

ANEJO 2 Contenido mínimo de información del Registro de Reclamaciones

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

- 1 Código identificativo de la reclamación
Código asignado por la entidad para el seguimiento de cada reclamación.
- 2 Tipo de cliente
 - 2.1 Hogares. Personas físicas, actividad no empresarial.
 - 2.2 Hogares. Empresarios individuales.
 - 2.3 Microempresas.
 - 2.4 Resto de reclamantes
- 3 Canal de presentación de la reclamación
 - 3.1 Escrito
 - 3.2 Correo electrónico
 - 3.3 Web
 - 3.4 Teléfono
 - 3.5 Otro soporte duradero
- 4 Código postal de la residencia del cliente que presenta la reclamación
Para no residentes, utilizar el código 99999.
- 5 Fecha de presentación de la reclamación
- 6 Instancia de presentación de la reclamación
 - 6.1 Fuera del Servicio de atención al cliente
 - 6.2 Servicio de atención al cliente
 - 6.3 Defensor del cliente
- 7 Fecha de traslado a la instancia de resolución

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

Nota 2: Para aquellas reclamaciones que no han sido trasladadas, dejar en blanco.
- 8 Fecha de resolución de la reclamación
- 9 Instancia de resolución de la reclamación
 - 9.1 Fuera del Servicio de atención al cliente
 - 9.2 Servicio de atención al cliente
 - 9.3 Defensor del cliente

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

10 Estado de la admisión

- 10.1 Pendiente de admisión/inadmisión
- 10.2 No admitida
- 10.3 Admitida

11 Estado de la resolución

- 11.1 Pendiente de resolver
- 11.2 Resuelta favorable a la entidad
- 11.3 Resuelta favorable al reclamante

12 Importe total desembolsado (en euros)

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

13 Tipo de producto sobre el cual se reclama

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

13.1 Préstamos y créditos con garantía hipotecaria inmobiliaria

- 13.1.1- Con tipo deudor fijo
- 13.1.2- Con tipo deudor variable
- 13.1.3- Con tipo mixto en período fijo inicial

13.2 Préstamos y créditos con otras garantías reales

- 13.2.1 Arrendamiento financiero
- 13.2.2 Resto de préstamos y créditos con otras garantías reales

13.3 Préstamos y créditos sin garantía real (incluyendo tarjetas de crédito)

- 13.3.1- Tarjetas de crédito revolving
- 13.3.2- Tarjetas de crédito no revolving
- 13.3.3- Líneas y cuentas de crédito revolving
 - 13.3.3.1- Con finalidad adquisición de automóviles y otros vehículos a motor
 - 13.3.3.2- Con finalidad adquisición de otros bienes de consumo duradero
 - 13.3.3.3- Con finalidad adquisición de otros bienes y servicios corrientes
 - 13.3.3.4- Otras finalidades/sin finalidad
- 13.3.4- Líneas y cuentas de crédito no revolving
- 13.3.5- Excedidos/descubiertos
- 13.3.6- Resto de préstamos/créditos
 - 13.3.6.1- Con finalidad adquisición de automóviles y otros vehículos a motor
 - 13.3.6.2- Con finalidad adquisición de otros bienes de consumo duradero
 - 13.3.6.3- Con finalidad adquisición de otros bienes y servicios corrientes
 - 13.3.6.4- Otras finalidades/sin finalidad

- 13.4 *Renting*
- 13.5 *Depósitos a la vista y cuentas de pago*
 - 13.5.1- Cuentas de pago básicas
 - 13.5.2- Resto de cuentas de pago
- 13.6 *Depósitos a plazo*
- 13.7 *Instrumentos de pago y dinero electrónico*
 - 13.7.1- Tarjetas de débito
 - 13.7.2- Tarjetas prepagadas
 - 13.7.3- Resto (distintos de tarjetas de débito y prepagadas)
- 13.8 *Servicio de información sobre cuentas*
- 13.9 *Otros servicios de pago*
 - 13.9.1- Ingresos y retiradas de efectivo
 - 13.9.2- Ejecución de adeudos domiciliados
 - 13.9.3- Ejecución de transferencias
 - 13.9.4- Envío de dinero
 - 13.9.5- Servicio de iniciación de pagos
 - 13.9.6- Otros servicios de pago
- 13.10 *Garantías financieras concedidas*
- 13.11 *Compraventa de billetes y moneda extranjera*
- 13.12 *Otros productos/servicios bancarios*

14 Motivo de la reclamación

Nota: Indicar siempre el motivo con nivel más detallado (motivos con 3 niveles)

- 14.1 *Gastos y comisiones*
 - 14.1.1- Comisiones de apertura/estudio
 - 14.1.2- Gastos de tasación/otros gastos de formalización de la operación
 - 14.1.3- Comisiones novación/subrogación
 - 14.1.4- Comisiones administración/mantenimiento/renovación
 - 14.1.5- Comisiones ingreso/retirada de efectivo
 - 14.1.6- Comisiones por transferencias/adeudos
 - 14.1.7- Comisiones o compensaciones asociadas a la cancelación/ amortización/reembolso de la operación
 - 14.1.8- Compensación riesgo tipo de interés
 - 14.1.9- Gastos, comisiones o penalizaciones por impago/ incumplimiento
 - 14.1.10- Gastos, comisiones o penalizaciones por vencimiento anticipado
 - 14.1.11- Comisión descubierto
 - 14.1.12- Comisiones cambio divisas
 - 14.1.13- Otros gastos y comisiones
- 14.2 *Información y Documentación*
 - 14.2.1- Relacionados con la entrega de documentación
 - 14.2.2- Relacionados con la información proporcionada sobre la operación

14.2.3- Explicaciones adecuadas/asesoramiento

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

14.3 *Tramitación*

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

14.3.2- Provisión de fondos

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

14.4 *Venta Cruzada*

14.4.1- Seguros de protección de deuda

14.4.2- Otros seguros

14.4.3- Otros motivos relacionados con venta cruzada, regalos promocionales

14.5 *Disconformidad*

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

14.5.1- Apuntes desconocidos o erróneos / errores operativos

14.5.2- Bloqueos cuentas, tarjetas/embargos saldo

14.5.3- Disconformidad con adeudos o recibos

14.5.4- Incidencias relacionadas con cajeros automáticos

14.5.5- Divisas: disconformidad con tipo de cambio aplicado

14.5.6- Ficheros de Solvencia

14.5.7- Resto de motivos de disconformidad

14.6 *Intereses (ordinarios, demora)*

14.6.1- Liquidación intereses ordinarios

14.6.2- Aplicación de índices de referencia/sustitución de índices de referencia

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

14.6.4- Cobertura de tipos de interés

14.6.5- Intereses de demora

14.6.6- Resto de motivos relacionados con intereses

14.7 *Modificaciones y Resoluciones Contractuales*

14.7.1- Modificación unilateral de condiciones contractuales

14.7.2- Cambios de titular (subrogación deudor/ promotor/ acreedor)

14.7.3- Relacionadas con el vencimiento anticipado de la operación

14.7.4- Relacionadas con la ejecución de garantías

14.7.5- Cesión/ titulización

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

14.8 *Fraude*

14.8.1- Fraude por internet

14.8.2- Resto de fraude

14.9 Otros

14.9.1- Atención recibida/calidad servicio

14.9.2- Herencias

14.9.3- Problemas sistemas IT

14.9.4- Resto (publicidad y otros motivos no detallados anteriormente)