cantidades impagadas por los prestatarios a las entidades.**

---

3 Véase artículo 63 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre de 2002, que remite al artículo 6 del Real Decreto Legislativo 1298/1986, de 28 de junio, sobre adaptación del derecho vigente en materia de entidades de crédito al de las Comunidades Europeas. A la fecha de cierre de esta edición, hay que entender esta referencia hecha al artículo 82 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.