

# 3

**USOS DE LA INFORMACIÓN DE LA CENTRAL DE INFORMACIÓN  
DE RIESGOS Y EJERCICIO DE DERECHOS POR PARTE DE LOS  
TITULARES DE RIESGO**



### INFORMES DE RIESGOS

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



### MÁS INFORMACIÓN A ENTIDADES Y A TITULARES

Desde 2021, los informes de riesgos incluyen información de operaciones superiores a 1.000 euros. Esto mejora la gestión del riesgo de crédito que realizan las entidades



### 600.000 INFORMES DE RIESGOS

Solicitados por los titulares en 2021 (126.000 más que en 2020)



### CASI 370 MILLONES DE INFORMES DE RIESGOS PARA LAS ENTIDADES

365 mill. sobre sus clientes.  
Más de 4,6 mill. solicitados sobre nuevos acreditados.  
Un 47 % más que en 2020



### OPERACIONES DE POLÍTICA MONETARIA

La CIR es la principal fuente de contraste de las declaraciones de las entidades de contrapartida de las facilidades de crédito del Eurosistema



### LABORATORIO DE DATOS DEL BDE (BELAB)

En 2021, se pone a disposición de la comunidad investigadora en el BELab un primer bloque de información granular de la CIR

### 1 Introducción

El Plan Estratégico 2024 del Banco de España identifica el servicio público como uno de los cinco valores esenciales que guían el comportamiento de la institución, como un modo de compromiso con la sociedad, de búsqueda del interés general y de responsabilidad.

La Ley 44/2002, reguladora de la Central de Información de Riesgos (CIR), señala que la CIR es un servicio público que recaba datos de las entidades declarantes con dos objetivos: i) facilitar a las entidades declarantes datos necesarios para el ejercicio de su actividad, y ii) permitir a las autoridades competentes para la supervisión prudencial de dichas entidades el adecuado ejercicio de sus competencias de supervisión e inspección, y contribuir al correcto desarrollo de las restantes funciones que el Banco de España tiene legalmente atribuidas.

**Los usuarios de la información de la CIR pueden ser internos o externos al Banco de España.** Entre los primeros se encuentran las personas encuadradas en los departamentos del Banco que desarrollan las funciones anteriormente mencionadas (supervisores del sistema financiero y de las entidades de crédito, analistas de riesgos, estadísticos, investigadores, etc.). Por su parte, entre los usuarios externos, además de las entidades declarantes, 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), el Ministerio de Economía y Transformación Digital, el Ministerio de Hacienda y Función Pública (MINHFP) y, como novedad en este año, también investigadores externos.

El aumento del interés despertado por la CIR es indicativo de que la labor realizada por el Banco de España como administrador y gestor de la CIR ha hecho de esta un servicio público de referencia.

Durante el año 2021 se ha consolidado el fuerte incremento de la actividad de la CIR que, por diferentes motivos, se produjo en el año 2020. A la situación generada por el COVID-19 desde marzo de 2020, y a sus efectos sobre el incremento de los usos de la información de la CIR (como consecuencia de la aprobación de diversas medidas para paliar los efectos económicos de la crisis sanitaria, que fueron descritos con detalle en la Memoria del año pasado), este año hay que añadir los efectos originados por la rebaja, desde enero de 2021, de los umbrales de las operaciones sobre las que se devuelve información a las entidades declarantes, desde los 9.000 euros anteriores a los 1.000 euros actuales, según lo regulado en la Orden Ministerial (OM)

de crédito revolvente. Esta modificación ha ampliado la información disponible para los usuarios y ha generado un mayor número de consultas, un incremento de las solicitudes de informes de riesgo y, también, un mayor número de solicitudes de rectificación o supresión de datos, por la disconformidad con estos por parte de los titulares.

Una vez más, este año, el trámite más visualizado y el documento más descargado de la Oficina Virtual del Banco de España es la solicitud de informes de riesgos de la CIR, con 1.824.180 visualizaciones (42 % del total de las visualizaciones de la página). Esto implica un aumento de casi el 25 % respecto al año 2020, en que las visualizaciones fueron 1.471.998 (40 % del total).

**Este capítulo se articula en torno a siete epígrafes, además de esta introducción.**

En el segundo epígrafe se da una visión general sobre la información que la CIR pone a disposición de las entidades declarantes (conocida como «información de retorno»). El tercer y cuarto epígrafe reflejan, respectivamente, el ejercicio por parte de los acreditados del derecho de acceso a la información registrada sobre ellos en la CIR —a través de los informes de riesgos—, y el ejercicio de los derechos de rectificación o supresión de esta información que se efectúa frente a las entidades declarantes, a través de la CIR. El quinto epígrafe ofrece información detallada sobre la atención que se presta a los usuarios de la CIR, al resolver las consultas que efectúan a través del canal telefónico y telemático. Finalmente, en los tres siguientes epígrafes se describen otros usos de la CIR: por el Banco de España, por otros usuarios institucionales y por otros usuarios externos. En estos epígrafes se incluyen dos recuadros, uno con una descripción del uso de los datos de la CIR en la revisión de los derechos de crédito utilizados como garantía en operaciones de política monetaria, y otro sobre la incorporación de los datos de la CIR al Laboratorio de Datos del Banco de España (BELab).

## 2 Información de retorno a las entidades

**Una de las funciones fundamentales de la CIR consiste en proporcionar información a las entidades declarantes y a los intermediarios de crédito sobre el nivel de endeudamiento y el cumplimiento con las obligaciones crediticias tanto de sus clientes como de sus potenciales nuevos clientes.** El artículo 61 de la Ley 44/2002 establece que las entidades pueden acceder a la información crediticia de una persona obrante en la CIR siempre que:

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

Adicionalmente, la Ley 5/2019, de contratos de crédito inmobiliario<sup>1</sup>, establece que los prestamistas hipotecarios (sean del tipo que sean) deben consultar en la CIR el historial crediticio del potencial nuevo cliente para realizar su evaluación de solvencia; en el caso de contratos de crédito al consumo, esta consulta es potestativa. Si la denegación de una operación crediticia está causada por la consulta del historial crediticio del solicitante, la entidad debe informarle de este extremo y de la base de datos consultada, a fin de que pueda dirigirse a esta para ejercer sus derechos de acceso y de rectificación o supresión.

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

- Con fecha límite el día 21 de cada mes, se remiten, a cada entidad declarante, **de forma automática y sin solicitud previa, los informes de riesgos de todos los deudores con los que, a finales del mes anterior, la entidad mantenía algún tipo de riesgo (*informes automáticos*)**.
- **A solicitud de la entidad declarante o del intermediario de crédito, se remite el informe de riesgos sobre nuevos acreditados (*informe puntual*)** para la evaluación de un **posible nuevo deudor** (apartados b y c mencionados anteriormente). En este caso, la CIR proporciona a la entidad, además del informe de riesgos del titular correspondiente al último mes disponible, el informe de seis meses atrás.

Estos informes constituyen una herramienta fundamental para la gestión adecuada de las políticas de crédito de las entidades. En los informes se facilitan 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 1.000 euros (anteriormente, 9.000 euros). Los informes incluyen, 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 que, en 2021, tuvieron la posibilidad de acceder a los informes de riesgos de sus clientes a través de la CIR fue de 355**, 321 entidades declarantes más 34 intermediarios de crédito inmobiliario. Esto supone un aumento de 33 entidades respecto a 2020. Los intermediarios de crédito inmobiliario, al no ser entidades declarantes, acceden únicamente como entidades usuarias de los informes puntuales. Este acceso está habilitado desde 2020, según lo establecido en la Ley 5/2019, de contratos de crédito inmobiliario.

**En 2021, el número de informes facilitados a las entidades por la CIR fue de 370 millones** (un 47 % superior al año anterior), de los que el 98,8 % fueron

---

<sup>1</sup> [Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.](#)

Cuadro 3.1

**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
2021	370.400	47,2	369.800	47,2	365.199	4.601	600	26,2	599,1	0,9	0,8

FUENTE: Banco de España.

*automáticos* y el 1,2 % *puntuales* (véase cuadro 3.1). El gran aumento de los informes enviados a las entidades se debe fundamentalmente a la reducción del umbral de los datos facilitados por el Banco de España, desde los 9.000 euros de riesgo acumulado por el acreditado en una entidad hasta los 1.000 euros que introdujo en enero de 2021 la OM de crédito revolvente. Hay que tener en cuenta que 1.000 euros es un umbral relativamente reducido, que fácilmente puede ser superado con créditos al consumo de diverso tipo (incluyendo tarjetas de crédito). Esta bajada, como ya se ha mencionado, ha supuesto una mayor riqueza informativa para las entidades, que redundará en una mejor estimación de la solvencia asociada a cada acreditado. Al mismo tiempo, ha supuesto un reto operativo importante para la CIR, que se ha tenido que enfrentar, no solo a las complicaciones derivadas del gran aumento del volumen de información intercambiada con las entidades, sino también al incremento de las solicitudes de informes de riesgos por parte de los titulares y de reclamaciones de estos asociadas a dichas operaciones.

**La solicitud y el envío por parte de la CIR de los informes de riesgos puntuales se realiza mediante procedimientos telemáticos y automatizados.** No obstante, en algunos casos, 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. Así, en 2021, la CIR recibió un total de 323.546 solicitudes (aproximadamente un 7 % del total de los informes puntuales solicitados) que adolecían de algún error; 10.563 de ellas con errores invalidantes, por lo que finalmente tuvieron que ser rechazadas.

**En aplicación del principio de reciprocidad que rige la CIR, las entidades declarantes 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 las operaciones de estos.** Es relevante señalar que la Circular 1/2013, en su redacción actual y en aplicación directa de dicho principio, 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.

**Las entidades que soliciten estos informes no requieren de la autorización del titular, si bien deben informarle por escrito de que disponen del derecho a consultar los datos de la CIR,** y han de conservar los documentos justificativos de las solicitudes de operaciones de riesgo que hayan sido denegadas, de las que, en su momento, solicitaron los informes.

### 3 Derecho de acceso de los ciudadanos a la información relativa a ellos registrada en la Central de Información de Riesgos (informes de riesgos)

**El ejercicio del derecho de acceso por parte de 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 la Constitución española. Además, tanto el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)<sup>2</sup> como la Ley Orgánica 3/2018<sup>3</sup> (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). No obstante, el artículo 23 del RGPD establece que el alcance de estos derechos puede ser limitado por una ley nacional para salvaguardar una función de supervisión vinculada con el ejercicio de la autoridad pública. Este es el caso de los datos que recoge la CIR. En virtud de este artículo, en materia de ejercicio de derechos, no se aplica el régimen general del RGPD a los datos de las personas físicas recogidos en la CIR, sino el que define la Ley 44/2002. Y, en virtud de esta última norma, la CIR contempla, con sus especialidades, los derechos de acceso y de cancelación/rectificación también para las personas jurídicas.

**En el caso de la CIR, 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».**

<sup>2</sup> Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

<sup>3</sup> Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

**LA CENTRAL DE INFORMACIÓN DE RIESGOS Y LOS FICHEROS DE MOROSOS**

Los ficheros de solvencia patrimonial y crédito o ficheros privados de información crediticia (SPIC) —denominados coloquialmente «ficheros de morosos»— son ficheros creados o mantenidos por una empresa dedicada a la prestación de servicios de información y en los que se registran datos relativos al cumplimiento de obligaciones dinerarias por parte de personas físicas y jurídicas, con el fin de valorar su solvencia económica.

Por su parte, **la CIR recoge todos los riesgos de crédito** contraídos por las entidades financieras en cada momento con sus clientes, **con independencia de que estén al corriente de pago o en mora. La CIR no es un**

**fichero de morosos**, en el sentido antes expuesto, ya que las entidades declarantes están obligadas a reportar al Banco de España todas las operaciones, sin importar en qué situación estén. Uno de los objetivos fundacionales y más importantes de la CIR es, precisamente, facilitar información a las entidades de crédito y otras entidades declarantes, para que puedan evaluar el endeudamiento de sus clientes y de quienes les solicitan financiación.

No obstante, es frecuente que, por parte de los titulares, se considere que la CIR es uno más de los ficheros de morosos mencionados al inicio de este recuadro, y que, en el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación y

Cuadro 1  
LA CENTRAL DE INFORMACIÓN DE RIESGOS VS. LOS FICHEROS PRIVADOS DE INFORMACIÓN CREDITICIA

	Central de Información de Riesgos (CIR)	Sistemas privados de información crediticia
Regulación	Artículos 59 a 69 de la Ley 44/2002, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero	Artículo 20 de la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
Condición de licitud	Ejercicio de funciones públicas	Interés legítimo
Gestión	Pública (Banco de España)	Privada
Declaración	Obligatoria para entidades declarantes	Voluntaria
Entidades declarantes	Solo las entidades financieras designadas como tales en la Ley 44/2002: entidades de crédito, EFC, sucursales en España de entidades de crédito extranjeras y las que operan en libre prestación de servicios, prestamistas inmobiliarios... (véase el artículo 60 de la ley)	Además, otras como empresas de telecomunicaciones, servicios energéticos, seguros, venta al por menor, editoriales, etc.
Situación de las operaciones declaradas	Indiferente, incluye todas las deudas estén o no al corriente de pago	Solo operaciones impagadas
Importe mínimo de datos cedidos	Operaciones de entidades con saldo acumulado con cada una superior a 1.000 euros	Operaciones por importe superior a 50 euros
Información de la inclusión a los deudores	Entidades declarantes: deben informar de su obligación de declarar a la CIR Banco de España: no está obligado a informar	El acreedor debe informar en el contrato o al requerir el pago El SPIC debe informar en 30 días a las personas físicas de la inclusión y de sus derechos
Plazo máximo de inclusión	Hasta su cancelación definitiva	5 años desde el incumplimiento, salvo que el titular pague antes
Consulta de datos	Solo entidades declarantes e intermediarios de crédito inmobiliario	Cualquiera que conceda financiación, comercial o no, o sea titular de contratos que generen derechos de cobro futuros
Coste de la consulta	Gratuito	No es gratuito, se pueden pagar cuotas por períodos de consulta o por número de consultas
Ejercicio de derechos	Régimen especial de la Ley 44/2002 (a)	Régimen general LOPDGDG 3/2018 y Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD)
Deudas cuya existencia o cuantía es objeto de reclamación judicial	Si se pone en conocimiento de la CIR, se suspende la cesión de datos hasta el fin del procedimiento	No se pueden declarar

**FUENTE:** Banco de España.

**a** En cuanto al alcance de los derechos de rectificación y supresión ante la CIR, véase el recuadro 3.2 de la Memoria de 2020.

**LA CENTRAL DE INFORMACIÓN DE RIESGOS Y LOS FICHEROS DE MOROSOS (cont.)**

supresión, soliciten que las entidades dejen de enviar sus datos a la CIR. En este contexto es fundamental recordar que la declaración a la CIR es una obligación legal de las entidades declarantes, tal y como queda establecido en la Ley 44/2002. Para la protección de los titulares y para garantizar los derechos que les asisten, la misma ley prevé que el Banco de España suspenda la cesión de los datos mientras se resuelven las reclamaciones presentadas por los titulares, cuando se haya acreditado la admisión a trámite de cualquier acción judicial que se dirija a declarar la inexactitud de los datos declarados, o cuando se reciba una comunicación de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) sobre la existencia de una reclamación.

Tanto la AEPD como el Tribunal Supremo han ratificado las diferencias esenciales entre la CIR y los sistemas privados de información crediticia.

Por ejemplo, la AEPD, en su [Resolución R/01650/2018](#), señala textualmente que «el fichero CIRBE es de carácter público, y las entidades bancarias están obligadas a suministrar la información que le facilitan en los términos que se han señalado. Por ello, son estas las responsables de la veracidad de la información que facilitan. El fichero CIRBE no es un fichero de solvencia patrimonial y crédito de los regulados por el artículo 29 de la LOPD, sino que su finalidad es distinta y se circunscribe a la evaluación de riesgos asumidos por las entidades financieras y bancarias, siendo la entidad bancaria informante de los datos la única

que tiene la posibilidad de conocer los riesgos asumidos por sus clientes».

Por su parte, la sala primera del Tribunal Supremo ha expresado un criterio similar en diversas ocasiones<sup>1</sup>. En su sentencia más reciente ([sentencia núm. 671/2021, de 5 de octubre de 2021](#)), señala que: «Hay ficheros que, aunque procesan datos que tienen relación con la solvencia, no son propiamente registros de morosos, o no lo son necesariamente. El fichero de la CIRBE, aunque procese datos que tienen relación con la solvencia, no es propiamente un registro de morosos, que son los regulados en el art. 29.2 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y, actualmente, en el art. 20 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

El fichero de la CIRBE recoge los riesgos asociados a personas y empresas (préstamos o créditos concedidos, avales prestados, etc.), sin necesidad de que se encuentren en mora. Su finalidad es, fundamentalmente, que las entidades financieras puedan evaluar el endeudamiento de quienes les solicitan financiación, y facilitar la supervisión de los organismos reguladores (concentración de riesgos, provisiones de fallidos, etc.)».

Para mayor claridad, el cuadro 1 recoge las principales características de la CIR y los SPIC.

<sup>1</sup> Pueden consultarse otras sentencias anteriores del Tribunal Supremo en este mismo sentido: la [sentencia n.º 434/2014, de 29 de enero](#), y la [sentencia n.º 796/2016, de 1 de marzo](#).

Si detectan algún error o discrepan de la información declarada por las entidades, los titulares pueden ejercitar sus derechos de rectificación y supresión, siempre ante la propia entidad, que, en definitiva, es la propietaria de los datos, si bien pueden hacerlo directamente ante ella o a través del Banco de España.

**El acceso a los informes de riesgos de la CIR es gratuito.** Así, la CIR emite, a los titulares que lo soliciten, dos informes con sus riesgos. El primero de ellos contiene la misma información que la facilitada a las entidades declarantes en los informes automáticos, es decir, información agregada sin detallar el nombre de las entidades declarantes. En el segundo, exclusivo para el titular, se proporciona información de cada operación, con indicación de la entidad que la declaró, siempre que el importe agregado en una entidad sea superior al umbral de retorno. Adicionalmente, las personas físicas pueden acceder a la información de quién ha recibido sus datos en los últimos seis meses, así como a los datos que se les facilitaron.

**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>	<b>INFORMES AGREGADOS</b> (importes en miles de euros)	<b>INFORMES DETALLADOS A LOS TITULARES</b> (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		
	<b>IMPORTES: RIESGOS DIRECTOS</b> <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>		
	<b>IMPORTES: RIESGOS INDIRECTOS</b> <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.

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

**Los titulares tienen acceso a los informes de riesgos de los últimos diez años. La solicitud<sup>4</sup> puede hacerse a través del sitio web del Banco de España, por**

<sup>4</sup> En la Oficina Virtual del Banco de España, puede consultarse una detallada descripción de los trámites y la documentación necesaria para la [Solicitud de informes de riesgos a la Central de Información de Riesgos por los titulares](#).

**correo postal o de forma presencial<sup>5</sup>, en cualquiera de las sedes del Banco de España** (la oficina central de Madrid o alguna de sus sucursales). Para ello, solo es necesario que el titular presente una solicitud firmada y que 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; un titular fallecido, en el caso de la tramitación de una testamentaría; un representado), la CIR debe 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. 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. Para ello, la CIR se apoya en los Servicios de Verificación y Consulta de Datos de Identidad (SVDI) (véase el recuadro 1.1 de esta Memoria), lo que facilita la comprobación de la identificación correcta de una persona física residente en España cuando las entidades han reportado para esta persona identificadores distintos.

**El Banco de España dispone de un plazo legal de diez días para hacer atender el derecho de acceso del titular.** En las solicitudes presenciales, la entrega de los informes es inmediata, a no ser que haya que hacer alguna verificación adicional de la identidad del solicitante o de su derecho a la obtención del informe que solicita, cuando no se ha solicitado en nombre propio. Si la documentación aportada plantea alguna dificultad que impida una comprobación inmediata, el informe se envía con posterioridad al domicilio del solicitante por correo certificado. Es relevante señalar el creciente papel de las sucursales del Banco de España en la emisión de informes de riesgos a los titulares en estos últimos años. De hecho, en 2021 facilitaron casi el 91 % de los informes solicitados presencialmente (véase cuadro 3.2)

Para las peticiones de informes por correo postal<sup>6</sup>, debe enviarse una solicitud con la firma manuscrita del titular y acompañarla de la documentación requerida. En este caso, una vez revisada la documentación, el informe se envía por correo certificado al domicilio del solicitante. En 2021, para la atención de estas solicitudes, se remitieron 13.907 informes. Si la solicitud no contiene la firma original y autógrafa del solicitante o si la documentación aportada no acredita suficientemente su derecho, la CIR solicita por escrito al titular que subsane los defectos encontrados. Este fue el caso de 1.936 de las solicitudes recibidas por correo, para las fue necesario requerir documentación adicional al titular.

---

5 En junio de 2020 se introdujo el servicio de cita previa, necesaria para cualquier gestión presencial: tanto para la solicitud del informe de riesgos como para la presentación de una reclamación o una consulta. La cita previa puede solicitarse por teléfono (91 338 5000) o en la página web del Banco de España [Sistema de cita previa](#).

6 Las solicitudes han de remitirse a la dirección del Banco de España, en la calle Alcalá, 48, 28014 Madrid, a la atención de la Central de Información de Riesgos.

**INFORMES A TITULARES**

	2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	Núm.	%										
Presencial	46.501	18,8	50.600	20,2	52.766	17,4	56.410	16,1	31.045	6,6	40.187	6,7
Madrid	10.155	21,8	10.868	21,5	11.431	21,7	11.021	19,5	4.734	15,2	3.745	9,3
Sucursales	36.346	78,2	39.732	78,5	41.335	78,3	45.389	80,5	26.311	84,8	36.442	90,7
Correo postal	22.064	8,9	20.605	8,2	9.760	3,2	8.784	2,5	10.750	2,3	13.907	2,3
Oficina Virtual	178.367	72,2	179.630	71,6	240.502	79,4	285.101	81,4	431.525	91,2	545.036	91,0
<b>TOTAL</b>	<b>246.932</b>		<b>250.835</b>		<b>303.028</b>		<b>350.295</b>		<b>473.320</b>		<b>599.130</b>	

FUENTE: Banco de España.

**La vía más utilizada y más rápida para la obtención del informe de riesgos es la de la página web de la Oficina Virtual del Banco de España<sup>7</sup>.** Para utilizarla, es imprescindible disponer de firma digital o 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 certificado 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 en 15 minutos aproximadamente (los de fechas anteriores a la última disponible pueden descargarse el 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, lo que puede derivar en retrasos en la emisión del informe.

**Hay que recordar que durante el ejercicio 2020, a causa de las limitaciones en la movilidad derivadas de la pandemia, se vivió una situación anómala, que dificultó el acceso a los informes de riesgos por parte de los acreditados.** Durante 2021 se ha ido produciendo una lenta y relativa vuelta a la normalidad, si bien parecen consolidarse algunas tendencias que empezaron a observarse en años anteriores. Así, la Oficina Virtual del Banco de España es, con mucha diferencia, la vía más utilizada por los acreditados para la obtención de sus informes de riesgos, ya que el 91 % de los informes de riesgos emitidos por la CIR a los titulares se han tramitado mediante la Oficina Virtual.

**En conjunto, el número de acreditados que solicitó informes a la CIR en 2021 ascendió a 599.130, lo que supone un incremento de casi el 27 % respecto a 2020** (véanse cuadro 3.1 y 3.2 y gráfico 3.1). Aunque no se conoce la razón exacta

<sup>7</sup> En la página [Solicitud de informes de riesgos a la Central de Información de Riesgos por los titulares](#).

Gráfico 3.1

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

FUENTE: Banco de España.

de este aumento, dado que no se pregunta a los titulares el motivo por el cual solicitan su informe de riesgos, se estima que una gran parte del aumento se debe a la rebaja del umbral de la información que se retorna a las entidades. Como se ha indicado en el epígrafe anterior, la reducción de 9.000 euros a 1.000 euros desde enero de 2021 facilita a las entidades una evaluación más exhaustiva y un mejor conocimiento de la solvencia de sus potenciales clientes, lo que previsiblemente ha aumentado su uso de los datos de la CIR y, en consecuencia, ha hecho crecer el interés de los titulares en obtener su informe de riesgos.

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

**Los acreditados pueden ejercitar sus derechos de rectificación y cancelación si detectan algún error o discrepan de la información disponible en la CIR.** Las entidades declarantes son las responsables de los datos reportados a la CIR y las únicas que pueden rectificar la información. Por un lado, la normativa obliga a las entidades declarantes a corregir cualquier error que detecten en su declaración a la CIR. Por otro, 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>8</sup> en la resolución de sus discrepancias con las entidades, sin perjuicio del derecho de las personas físicas

<sup>8</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.

a presentar reclamaciones contra las entidades declarantes ante la Agencia Española de Protección de Datos (en adelante, AEPD). El procedimiento de reclamación<sup>9</sup> se inicia mediante una solicitud del interesado dirigida al Banco de España, lo que, de forma paralela a la solicitud de informes, se puede hacer presencialmente<sup>10</sup> (en la oficina central de Madrid o en cualquiera de sus sucursales), mediante correo ordinario, o electrónicamente a través de la Oficina Virtual del Banco de España.

**El titular deberá cumplir una serie de requisitos formales para que la CIR pueda aceptar la tramitación de su reclamación.** En particular, deberá acreditar adecuadamente su identidad en función del medio a través del cual presenta la reclamación. Además, es imprescindible que 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 se ha de realizar.

**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 a la entidad de la reclamación recibida, 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 los datos declarados —decisión que ha de ser motivada—, 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 fueron cedidos los datos erróneos. 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 por 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.

**La suspensión de la cesión de datos finaliza cuando se da 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; iii) transcurren dos meses de la comunicación de la entidad en la que ratifican el dato controvertido.

---

<sup>9</sup> En la página [Reclamación contra una entidad por disconformidad con lo declarado a la Central de Información de Riesgos](#), se describen en detalle los procedimientos y la documentación necesaria para realizar los trámites.

<sup>10</sup> Véase nota 5.

En el año 2021, tanto los titulares como el Banco de España han tenido que continuar adaptándose a la nueva situación de atención presencial reducida, para la que, desde junio de 2020, es precisa la previa solicitud de cita.

Igualmente, los procesos para la tramitación de las reclamaciones se vieron influidos de manera fundamental por el régimen de trabajo no presencial, que afectó tanto al Banco de España como a las entidades declarantes. Así, se ha generalizado el uso del Registro Electrónico del Banco de España en las comunicaciones recibidas de las entidades y se han robotizado algunos procesos de gestión documental, a través del programa de transformación digital incluido en el Plan Estratégico del Banco de España. En concreto, a finales de 2021 comenzaron a realizarse pruebas con vistas a utilizar el Servicio de Notificaciones Electrónicas en las comunicaciones realizadas a las entidades, cuyo uso se ha generalizado desde principios del año 2022 para todas las entidades declarantes.

**El fuerte aumento del número de reclamaciones recibidas en 2021 puede estar asociado a la bajada del umbral de retorno de 9.000 a 1.000 euros agregados, que entró en vigor en enero. Así, durante 2021 se recibieron 9.989 reclamaciones, frente a las 5.348 reclamaciones de 2020 (si bien este año no es comparable, por los efectos del confinamiento ordenado para frenar la pandemia) y las 6.378 del año 2019. Es decir, se ha producido un incremento de reclamaciones del 57 % respecto a 2019, último ejercicio que se puede considerar comparable.** 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.

La presentación de reclamaciones por Internet a través de la Oficina Virtual ha pasado a ser mayoritaria (el 60 % de las reclamaciones recibidas se presentaron por esta vía), en parte a causa de la pandemia, aunque es previsible que esta forma de presentación se consolide como la más relevante en los siguientes ejercicios.

**Las reclamaciones recibidas en la CIR han de cumplir determinados requisitos para poder ser aceptadas para su tramitación.** Si alguna reclamación adolece de defectos que pueden subsanarse, la CIR solicita la subsanación al titular (por ejemplo, reclamaciones sin firma, sin domicilio, sin la debida acreditación de la identificación del titular o de la entidad, o 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 el año 2021 se archivaron por estos motivos un total de 2.914 reclamaciones.

**En 2021, se tramitaron desde la CIR 7.075 reclamaciones, de las que 6.348 fueron presentadas por personas físicas, y 727, por personas jurídicas** (véase cuadro 3.3). La mayoría de las reclamaciones —el 86 %— se dirigieron contra la información declarada por entidades de crédito (bancos, cajas de ahorros y

Cuadro 3.3

**RECLAMACIONES RECIBIDAS. DISTRIBUCIÓN POR CANAL DE PRESENTACIÓN  
2021**

	Tramitadas	Rechazadas	Total
Oficina Virtual	4.248	1.750	5.998
Ventanilla de Madrid	1.164	685	2.349
Correo y sucursales	1.163	479	1.642
<b>TOTAL</b>	<b>7.075</b>	<b>2.914</b>	<b>9.989</b>

FUENTE: Banco de España.

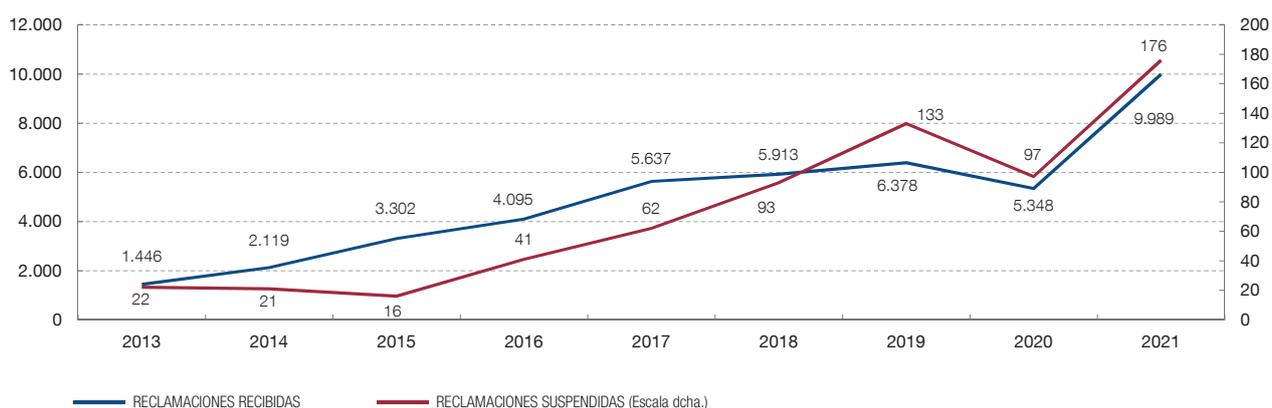
Cuadro 3.4

**RECLAMACIONES TRAMITADAS. DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE ENTIDAD Y RECLAMANTES  
2021**

	Personas jurídicas	Personas físicas	Total
Entidades de crédito	658	5.426	6.084
EFC	45	819	864
Prestamista inmobiliario	3	3	6
Resto	21	100	121
<b>TOTAL</b>	<b>727</b>	<b>6.348</b>	<b>7.075</b>

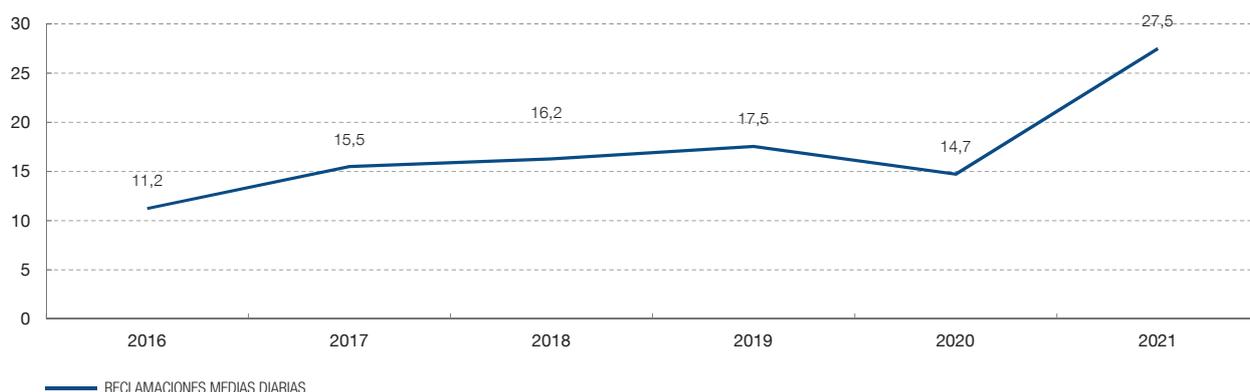
FUENTE: Banco de España.

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.

cooperativas). Seis de ellas se presentaron contra los datos reportados por prestamistas inmobiliarios, cuya incorporación como declarantes a la CIR es reciente.

**En 2021, el principal motivo de reclamación estuvo relacionado con discrepancias de carácter mercantil entre las entidades y sus clientes (1.934 reclamaciones<sup>11</sup>, que representan un aumento de más del 150 %) (véase cuadro 3.5).** Muchas de ellas obedecen a la percepción de que la CIR debe dar respuesta a esas discrepancias, cuando estas deben ser resueltas por los órganos competentes (juzgados, AEPD...). No obstante, en todos los casos en los que se acredita ante la CIR la existencia de un procedimiento judicial que cuestiona la deuda, se suspende la cesión de los datos controvertidos, hasta que exista un pronunciamiento judicial al respecto.

Otros motivos de reclamación supusieron más de la mitad de las reclamaciones y aumentaron más de un 95 % en 2021: alegar que la deuda está pagada o prescrita, que el importe es incorrecto, o que no existe relación con la entidad.

**El número de reclamaciones resueltas en el año 2021 ha aumentado un 77 % respecto a 2020**, que, como ya se ha mencionado, fue un ejercicio anómalo. **Respecto al año 2019**, y pese a que aún no se ha recuperado la plena normalidad en el funcionamiento de la CIR, las reclamaciones resueltas **se han incrementado un 21 %**.

11 Incluye las reclamaciones correspondientes a los epígrafes «Juzgados/subastas» y «Convenio de acreedores».

Cuadro 3.5

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

	Número de reclamaciones					% sobre el total de las reclamaciones				
	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021
Convenio de acreedores	97	101	98	149	239	2,5	2,5	2,1	4,2	3,4
Deuda pagada	270	303	423	587	1.123	6,9	7,6	9,0	16,6	15,9
Deuda prescrita	180	144	140	174	703	4,6	3,6	3,0	4,9	9,9
Importe incorrecto	951	1.142	1.372	751	1.142	24,2	28,7	29,1	21,3	16,1
Juzgados/subastas	429	578	837	619	1.695	10,9	14,5	17,8	17,5	24,0
Morosidad	173	137	196	228	299	4,4	3,4	4,2	6,5	4,2
Robo o falsificación de firma	3	30	28	48	85	0,1	0,8	0,6	1,4	1,2
Separación/divorcio deuda asignada al cónyuge	21	22	24	26	31	0,5	0,6	0,5	0,7	0,4
Sin relación con la entidad	625	598	758	565	1.100	15,9	15,0	16,1	16,0	15,5
Titulización	45	17	17	11	7	1,1	0,4	0,4	0,3	0,1
Otros	1.130	904	820	374	651	28,8	22,7	17,4	10,6	9,2
<b>TOTAL</b>	<b>3.924</b>	<b>3.976</b>	<b>4.713</b>	<b>3.532</b>	<b>7.075</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 3.6

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

	Ratificadas	Rectificadas	Suspendidas	Total
Entidades de crédito	2.476	1.663	152	4.291
EFC	408	206	18	632
Resto	59	21	6	86
<b>TOTAL</b>	<b>2.944</b>	<b>1.890</b>	<b>175</b>	<b>5.009</b>

FUENTE: Banco de España.

**Del total de reclamaciones resueltas, las entidades se ratificaron en la declaración en un 59 % de los casos, y corrigieron los datos un 38 % de las veces; en un 3 % de los casos se suspendió la cesión de los datos a terceros por estar incursas 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 (un 94 %). En cambio, el grupo en el que hay un mayor porcentaje de rectificaciones (63 %) es el relacionado con discrepancias mercantiles entre entidades y clientes. En la mayor parte de estos casos, el interesado había alegado la concesión de un beneficio de exoneración de pasivo insatisfecho. Las entidades, al rectificar, argumentaron retrasos en la comunicación interna entre sus distintas áreas.**

Cuadro 3.7

**RECLAMACIONES RESUELTAS. DISTRIBUCIÓN POR MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN Y RESOLUCIÓN 2021**

	Ratificadas	% ratificadas	Rectificadas	% rectificadas	Suspendidas	% suspendidas	Total	% sobre el total
Convenio de acreedores	33	25,9	95	74,1	0	0,0	129	2,6
Deuda pagada	349	57,1	239	39,1	23	3,8	612	12,2
Deuda prescrita	257	57,4	191	42,6	0	0,0	448	8,9
Importe incorrecto	794	94,0	45	5,3	6	0,7	844	16,9
Juzgados/subastas	352	27,7	782	61,6	135	10,6	1.269	25,3
Morosidad	144	66,9	71	33,1	0	0,0	215	4,3
Robo o falsificación de firma	46	58,4	33	41,6	0	0,0	79	1,6
Separación/divorcio	31	85,6	5	14,4	0	0,0	36	0,7
Sin relación con la entidad	460	59,9	302	39,3	6	0,8	767	15,3
Otros	478	78,2	127	20,8	6	1,0	611	12,2
<b>TOTAL</b>	<b>2.943</b>	<b>58,7</b>	<b>1.890</b>	<b>37,7</b>	<b>176</b>	<b>3,5</b>	<b>5.009</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Banco de España.

Cuadro 3.8

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

	2017	2018	2019	2020	2021	% sobre el año anterior					% sobre el total de las reclamaciones				
						2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021
Rectificadas	871	915	980	765	1.890	-0,6	5,1	7,1	-21,9	147,1	23,3	23,3	23,8	27,1	37,7
Ratificadas	2.813	2.921	3.006	1.964	2.943	22,3	3,8	2,9	-34,7	49,8	75,1	74,3	73,0	69,5	58,8
Suspendidas	62	93	133	97	176	51,2	50,0	43,0	-27,1	81,4	1,7	2,4	3,2	3,4	3,5
<b>TOTAL</b>	<b>3.746</b>	<b>3.929</b>	<b>4.119</b>	<b>2.826</b>	<b>5.009</b>	<b>16,4</b>	<b>4,9</b>	<b>4,8</b>	<b>-31,4</b>	<b>77,2</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.

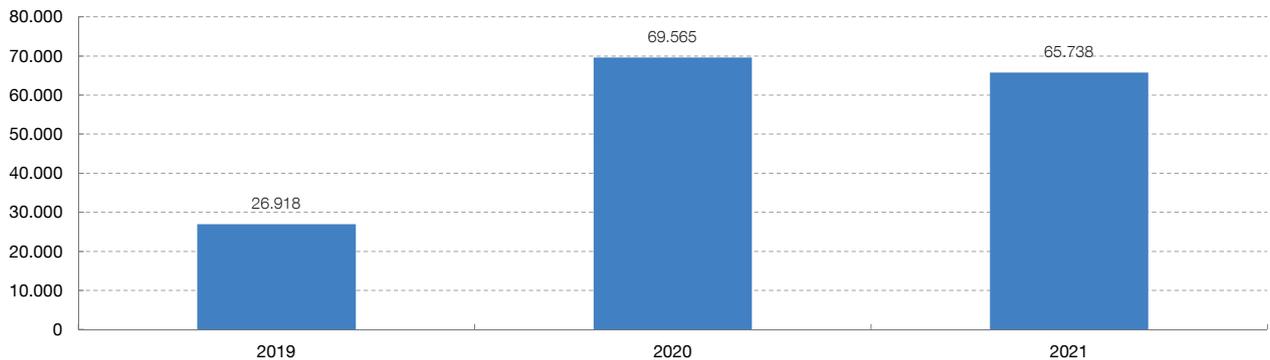
## 5 Consultas de los usuarios de la Central de Información de Riesgos

**La CIR atiende un gran número de consultas (cerca de 66.000 en 2021) de los diferentes usuarios de la CIR, es decir, de las entidades declarantes, de otros departamentos del Banco de España —especialmente de las sucursales— y, sobre todo, de ciudadanos y empresas cuyos datos crediticios están registrados en la CIR.**

En el año 2021, se ha consolidado el fuerte incremento de las consultas recibidas en la CIR que se produjo en el año 2020 y que estuvo condicionado por la situación generada por la pandemia. Así, en abril de 2020 la CIR recibió casi 20.000 consultas referidas a las distintas medidas aprobadas por el Gobierno, en particular, solicitudes del informe de riesgos de 2019. No presentar operaciones con mora en diciembre

Gráfico 3.4

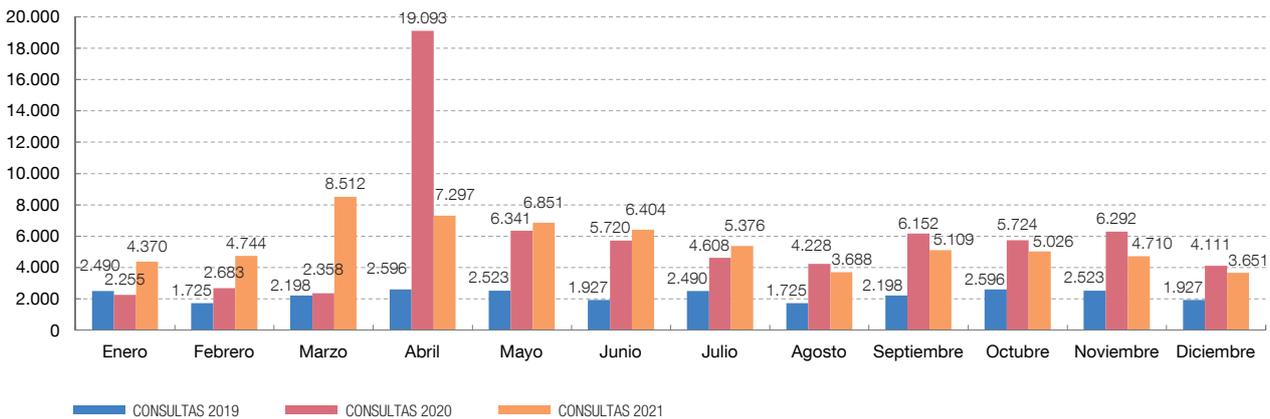
**EVOLUCIÓN ANUAL DE LAS CONSULTAS REALIZADAS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN DE RIESGOS**



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 3.5

**EVOLUCIÓN MENSUAL DE LAS CONSULTAS TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS**

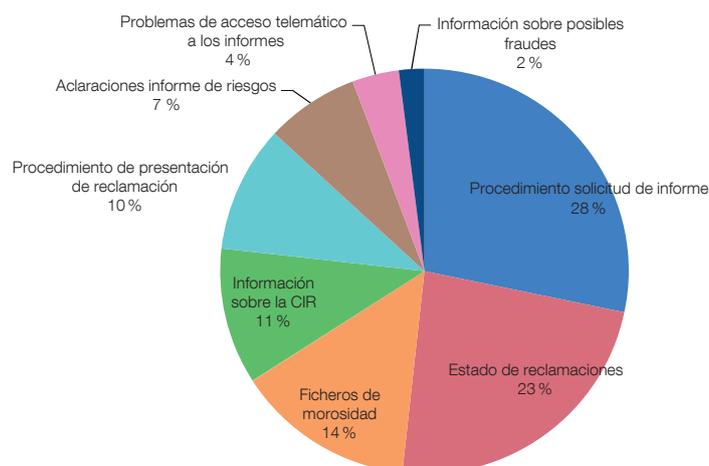


FUENTE: Banco de España.

de 2019 era uno de los requisitos para acogerse a dichas medidas. Si se prescinde de las algo más de 20.000 consultas extraordinarias que llegaron en abril, las consultas recibidas en 2021 se han mantenido crecientes respecto al año anterior, y han duplicado ampliamente las recibidas en 2019.

Las consultas son de una naturaleza muy variada. Desde cuestiones de procedimiento sobre cómo solicitar el informe de riesgos o presentar una solicitud de cancelación o rectificación de datos, por considerarlos inexactos o incompletos (reclamación), a cómo interpretar el informe o consultar el estado de una reclamación ya presentada.

Gráfico 3.6

**TEMÁTICA DE LAS CONSULTAS RECIBIDAS EN 2021**

FUENTE: Banco de España.

Las consultas pueden hacerse presencialmente<sup>12</sup>, telefónicamente<sup>13</sup> o telemáticamente, a través de la página web<sup>14</sup>. En 2021 se recibieron 12.507 consultas por vía telemática y 53.231 por teléfono.

En 2021, más de la mitad de las consultas telemáticas recibidas en la CIR procedió de los titulares (6.716).

**Casi el 40 % (4.874) fueron consultas de las 15 sucursales del Banco relacionadas con informes de riesgos y reclamaciones.** Es importante recordar que cada una de las 15 sucursales del Banco proporciona a los titulares sus informes de riesgos de forma bastante autónoma. No obstante, en algunas ocasiones se precisa una intervención desde la oficina central de Madrid, para verificar que la documentación presentada por el solicitante le habilita<sup>15</sup> para obtener el informe de riesgos, para lo que se requiere la valoración de un letrado.

<sup>12</sup> Véase nota 5.

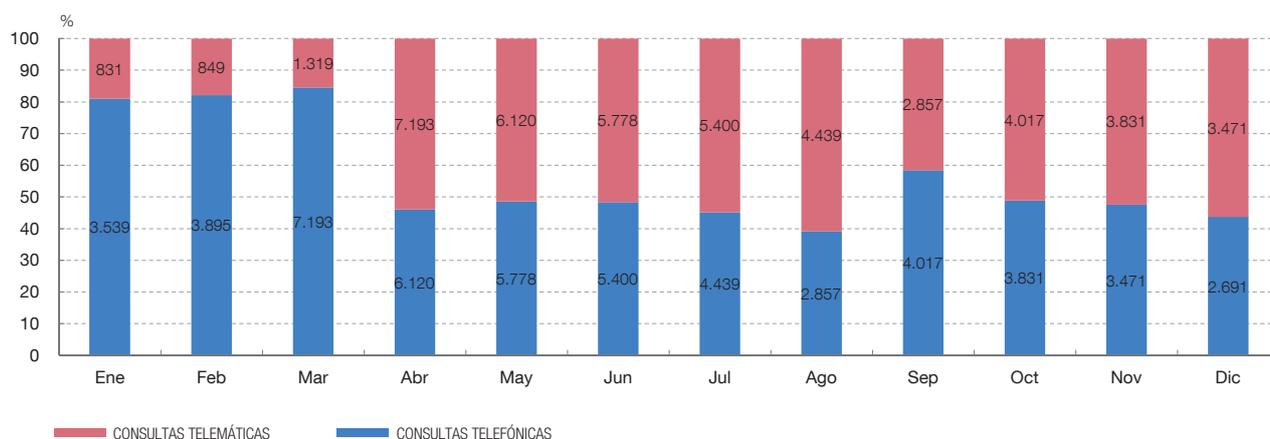
<sup>13</sup> El teléfono de atención al público de la CIR es el 91 338 6166. Este servicio de atención telefónica de consultas recibe llamadas en horario de 8.30 a 17.00, de lunes a viernes laborables en Madrid capital.

<sup>14</sup> Las consultas escritas se presentan a la CIR mediante un formulario disponible en el sitio web del Banco de España, accesible desde este vínculo: [Formulario consulta CIR](#).

<sup>15</sup> En la gran mayoría de las ocasiones supone el bastateo de los poderes presentados, la consulta al Registro Mercantil sobre la suficiencia del poder de un apoderado de alguna sociedad, la verificación de una testamentaria, o el refrendar que la persona con medidas de apoyo reconocidas en sentencia puede efectuar la consulta de su informe, por sí misma o con la necesaria concurrencia de persona designada.

Gráfico 3.7

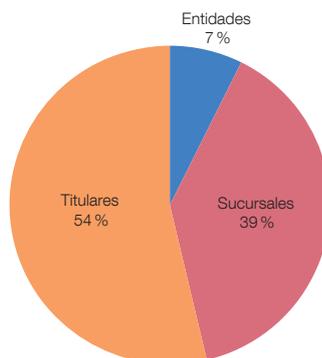
**CONSULTAS RECIBIDAS EN 2021**



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 3.8

**ORIGEN DE LAS CONSULTAS TELEMÁTICAS**



FUENTE: Banco de España.

**Finalmente, las entidades declarantes y los intermediarios de crédito realizaron en 2021 un total de 917 consultas escritas a la CIR (un 7 % del total).**

La mayoría de estas consultas se refieren a dificultades para acceder al informe de riesgos de un titular, para la evaluación de su solvencia, o por algún error en su identificación. La resolución de las consultas de las nuevas entidades declarantes a la CIR, y de los intermediarios de crédito, ha requerido gran atención y dedicación hasta que estas entidades han sido capaces de acceder a los sistemas técnicos de la CIR, tanto para enviar su declaración como para solicitar y recibir los informes de riesgos de sus posibles nuevos acreditados.

### EL USO DE LOS DATOS DE LA CENTRAL DE INFORMACIÓN DE RIESGOS EN LA REVISIÓN DE LOS DERECHOS DE CRÉDITO UTILIZADOS COMO GARANTÍA EN OPERACIONES DE POLÍTICA MONETARIA

La participación en las facilidades de crédito del Eurosistema exige a las entidades de contrapartida que aporten activos que sirvan como garantía para dichas operaciones. El Eurosistema acepta, como **activos de garantía**<sup>1</sup>, activos negociables en los mercados financieros, así como activos no negociables.

En concreto, dentro de los activos no negociables son admisibles como activos de garantía los derechos de crédito derivados de préstamos o créditos no hipotecarios concedidos por las entidades a sociedades no financieras, entidades del sector público (excepto sociedades financieras públicas), bancos multilaterales de desarrollo y organizaciones internacionales. Además, desde la aprobación de las medidas temporales de flexibilización de los criterios de admisión de los activos de garantía para paliar los efectos del COVID-19, los deudores también pueden ser personas físicas (autónomos).

Para ser admisibles, estos activos no negociables deben cumplir una serie de criterios de admisibilidad y de exigencias de calidad crediticia. Estos se encuentran recogidos en el marco sobre utilización de activos de garantía aplicable a las operaciones de política monetaria del Eurosistema<sup>2</sup> y en las aplicaciones técnicas de activos de garantía de operaciones y medidas de control de riesgos<sup>3</sup>.

De acuerdo con lo previsto en la normativa establecida, el Banco de España adoptará determinadas medidas para la verificación de la existencia y la exactitud de los datos declarados por las entidades de contrapartida de los

derechos de crédito pignorados en garantía de operaciones de política monetaria.

La Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIR) es la principal fuente de información para revisar la existencia y la exactitud de la información de los préstamos utilizados como garantía y que son comunicados por las entidades de contrapartida al Sistema Integral de Gestión de Garantías del Banco de España.

Para ello, la División de Análisis y Gestión de Garantías del Departamento de Operaciones ha desarrollado una metodología de revisión que permite detectar las posibles discrepancias en los datos comunicados por las entidades y los datos de la CIR que pueden dar lugar a incumplimientos en el uso de activos de garantía en las operaciones de política monetaria del Banco de España. Las revisiones efectuadas tienen carácter mensual y, además de verificar la existencia de los derechos de crédito, comprueban detalles concretos, como son, entre otros, la existencia de garantía hipotecaria, si el préstamo está en situación de impago, o el importe pendiente de reintegro.

La utilización de la información existente en la CIR para fines de política monetaria ha permitido mejorar los controles periódicos de los requisitos de elegibilidad de los préstamos. De este modo, se reducen las posibles sobrevaloraciones de las garantías aportadas, y se garantizan la medición y el control del riesgo patrimonial asumido por parte del Eurosistema en las operaciones de financiación a las entidades.

1 Véase, en el sitio web del Banco de España, la página [Los activos de garantía](#), con la definición y el detalle de los valores registrados en España admisibles en las operaciones de política monetaria y el de los activos elegibles del conjunto de países pertenecientes al Sistema Europeo de Bancos Centrales.

2 Para una visión completa de la instrumentación de la política monetaria, puede consultarse la página [Política monetaria](#), en el sitio web del Banco de España.

3 Véase la [Aplicación Técnica 8/2020, de Activos de garantía de operaciones y medidas de control de riesgos](#), actualmente en vigor y disponible en el sitio web del Banco de España.

## 6 Usos por parte del Banco de España

**La gran riqueza informativa de la CIR ha hecho que, durante los últimos años, los datos de la CIR hayan sido objeto de creciente interés y que los distintos departamentos del Banco los utilicen cada vez en mayor medida para el cumplimiento de las funciones que tienen encomendadas. Así, al área tradicional**

de la supervisión microprudencial, que ha sido históricamente el primer usuario interno de la información de la CIR, tanto en la preparación de las visitas supervisoras como en las labores de seguimiento a distancia, se han ido añadiendo otras áreas y otros usos. En concreto, hay que destacar muy especialmente la supervisión macroprudencial; la realización de las pruebas de resistencia, los estudios de impacto de políticas regulatorias prudenciales y diversos ejercicios de calibración; la realización de análisis económicos y financieros, o la elaboración de estadísticas. En el recuadro 3.2 se presenta uno de los últimos usos que se están dando a la información de la CIR, que es para la revisión de los derechos de crédito utilizados como garantía en operaciones de política monetaria.

## 7 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**, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito<sup>16</sup>. Dicha ley 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 o el Sepblac, etc. Las autoridades u organismos que reciban información del Banco de España estarán obligados a adoptar las medidas oportunas que garanticen la reserva de los datos.

**La Ley 44/2002 establece que los datos de riesgos cuyos titulares sean Administraciones Públicas españolas serán públicos y comunicados por el Banco de España al MINHFP** y, en su caso, a la comunidad autónoma de la que dependan. Asimismo, dispone que el Banco de España suministrará al MINHFP la información relacionada con las operaciones de crédito de las Entidades Locales y las Comunidades Autónomas. Por otra parte, el Real Decreto 1463/2007<sup>17</sup> determina que el Banco de España facilitará a la Central de Información de Riesgos de las Entidades Locales (CIR local) los datos relativos al endeudamiento de las entidades locales y de sus entes dependientes. Actualmente, en cumplimiento del Real Decreto 636/2014<sup>18</sup>, se facilitan mensualmente al MINHFP 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.

<sup>16</sup> Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

<sup>17</sup> Real Decreto 1463/2007, de 2 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley 18/2001, de 12 de diciembre, de Estabilidad Presupuestaria, en su aplicación a las entidades locales.

<sup>18</sup> Real Decreto 636/2014, de 25 de julio, por el que se crea la Central de Información económico-financiera de las Administraciones Públicas y se regula la remisión de información por el Banco de España y las entidades financieras al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

### LA CENTRAL DE INFORMACIÓN DE RIESGOS EN EL LABORATORIO DE DATOS DEL BANCO DE ESPAÑA

El Laboratorio de Datos del Banco de España (BELab) se creó en 2019. Su objetivo es poner a disposición de la comunidad investigadora el acceso a microdatos de alta calidad, en un entorno controlado que garantice la confidencialidad de los datos, mediante el acceso *in situ* o remoto, según el grado de sensibilidad de la información. El Banco de España, considerando el alto interés que tiene la información de la Central de Información de Riesgos (CIR) para los investigadores, acordó su incorporación al BELab. La complejidad y el volumen de la información aconsejaron abordar este proceso de forma gradual.

La primera de estas fases se inició en diciembre de 2021, con la puesta a disposición de los investigadores de un primer bloque de información granular de la CIR. Se ofrecen datos anuales (situación a 31 de diciembre), desde 2016, operación a operación, de los préstamos a personas jurídicas concedidos por las entidades declarantes a la CIR. Están previstas actualizaciones periódicas para incorporar las revisiones de los datos que se produzcan, de modo que se garantice la mejor calidad de la información.

La especial sensibilidad de la información sobre riesgos y créditos de los titulares ha hecho necesaria la adopción de medidas adicionales para garantizar la confidencialidad de la información. Los datos granulares han sido anonimizados, de manera que no es posible identificar ni al titular del riesgo (prestatario) ni a la entidad financiera que ha concedido el préstamo (prestamista). El proceso de anonimización directa se completa con un análisis exhaustivo de la denominada «confidencialidad secundaria», para garantizar que no se identifique ni a prestatarios ni a prestamistas de forma indirecta. Además, se realizan controles de los resultados finales de la investigación (*output control*) con esa misma finalidad, aplicando para ello procedimientos estandarizados, que han sido desarrollados por los laboratorios de datos europeos de la red INEXDA<sup>1</sup>. Los investigadores que soliciten acceso a los datos de la CIR deben firmar un acuerdo de confidencialidad antes de poder acceder a la información. El acceso es presencial, en las salas seguras del BELab, de las instalaciones del Banco de España en Madrid (calle Alcalá, 522) y de la sucursal de Barcelona.

Cuadro 1  
VARIABLES SOBRE LOS PRÉSTAMOS Y SUS DEUDORES DISPONIBLES EN EL LABORATORIO DE DATOS DEL BANCO DE ESPAÑA

Tipo	Nombre	Tipo	Nombre
Identificador	De la operación, anonimizado	Préstamo	Tipo de producto
	Del deudor, anonimizado		Plazo residual
Deudor	Residencia		Tipo de garantía real
	Sector institucional		Cobertura de la garantía real
	Tamaño de la empresa		Tipo de garantía personal
	CNAE		Cobertura de la garantía personal
	Forma jurídica		Moneda
Relación préstamo-titular	Operación solidaria		Comunidad autónoma de la inversión
	Número de titulares solidarios		Importe dispuesto
			Importe disponible

FUENTE: Banco de España.

1 La *International Network for Exchanging eXperiences on statistical handling of granular DAta* (Red internacional para el intercambio de experiencias en el manejo estadístico de datos granulares) es un proyecto cooperativo internacional que intercambia experiencias sobre el manejo estadístico de datos granulares con fines de investigación y se ocupa de temas como la accesibilidad de datos y metadatos, técnicas para el análisis estadístico de datos granulares y microdatos, procedimientos de confidencialidad y seguridad de los datos y métodos de control de salida. INEXDA, en la que participan diversos bancos centrales nacionales e instituciones internacionales estadísticas, proporciona un marco para investigar las posibilidades de armonizar los procedimientos de acceso y las estructuras de metadatos, desarrollar estructuras comparables para los datos existentes y fomentar la eficiencia del trabajo estadístico con datos granulares. El objetivo final es facilitar el uso de datos granulares para análisis, investigación y fines comparativos por parte de usuarios fuera de las instituciones participantes, dentro de los límites establecidos por los regímenes de confidencialidad aplicables. El sitio web de INEXDA ofrece información detallada sobre los participantes, los objetivos y las actividades de la red (<https://www.inexda.org>).

Para cada operación, están disponibles 19 variables relativas a sus deudores y a las características de los préstamos, además de los identificadores necesarios, anonimizados.

Dada la granularidad y el número de detalles que se incorporan sobre los prestatarios y sus operaciones, son datos con una gran riqueza informativa, que permitirán una gran variedad de enfoques en distintos ámbitos de análisis. En términos de volúmenes promedios, para cada período, la información difundida incluye más de 5 millones de préstamos, de 1,1 millones de deudores, personas jurídicas residentes y no residentes en España.

En las siguientes fases del proyecto se analizará, utilizando también las experiencias obtenidas en las fases anteriores, la ampliación del perímetro de los datos difundidos. Entre otros factores de ampliación, se valorará incluir más detalles sobre los tipos de instrumentos, nuevas variables o características de las operaciones y de las contrapartes, el rango temporal cubierto, la posibilidad de combinar los datos de la CIR con otras fuentes de información disponibles en el BELab, o nuevas formas de acceso. Todo ello con el propósito de promover el acceso y el uso de los datos granulares de préstamos disponibles en la CIR.

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**.

Finalmente, **el ICO tiene acceso a los datos de la CIR** desde finales de 2020<sup>19</sup>, 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.

## 8 Otros usuarios externos

Como se ha comentado en otros apartados a lo largo de esta Memoria, la gran riqueza informativa de esta base de datos ha hecho que, durante los últimos años, los datos de la CIR hayan sido objeto de creciente interés, lo que ha originado que se hayan recibido numerosas peticiones de acceso de usuarios tanto internos como externos. **Tal y como anunció el gobernador en su presentación de la Memoria del año 2020, el Banco de España, consciente de este interés y de la enorme utilidad de esta información, decidió poner en marcha una iniciativa para incorporar los datos de la CIR al BELab**. Finalmente, los datos se pusieron a disposición de los investigadores en diciembre de 2021. En el recuadro 3.3 puede encontrarse una descripción general de los datos que se han incluido y de la forma de acceso.

<sup>19</sup> Según establece la disposición adicional única del Real Decreto-ley 34/2020, de 17 de noviembre, de medidas urgentes de apoyo a la solvencia empresarial y al sector energético, y en materia tributaria.