

ANEJO 1 ESTADOS RESERVADOS EN MATERIA DE CONDUCTA

A. PRODUCTOS

CP 1	Activo. Préstamos con garantía real. Negocios en España
CP 1-1	Resumen. Saldo vivo y Operaciones del período
CP 1-2	Detalle por canales de contratación. Balance. Operaciones del período
CP 1-3	Detalle de préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria. Balance. Operaciones del período
CP 1-4	Información adicional de los préstamos hipotecarios transferidos y dados de baja del balance
CP 2	Activo. Préstamos sin garantía real. Negocios en España
CP 2-1	Resumen. Saldo vivo y operaciones del período
CP 2-2	Detalle por canales de contratación. Balance. Operaciones del período
CP 2-3	Detalle por plazo, residencia y tipo de la operación
CP 2-4	Información adicional de los préstamos transferidos y dados de baja del balance
CP 3	Pasivo. Depósitos y cuentas de pago. Negocios en España
CP 3-1	Resumen. Saldo vivo y operaciones del período
CP 3-2	Detalle por canales de contratación. Balance. Operaciones del período
CP 3-3	Detalle por divisa, residencia, situación, plazo y tipo de remuneración
CP 4	Detalle de puntos de venta. Negocios en España
CP 5	Operativa con segundas marcas. Operaciones del período. Negocios en España
Notas	Estados Productos

B. COMISIONES

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

C. RECLAMACIONES

CR 1	Reclamaciones recibidas
CR 1-1	Resumen del número de reclamaciones recibidas por reclamante, canal y territorio
CR 1-2	Detalle del número de reclamaciones recibidas por instancia
CR 2	Reclamaciones resueltas por el Servicio de Atención al Cliente (SAC)
CR 2-1	Resumen del número de reclamaciones resueltas por el SAC por motivo de reclamación
CR 2-2	Detalle de reclamaciones resueltas por el SAC por motivos y productos
Notas	Estados Reclamaciones

D. ACTIVIDAD DE PRESTAMISTAS INMOBILIARIOS E INTERMEDIARIOS DE CRÉDITO INMOBILIARIO

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

CP 1 ACTIVO. PRÉSTAMOS CON GARANTÍA REAL. NEGOCIOS EN ESPAÑA

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

CP 1-1 a)

CP 1-1 a) Balance. Saldo vivo

PRODUCTO/SERVICIO	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes		Hogares. Empresarios individuales. Residentes y no residentes		Microempresas. Residentes y no residentes	
	Nº Operaciones / Contratos	Importe	Nº Operaciones / Contratos	Importe	Nº Operaciones / Contratos	Importe
Préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria						
Con garantía vivienda						
De los que con garantía la vivienda habitual						
Con garantía otros bienes inmuebles						
Préstamos con otras garantías reales						

CP 1-1 b)

CP 1-1 b) Balance. Operaciones del período

PRODUCTO/SERVICIO	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes				Hogares. Empresarios individuales. Residentes y no residentes		Microempresas. Residentes y no residentes	
	Nº Operaciones / Contratos	Importe	% de operaciones con seguro de protección de deuda	% de operaciones con otros seguros	Nº Operaciones / Contratos	Importe	Nº Operaciones / Contratos	Importe
Préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria								
Con garantía vivienda								
De los que con garantía la vivienda habitual								
Con garantía otros bienes inmuebles								
Préstamos con otras garantías reales								

CP 1-1 c)

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

PRODUCTO/SERVICIO	Hogares. Personas físicas actividad no empresarial. Residentes y no residentes	
	Nº Operaciones / Contratos	Importe
Préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria		
Con garantía vivienda		
Con garantía otros bienes inmuebles		
Préstamos con otras garantías reales		

CP 1 ACTIVO. PRÉSTAMOS CON GARANTÍA REAL. NEGOCIOS EN ESPAÑA

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

CP 1-3

PRODUCTO/SERVICIO	Hogares. Personas físicas actividad, no empresarial, residentes y no residentes	
	Nº Operaciones / Contratos	Importe
OPERACIONES DEL PERIODO		
Por Divisa		
Euros		
Moneda extranjera		
Por Tipo de Instrumento		
Líneas y cuentas de crédito		
De los que autopromotor		
Otros préstamos		
Por Tipo de hipoteca		
Ordinarias		
Hipoteca de Máximo		
Hipotecas Inversas		
Por Tipo de Interés Vigente		
Fijo		
Variable o Mixto en período fijo inicial igual o inferior a un año		
Mixto en período fijo inicial superior a un año y menor de cinco		
Mixto en período fijo inicial igual o superior a cinco años y menor de diez		
Mixto en período fijo inicial igual o superior a diez años		
Otros		
Por Índice de Referencia Vigente (cuando tipo variable o mixto)		
Oficiales		
Euribor 12 meses		
Euribor semana, mes, tres o seis meses		
IRPH Entidades (a)		
€STR		
Otros Oficiales		
Resto (no oficiales, VPO, otros)		
Por Índice de Referencia Sustitutivo (cuando tipo en concesión variable o mixto) establecido como primera opción contractual		
Ninguno		
Oficiales		
Euribor 12 meses		
Euribor semana, mes, tres o seis meses		
IRPH Entidades		
€STR		
Otros Oficiales		
Resto (no oficiales, otros)		
Por Plazo de la Operación (en concesión)		
Hasta diez años inclusive		
Más de diez y hasta veinte años		
Más de veinte y hasta treinta años		
Más de treinta		
Por Cláusulas Especiales Vigentes		
Con opción de recarga		
Opción de incrementar el plazo de la operación		
Opción de cambiar el índice de referencia		
Opción de tener un período de carencia de principal, interés o ambos durante la vida de la operación.		
Con cuota final total o parcial		
Amortización de principal con progresión geométrica		
Por Residencia del prestatario		
Residentes en España		
No residentes en España		
Por Tipo de operación		
Originadas por la entidad		
Operaciones formalizadas en el período distintas de subrogaciones de deudor, renovaciones y refinanciaciones		
Subrogaciones deudor (incluido subrogación préstamo promotor)		
Renovaciones		
Refinanciaciones		
Subrogada de otras entidades		
Operaciones adquiridas a otras entidades distintas de operaciones corporativas de fusiones y similares (gestionadas y no gestionadas)		
De las que no gestionadas		
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA: OTRAS OPERACIONES DEL PERIODO		
Operaciones adquiridas a otras entidades en operaciones corporativas: fusiones y similares (gestionadas y no gestionadas)		
De las que no gestionadas		
Renegociaciones		
Reestructuraciones		

CP 1 ACTIVO. PRÉSTAMOS CON GARANTÍA REAL. NEGOCIOS EN ESPAÑA**CP 1-4 Información adicional de los préstamos hipotecarios transferidos y dados de baja del balance**

CP 1-4 a)

CP 1-4 a) Saldos vivos

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

CP 1-4 b)

CP 1-4 b) Operaciones del período

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

CP 2 ACTIVO. PRÉSTAMOS SIN GARANTÍA REAL. NEGOCIOS EN ESPAÑA
 CP 2-1 Resumen. Saldo vivo y operaciones del período

CP 2-1 a)

CP 2-1 a) Balance. Saldo vivo

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

CP 2-1 b) Balance. Operaciones del período

PRODUCTO/SERVICIO	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes				Hogares. Empresarios individuales. Residentes y no residentes		Microempresas. Residentes y no residentes	
	Nº Operaciones / Contratos	Importe	% de operaciones con seguro de protección de deuda	% de operaciones con otros seguros	Nº Operaciones / Contratos	Importe	Nº Operaciones / Contratos	Importe
Préstamos sin garantía real								
Por finalidad								
Con finalidad adquisición de automóviles y otros vehículos de motor								
Con finalidad adquisición de otros bienes de consumo duradero distintos de automóviles y otros vehículos de motor								
Con finalidad adquisición de otros bienes y servicios corrientes								
Con otras finalidades o sin finalidad específica								
Por tipo de producto								
Tarjetas de crédito								
- De los que revolving								
Líneas y cuentas de crédito								
- De los que revolving								
Excedido tácito en línea/cuenta de crédito								
Descubierto explícito en cuentas a la vista								
Otros préstamos sin garantía real								
Promemoria								
Renting de bienes muebles								
De los que referidos a automóviles								

CP 2-1 c)

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

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

CP 2 ACTIVO. PRÉSTAMOS SIN GARANTÍA REAL. NEGOCIOS EN ESPAÑA
CP 2-3 Detalle por plazo, residencia y tipo de la operación

CP 2-3 a)

CP 2-3 a) Balance. Saldo vivo

PRODUCTO/SERVICIO	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes	
	Nº Operaciones / Contratos	Importe
Por Plazo de la Operación		
Hasta un año inclusive		
Más de uno y hasta dos años		
Más de dos y hasta cinco años		
Más de cinco años		
Por Residencia del prestatario		
Concedidos a residentes en España		
Concedidos a no residentes en España		
Por Tipo de la operación		
Originadas por la entidad		
Operaciones formalizadas por la entidad distintas de subrogaciones de deudor, renovaciones y refinanciaciones		
Subrogaciones deudor (incluido subrogación préstamo promotor)		
Renovaciones		
Refinanciaciones		
Subrogada de otras entidades		
Operaciones adquiridas a otras entidades distintas de operaciones corporativas de fusiones y similares (gestionadas y no gestionadas)		
De las que no gestionadas		
Operaciones adquiridas a otras entidades en operaciones corporativas: fusiones y similares (gestionadas y no gestionadas)		
De las que no gestionadas		
Resto		
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA		
Renegociadas		
Reestructuradas		

CP 2-3 b)

CP 2-3 b) Balance. Operaciones del período

PRODUCTO/SERVICIO	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes	
	Nº Operaciones / Contratos	Importe
OPERACIONES DEL PERIODO		
Por Plazo de la Operación		
Hasta un año inclusive		
Más de uno y hasta dos años		
Más de dos y hasta cinco años		
Más de cinco años		
Por Residencia del prestatario		
Concedidos a residentes en España		
Concedidos a no residentes en España		
Por Tipo de la operación		
Originadas por la entidad		
Operaciones formalizadas en el periodo distintas de subrogaciones de deudor, renovaciones y refinanciaciones		
Subrogaciones deudor (incluido subrogación préstamo promotor)		
Renovaciones		
Refinanciaciones		
Subrogada de otras entidades		
Operaciones adquiridas a otras entidades distintas de operaciones corporativas de fusiones y similares (gestionadas y no gestionadas)		
De las que no gestionadas		
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA: OTRAS OPERACIONES DEL PERIODO		
Operaciones adquiridas a otras entidades en operaciones corporativas: fusiones y similares (gestionadas y no gestionadas)		
De las que no gestionadas		
Renegociaciones		
Reestructuraciones		

CP 2 ACTIVO. PRÉSTAMOS SIN GARANTÍA REAL. NEGOCIOS EN ESPAÑA**CP 2-4 Información adicional de los préstamos transferidos y dados de baja del balance**

CP 2-4 a)

CP 2-4 a) Saldo vivo

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

CP 2-4 b)

CP 2-4 b) Operaciones del período

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

CP 3 PASIVO. DEPÓSITOS Y CUENTAS DE PAGO. NEGOCIOS EN ESPAÑA
 CP 3-1 Resumen. Saldo vivo y operaciones del período

CP 3-1 a)

CP 3-1 a) Balance. Saldo vivo

PRODUCTO/SERVICIO	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes		Hogares. Empresarios individuales. Residentes y no residentes		Microempresas. Residentes y no residentes	
	Nº Operaciones / Contratos	Importe	Nº Operaciones / Contratos	Importe	Nº Operaciones / Contratos	Importe
Depósitos a la vista/cuentas de pago						
De los que cuentas de pago básicas						
Depósitos a plazo						

CP 3-1 b)

CP 3-1 b) Balance. Operaciones del período

PRODUCTO/SERVICIO	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes		Hogares. Empresarios individuales. Residentes y no residentes		Microempresas. Residentes y no residentes	
	Nº Operaciones / Contratos	Importe	Nº Operaciones / Contratos	Importe	Nº Operaciones / Contratos	Importe
Depósitos a la vista/cuentas de pago						
De los que cuentas de pago básicas						
Depósitos a plazo						

CP 3 PASIVO. DEPÓSITOS Y CUENTAS DE PAGO.NEGOCIOS EN ESPAÑA
 CP 3-3 Detalle por divisa, residencia, situación, plazo y tipo de remuneración

CP 3-3 a)

CP 3-3 a) Balance. Saldo vivo

PRODUCTO	Hogares/personas físicas actividad no empresarial, residentes y no residentes	
	Nº Operaciones / Contratos	Importe
DEPÓSITOS A LA VISTA Y CUENTAS DE PAGO		
Por Divisa		
Euros		
Moneda extranjera		
Por Residencia del depositante		
Residentes en España		
No residentes en España		
Por Situación		
De los que con saldo cero.		
De los que en situación de descubierto tácito a final del período		
De los que en situación de descubierto tácito durante el período		
De los que sin actividad durante 12 meses		
De los que sin actividad durante 36 meses.		
DEPÓSITOS A PLAZO		
Por Divisa		
Euros		
Moneda extranjera		
Por Plazo		
Hasta un año		
Más de uno y hasta dos años		
Más de dos y hasta cinco años		
Más de cinco años		
Por Tipo de Remuneración		
En efectivo		
En especie (total o parcial)		
Por Residencia del depositante		
Residentes en España		
No residentes en España		

CP 3-3 b)

CP 3-3 b) Balance. Operaciones del período

DEPÓSITOS A PLAZO	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes	
	Nº Operaciones / Contratos	Importe
Por Divisa		
Euros		
Moneda extranjera		
Por Plazo		
Hasta un año		
Más de uno y hasta dos años		
Más de dos y hasta cinco años		
Más de cinco años		
Por Tipo de Remuneración		
En efectivo		
En especie (total o parcial)		
Por Residencia del depositante		
Residentes en España		
No residentes en España		

CANAL	Nº Intermediarios	Nº Puntos de Venta
Venta directa		
Agentes		
Intermediarios registrados en el Banco de España		
Otros intermediarios		
Número de cajeros automáticos en España		
Terminales puntos de venta		
Número de usuarios por Internet		
Número de usuarios por aplicaciones móviles		

PRODUCTO/SERVICIO	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes	
	Nº Operaciones	Importe
Préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria		
Préstamos con otras garantías reales		
Préstamos sin garantía real		
De los que tarjetas de crédito		
Cuentas de pago y depósitos a la vista		
Depósitos a plazo		
Tarjetas de débito emitidas		
Tarjetas electrónicas prepagadas emitidas		
Otro dinero electrónico emitido (soporte físico o lógico).		
Otros instrumentos de pago emitidos.		
Servicio de información sobre cuentas		
Envío de dinero		
Servicios de iniciación de pagos		

NOTAS - ESTADOS PRODUCTOS

Variable	Definición o aclaración a incorporar
Negocios en España	Se incluirán todas aquellas operaciones que estén registradas contablemente en los libros de las oficinas de la entidad operantes en España tal y como se recoge en la norma 64 apartado 2 de la Circular 4/2017.
Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial	Comprende las operaciones de las personas físicas incluidas en el sector hogares cuando no realicen actividades empresariales, tal y como se define en el punto 2 de la norma 4 de la Circular sobre información reservada en materia de conducta. En el caso de los préstamos la clasificación entre personas físicas actividad no empresarial y empresariales individuales se realizará atendiendo a la finalidad (empresarial o no) a la que se dedique el préstamo.
Hogares. Empresarios individuales	Comprende las operaciones de las personas físicas incluidas en el sector hogares cuando realicen actividades empresariales, tal y como se define en el punto 2 de la norma 4 de la Circular sobre información reservada en materia de conducta. En el caso de los préstamos la clasificación entre personas físicas actividad no empresarial y empresariales individuales se realizará atendiendo a la finalidad (empresarial o no) a la que se dedique el préstamo. En el caso de los depósitos la clasificación se realizará considerando la finalidad para la que va a ser utilizada el depósito y, en su defecto, en el caso de los empresarios individuales asignándolo a actividad empresarial.
Préstamos. Saldo vivo. Número e importe	Número e importe según su principal dispuesto, tal y como se define en la norma 64, apartado 6, c) i) de la Circular 4/2017, de las operaciones o contratos que figuran en balance de la entidad a la fecha de referencia del estado. Según la Circular 4/2017 el principal dispuesto se define como el importe del principal de la operación dispuesto por el prestatario pendiente de cobro a la fecha de los estados, incluidos, en su caso, los intereses vencidos pendientes de cobro. En las operaciones al descuento, es el importe desembolsado al prestatario. En las operaciones de arrendamiento financiero también incluye el valor residual garantizado por terceros y el no garantizado. El renting de bienes muebles, se declarará por la suma de las cuotas pendientes de pago a la fecha de referencia del estado. En el caso de las líneas y cuentas de crédito así como de las tarjetas de crédito, el número se referirá al contrato formalizado, no al número de disposiciones.
Operaciones del periodo	Incluye aquellas operaciones realizadas durante el semestre de referencia de los datos de manera que la información de junio comprenderá las operaciones de enero a junio y la de diciembre las operaciones de junio a diciembre.
Préstamos. Operaciones del periodo. Número e importe	Se consideran operaciones del periodo tanto las operaciones nuevas formalizadas por la entidad en el periodo de referencia como las operaciones de subrogaciones del deudor, refinanciaciones y renovaciones. Además, se incluirán las operaciones subrogadas de otras entidades y el resto de operaciones adquiridas a otras entidades exceptuando que se produzcan como consecuencia de operaciones corporativas de fusiones y similares. Estas últimas, así como las operaciones de renegociación y reestructuración se proporcionarán como información complementaria. Se reflejarán todas las operaciones realizadas en el periodo de referencia; incluidas aquellas que, dentro del periodo establecido, cambien su clasificación. El importe se corresponde con el principal en el momento de formalización o adquisición de las operaciones. No obstante: - Las líneas y cuentas de crédito (incluidas las revolving) el principal es el importe del principal dispuesto más el disponible de las operaciones. - Las tarjetas de crédito se declararán por el principal dispuesto a la fecha de referencia de los estados. - El renting de bienes muebles se declarará por la suma de las cuotas pendientes de pago a la fecha de formalización de las operaciones.
Seguros de protección de deuda	Se incluirá cualquier tipo de seguro accesorio al préstamo, que tenga por objeto garantizar a la entidad el reembolso del mismo en caso de fallecimiento, invalidez o desempleo de la persona física que haya recibido el crédito) contratado en cualquier momento y que permanezca vigente a la fecha de cierre del periodo de referencia.
Otros seguros	Se incluirá cualquier tipo de seguro distinto al seguro de protección de deuda, accesorio al préstamo, contratado en cualquier momento y que permanezca vigente a la fecha de cierre del periodo de referencia. No se incluirán, en su caso, los seguros de daños respecto del inmueble objeto de hipoteca.
Operaciones intermediadas	Operaciones que sin estar en el balance de la entidad han sido comercializadas o intermediadas por esta (i.e., préstamos personales que una entidad de crédito comercializa pero que están en el balance de un establecimiento financiero de crédito perteneciente al grupo de la entidad de crédito). Se informarán por el principal dispuesto en el momento de la formalización de la operación.
Operaciones adquiridas	Se considerarán operaciones adquiridas las adquisiciones de préstamos o créditos realizadas tanto a entidades financieras como no financieras, residentes o no residentes, clasificadas entre aquellas que se realizan en operaciones corporativas, fusiones, etc., y el resto de adquisiciones.
Venta directa	Operación realizada por la entidad, sin que intervenga ningún intermediario. Para los estados CP 1-2 y CP 2-2, las renovaciones y refinanciaciones se incluirán en este tipo de canal de contratación.
Agentes	Personas físicas o jurídicas (incluso otras entidades de crédito) españolas o extranjeras, residentes o no, a las que la entidad hubiera otorgado poderes para actuar habitualmente frente a su clientela, en nombre y por cuenta de la propia entidad mandante, en la comercialización y formalización de operaciones típicas de una entidad de crédito o en la negociación de todas o algunas de sus condiciones contractuales según se definen en la Norma primera, apartado 1 de la Circular nº 4/2010, de 30 de julio del Banco de España, a entidades de crédito, sobre agentes de las entidades de crédito y acuerdos celebrados para la prestación habitual de servicios financieros.
Intermediarios registrados en el Banco de España	Personas físicas o jurídicas registradas en el Banco de España que actúen como intermediarios para la entidad que reporta el estado.
Otros intermediarios	Personas físicas o jurídicas (financieras o no financieras) no registradas en el Banco de España que actúen como intermediarios para la entidad que reporta el estado. En particular, se incluirá en esta categoría a los proveedores de bienes y servicios adquiridos mediante un contrato de crédito. También se incluirán los promotores a los que se refiere la Norma primera, apartado 2 de la Circular nº 4/2010, de 30 de julio del Banco de España, a entidades de crédito, sobre agentes de las entidades de crédito y acuerdos celebrados para la prestación habitual de servicios financieros (BOE de 4 de agosto) así como otras personas físicas o jurídicas registradas en otros supervisores financieros nacionales o extranjeros.
Préstamos transferidos y dados de baja del balance. Número e importe	Préstamos, originados o no por la entidad, que han sido posteriormente titulizados o transferidos de otra forma (incluidos los vendidos en firme) que se hayan dado de baja del balance de la entidad que reporta. En el caso de los saldos vivos, se declararán el número y el importe de los préstamos, valorados por su principal dispuesto, transferidos y gestionados por la entidad a la fecha de referencia a la que se refiera el estado. En el caso de las operaciones del periodo se declararán el número y el importe de los préstamos, valorados por su principal dispuesto a la fecha de la transferencia, transferidos gestionados por la entidad y los no gestionados.
Operaciones gestionadas	Operaciones de cuya gestión se encarga la entidad que reporta a la fecha de referencia de los datos.
Operaciones no gestionadas	Operaciones de cuya gestión no se encarga la entidad que reporta a la fecha de referencia de los datos.
Préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria	Préstamos en los que el activo recibido en garantía es un inmueble y que se hayan instrumentado como hipotecas
Préstamos con garantía vivienda	Préstamos en los que el activo recibido en garantía hipotecaria es una vivienda, con independencia de la finalidad de la operación.
Préstamos con garantía vivienda habitual	Préstamos en los que el activo recibido en garantía hipotecaria es la vivienda habitual del prestatario, con independencia de la finalidad de la operación.
Préstamos con garantía otros bienes inmuebles	Préstamos en las que el activo recibido en garantía hipotecaria no es una vivienda, con independencia de la finalidad de la operación.
Préstamos con otras garantías reales	Préstamos en las que el activo recibido en garantía es un inmueble y no se hayan instrumentado como hipotecas (i.e., arrendamiento financiero) y otras operaciones en las que el activo recibido en garantía no sea un inmueble.
Moneda extranjera. Préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria.	Préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria denominados en moneda extranjera en el sentido del artículo 4.27 de la Ley 5/2019 de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.
Hipotecas inversas	En el sentido de la Disposición Adicional Primera de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria.
Hipotecas de máximo	Hipotecas según el artículo 153 bis del Decreto de 8 de febrero de 1946 por el que se aprueba la nueva redacción oficial de la Ley Hipotecaria
Índice de Referencia Vigente. Oficiales	En el sentido del artículo 27 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
Índice de Referencia Sustitutivo	En el sentido de la norma decimoquinta de la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.
IRPH Entidades	Tipo medio de préstamos hipotecarios a más de tres años para adquisición de vivienda libre concedidos por las entidades de crédito en España.
Cláusulas especiales vigentes	Se refiere a las cláusulas del contrato que existan y que no se hayan eliminado, con independencia de que estén o no activadas o de que se haya ejercitado la opción que otorgan. Las alusiones a «opción de ...» se refieren a las opciones contractuales previstas en la escritura pública explícitamente.
Opción de recarga	Hipotecas en las que el importe de capital amortizado vuelve a formar parte del capital disponible.
Revolving	En el sentido del artículo 33 bis de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
Excedido tácito en cuenta de crédito	En el sentido del artículo 4.3 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.
Descubierto explícito en cuentas a la vista	En el sentido del artículo 4.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.
Descubierto tácito en cuentas a la vista	En el sentido del artículo 4.2 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo. Los importes de los descubiertos tácitos se incluirán como mayor saldo de "otros préstamos sin garantía real" v en la línea correspondiente en el estado CP-2-3
Depósitos a la vista	Son todos los depósitos, remunerados o no, convertibles en efectivo o de los que puede disponerse de forma inmediata por cheque, orden bancaria, adeudo en cuenta, tarjeta o medios similares, sin demora, restricciones o penalizaciones significativas, así como aquellos depósitos que, sin ser movilizables, puedan ser convertidos en efectivo a la vista o al cierre de operaciones del día siguiente al que se solicite, sin restricción o penalización significativa. El número de operaciones deberá incluir los depósitos con saldo positivo, saldo cero y saldo negativo. Igualmente, se incluirá la información sobre los depósitos disponibles con preaviso.
Cuentas de pago básicas	En el sentido del artículo 2.c) del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones.
Depósitos a plazo	Depósitos no negociables ni susceptibles de transformación en medios de pago antes del plazo acordado al inicio del contrato, que, en todo caso, debe ser superior a un día laborable, o de cuyo importe solo puede disponerse antes de su vencimiento con una penalización o restricción significativa.
Depósitos a plazo. Tipo de remuneración. En efectivo	Se declarará la información de los depósitos a plazo cuya remuneración sea en efectivo o que no tengan remuneración (con un tipo de interés nominal anual del 0%).
Depósitos a plazo. Tipo de remuneración. En especie	Se declarará la información de los depósitos a plazo cuya remuneración consista en la entrega de bienes o servicios de cualquier naturaleza.
Depósitos sin actividad durante 12 meses	Cuentas corrientes o de ahorro de cualquier naturaleza que no hayan presentado, durante un periodo continuado de al menos 12 meses, ningún movimiento realizado a instancia del cliente (transferencias, adeudos domiciliados, apuntes por la utilización de instrumentos de pago, etc.). Las cuentas sin movimiento a instancia del cliente pero en las que se abonan rendimientos de productos financieros, no se incluirán en esta categoría. En el caso de que no hayan presentado movimientos durante un periodo igual o superior a 36 meses se informarán en la categoría "cuentas sin actividad durante 36 meses".
Depósitos sin actividad durante 36 meses	Cuentas corrientes o de ahorro de cualquier naturaleza que no hayan presentado, durante un periodo continuado igual o superior a 36 meses, ningún movimiento realizado a instancia del cliente (transferencias, adeudos domiciliados, apuntes por la utilización de instrumentos de pago, etc.). Las cuentas sin movimiento a instancia del cliente pero en las que se abonan rendimientos de productos financieros no se incluirán en esta categoría.
Terminales puntos de venta	Se indicará el número de puntos de venta propiedad de la entidad o gestionados por la misma.
Segundas marcas	Aquella utilizada por la entidad como línea de venta diferenciada (por ejemplo, a través de una plataforma con marca o logotipo propio) de todos o algunos de los productos habituales comercializados por la marca principal. Es decir, se trata de una marca empleada por una entidad para ofrecer un producto (que ya ofrece en el mercado bajo la marca habitual de dicha entidad) a un segmento de la clientela con ciertas características diferenciales.
Nº Puntos de Venta	Se informará de todas las oficinas, establecimientos físicos, puestos móviles o equivalentes a través de los que se prestan los servicios.
Renting	Contrato de alquiler de bienes muebles, a cambio del pago de cuotas periódicas prefijadas, que suele ser ofrecido por entidades de crédito y compañías especializadas, pero también por divisiones y filiales de los propios fabricantes de los bienes.

PASIVO	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes		
	COMISIONES		
	Comisión por administración / mantenimiento o Tarifa Plana	Comisiones o ingresos derivados de la cancelación anticipada total o parcial	Otras Comisiones
Cuentas de pago y depósitos a la vista			
De las que cuentas de pago básicas			
De las que con saldo cero			
De las que con descubierto tácito			
De las que sin actividad durante 12 meses			
De las que sin actividad durante 36 meses			
Depósitos a plazo			

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

(a) Incluye, cuando corresponda, comisiones por ingresos/retirada de efectivo en ventanilla, cajeros u otros puntos de ingreso/retiradas de efectivo

(b) Incluye, cuando corresponda, comisiones por emisión, renovación o sustitución de tarjetas u otros instrumentos de pago

NOTAS - ESTADOS COMISIONES

Variable	Definición o aclaración a incorporar
Comisiones	<p>Se declarará el importe total de las comisiones facturadas durante el período de referencia, con independencia de su reconocimiento contable y de que se hayan cobrado o no.</p> <p>Los datos se corresponden con los del periodo corriente y, por lo tanto, serán acumulados hasta el periodo de referencia de los datos. Es decir en junio se proporcionarán los datos acumulados de enero a junio y en diciembre el acumulado de enero a diciembre.</p>
Ingresos por intereses	<p>Ingresos devengados contablemente que se registran en la cuenta de resultados de la entidad relativos al producto correspondiente. Los intereses a declarar se corresponden con los del periodo corriente y, por lo tanto, serán acumulados hasta el periodo de referencia de los datos. Es decir, en junio se proporcionará el acumulado de enero a junio y en diciembre el acumulado de enero a diciembre.</p>
Depósitos a la vista, cuentas de pago y depósitos a plazo. Otras comisiones	<p>Se incluirán cualesquiera otras comisiones, gastos o cargos distintos de los que figuran en las columnas anteriores que se hayan aplicado al cliente relacionados con los depósitos a la vista, las cuentas de pago o los depósitos a plazo. No se incluirán aquellas comisiones y cargos que estén asociados a conceptos recogidos expresamente para los instrumentos y servicios de pago.</p> <p>En particular, en relación con las cuentas de pago básicas, se informarán en este epígrafe las correspondientes al cobro de comisiones cuando las operaciones de pago anuales en euros dentro de la Unión Europea superen las 120 operaciones conforme a lo dispuesto en el artículo 4.2.e de la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación.</p> <p>En relación con los descubiertos tácitos, se informará en este epígrafe de todas las comisiones y gastos generadas por el descubierto.</p>
Comisión por la prestación del servicio de pago / emisión de dinero electrónico	<p>Comisiones derivadas de los servicios de pago recogidos en el artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera y en el artículo 1 de la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico.</p>
Comisión por cambio de moneda asociado a la prestación de servicios de pago / emisión de dinero electrónico	<p>Comisiones derivadas de las actividades recogidas en el artículo 20.1 a) Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, por cambio de divisas y en el artículo 8.1 c) de la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico.</p>
Ingresos y retiradas de efectivo en una cuenta de pago	<p>Incluye, cuando corresponda, comisiones por ingresos o retirada de efectivo en ventanilla, cajeros u otros puntos de ingresos o retiradas de efectivo</p>
Emisión de instrumentos de pago	<p>Incluye, cuando corresponda, comisiones por emisión, renovación o sustitución de tarjetas u otros instrumentos de pago.</p>

CR 1 RECLAMACIONES RECIBIDAS

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

CR 1-1 a)

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

PRODUCTO/SERVICIO	RECLAMANTE			
	HOGARES. PERSONAS FÍSICAS ACTIVIDAD NO EMPRESARIAL	HOGARES. EMPRESARIOS INDIVIDUALES	MICROEMPRESAS	RESTO DE RECLAMANTES
Activo				
Préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria				
Préstamos con otras garantías reales				
De los que arrendamiento financiero				
Préstamos sin garantía real (incluyendo tarjetas de crédito)				
Renting de bienes muebles				
Pasivo				
Depósitos a la vista/cuentas de pago				
Depósitos a plazo				
Instrumentos y servicios de pago				
Instrumentos de pago y dinero electrónico (tarjetas débito, prepagadas y otros)				
Servicio de información sobre cuentas				
Otros servicios de pago				
Otros productos/servicios bancarios				
Garantías financieras concedidas				
Compraventa de billetes y moneda extranjera				
Otros productos/servicios bancarios				
Otros productos/servicios no bancarios				
Productos/servicios de inversión				
Seguros/Fondos de Pensiones y análogos				
Protección de datos de carácter personal (LOPD)				
Varios				
TOTAL				

CR 1-1 b)

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

CANAL PRESENTACIÓN RECLAMACIÓN	TOTAL RECLAMACIONES RECIBIDAS
Escrito	
Correo electrónico	
Web	
Teléfono	
Otro soporte duradero	
TOTAL	

CR 1-1 c)

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

	TOTAL RECLAMACIONES RECIBIDAS
ESPAÑA. POR COMUNIDADES AUTONOMAS	
Andalucía	
Aragón	
Asturias	
Baleares	
Canarias	
Cantabria	
Castilla - La Mancha	
Castilla y León	
Cataluña	
Extremadura	
Galicia	
La Rioja	
Madrid	
Murcia	
Navarra	
País Vasco	
Valencia	
Ceuta	
Melilla	
NO RESIDENTES	
TOTAL	

CR 2 RECLAMACIONES RESUELTAS POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)

CR 2-1

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

MOTIVO	NÚMERO	DE LAS QUE FAVORABLES AL CLIENTE	
		NÚMERO	IMPORTE TOTAL DESEMBOLSADO
GASTOS Y COMISIONES			
Comisiones apertura / estudio / gastos tasación / otros gastos de formalización de la operación/ comisiones novación/ subrogación			
Comisiones administración / mantenimiento / renovación			
Comisiones por ingresos / retirada efectivo / transferencias / adeudos			
Comisiones o compensaciones asociadas a la cancelación / amortización / reembolso de la operación/ compensación riesgo tipo de interés			
Gastos, comisiones o penalizaciones por impago, incumplimiento o vencimiento anticipado / comisiones descubierto			
Divisas: comisiones			
Otros gastos / comisiones			
INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN			
Incidencias en la entrega de documentación			
Incidencias en la información proporcionada sobre la operación/ explicaciones adecuadas/ asesoramiento			
Resto de motivos relacionados con información o documentación de la operación			
TRAMITACIÓN			
Denegación/demora en la concesión o tramitación de la operación / provisión de fondos			
Resto de motivos relacionados con la tramitación de la operación			
VENTA CRUZADA			
Seguros de protección de deuda			
Otros seguros			
Otros motivos relacionados con venta cruzada, regalos promocionales			
DISCONFORMIDAD			
Apuntes desconocidos o erróneos / errores operativos / bloqueos de cuentas, tarjetas/ embargos saldo			
Disconformidad con adeudos o recibos/ cajeros automáticos/ tipos de cambio aplicado/ ficheros de solvencia			
Resto de motivos de disconformidad			
INTERESES			
Intereses ordinarios / índices de referencia / sustitución de índices de referencia/ diferencial / bonificaciones / penalizaciones en tipo de interés/ cláusulas limitación tipo de interés/ coberturas de tipos de interés			
Intereses demora			
Resto de motivos relacionados con intereses			
MODIFICACIONES Y RESOLUCIONES CONTRACTUALES			
Modificaciones unilaterales de condiciones del contrato/ cambios de titular/ vencimiento anticipado/ ejecución de garantías/ cesión/ titulación			
Resto de motivos relacionados con modificaciones o resolución del contrato			
FRAUDE			
Fraude por internet			
Resto de fraude			
OTROS			
Atención Recibida / Calidad Servicio			
Herencias			
Problemas sistemas IT			
Resto (publicidad y otros motivos no detallados anteriormente)			

NOTAS - ESTADOS RECLAMACIONES

Variable	Definición o aclaración a incorporar
Reclamaciones	<p>Se incluirán las reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.</p> <p>Igualmente, se incluirán las quejas presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formula la queja.</p> <p>En estos estados, para cada una de las variables que se solicitan (reclamaciones recibidas, detalle por productos, instancia de presentación etc.) cada reclamación deberá asignarse a un único motivo y a un único producto o desglose de producto.</p> <p>La información se referirá a las reclamaciones recibidas durante el semestre de referencia de los datos de manera que la información de junio comprenderá las reclamaciones de enero a junio y la de diciembre las reclamaciones de junio a diciembre.</p>
Reclamaciones recibidas	Se declararán las reclamaciones recibidas en cualquier instancia pero sin duplicar la información. Por ejemplo, una reclamación recibida en una oficina que se traslada al SAC sólo computa una vez.
Reclamaciones por territorio. Comunidad Autónoma	Se considerará a estos efectos el domicilio del cliente que ha presentado la reclamación.
Otros productos/servicios bancarios	Se declarará la información relacionada con reclamaciones que versen sobre productos o servicios bancarios que no estén especificados expresamente en las líneas anteriores (como por ejemplo, alquiler de cajas seguridad, letras, cheques, pagarés, confirming o créditos documentarios, entre otros).
Otros productos y servicios no bancarios. Varios	Se declararán las reclamaciones relativas a cualquier otra materia que no esté contemplada en los conceptos anteriores (como por ejemplo, la venta de entradas, o cuestiones relativas con la correspondencia, entre otros).
Fuera del SAC	En el caso de que la entidad, por razones estratégicas relacionadas con la descentralización de la función de gestión de quejas y reclamaciones, tuviera establecidas diferentes instancias de resolución (i.e: oficinas comerciales, entre otros), se informarán en este epígrafe las reclamaciones recibidas por las citadas instancias.
Resueltas favorables al cliente. Importe total desembolsado	Para reclamaciones que hayan sido resueltas favorablemente al cliente, suponiendo un desembolso, o la anulación de un cargo, indicar el importe devuelto/desembolsado.

CPI 1 ACTIVIDAD DE PRESTAMISTAS INMOBILIARIOS E INTERMEDIARIOS DE CRÉDITO INMOBILIARIO. NEGOCIOS EN ESPAÑA

CPI 1 a)

CPI 1 a) Prestamistas inmobiliarios. Balance. Saldo vivo

ACTIVO. PRÉSTAMOS CON GARANTÍA REAL	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes		Hogares. Empresarios individuales. Residentes y no residentes		Microempresas. Residentes y no residentes	
	Nº Operaciones / Contratos	Importe	Nº Operaciones / Contratos	Importe	Nº Operaciones / Contratos	Importe
Préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria						
Con garantía vivienda						
De los que con garantía la vivienda habitual						
Con garantía otros bienes inmuebles						

CPI 1 b)

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

ACTIVO. PRÉSTAMOS CON GARANTÍA REAL	OPERACIONES CONCEDIDAS POR LA ENTIDAD								HOGARES Y MICROEMPRESAS. ADQUIRIDAS A OTRAS ENTIDADES DISTINTAS DE OPERACIONES CORPORATIVAS DE FUSIONES Y SIMILARES	
	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes				Hogares. Empresarios individuales. Residentes y no residentes		Microempresas. Residentes y no residentes			
	Nº Operaciones / Contratos	Importe	% de operaciones con seguro de protección de deuda	% de operaciones con otros seguros	Nº Operaciones / Contratos	Importe	Nº Operaciones / Contratos	Importe	Nº Operaciones / Contratos	Importe
Préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria										
Con garantía vivienda										
De los que con garantía la vivienda habitual										
Con garantía otros bienes inmuebles										

CPI 1 c)

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

ACTIVO. PRÉSTAMOS CON GARANTÍA REAL	OPERACIONES INTERMEDIADAS					
	Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial. Residentes y no residentes		Hogares. Empresarios individuales. Residentes y no residentes		Microempresas. Residentes y no residentes	
	Nº Operaciones / Contratos	Importe	Nº Operaciones / Contratos	Importe	Nº Operaciones / Contratos	Importe
Préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria						
Con garantía vivienda						
De los que con garantía la vivienda habitual						
Con garantía otros bienes inmuebles						

CPI 1-1 d)

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

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

CPI 1-1 e)

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

	Número
Puntos de venta	
Reclamaciones recibidas	