

Madrid, 23 de marzo de 2021

PROYECTO DE CIRCULAR DEL BANCO DE ESPAÑA, A ENTIDADES DE CRÉDITO Y OTRAS ENTIDADES SUPERVISADAS, SOBRE MODELOS DE ESTADOS RESERVADOS EN MATERIA DE CONDUCTA DE MERCADO, TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DE LA CLIENTELA Y SOBRE EL REGISTRO DE RECLAMACIONES.

Este proyecto de circular responde a la necesidad de contar con un marco de información completa y estandarizada en materia de conducta con un mayor desglose de la información disponible de las entidades, con el fin de garantizar el adecuado ejercicio de las funciones supervisoras del Banco de España. Asimismo, la nueva información permitirá profundizar en el conocimiento del modelo de negocio de las entidades supervisadas y de las tendencias del mercado, así como de las principales controversias generadas en ese mercado con la clientela bancaria.

De acuerdo con lo previsto en el proyecto, la circular será de aplicación a los siguientes tipos de entidades: a) entidades de crédito; b) establecimientos financieros de crédito; c) entidades de pago; d) entidades que prestan servicios de pago acogidas al régimen de exención previsto en el artículo 14.1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera; e) entidades de dinero electrónico; f) entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas; g) titulares de establecimiento de compra y venta de moneda extranjera; h) prestamistas inmobiliarios e intermediarios de crédito inmobiliario; y i) sucursales en España de las entidades indicadas en los puntos anteriores que estén autorizadas en un Estado miembro de la Unión Europea o en un tercer Estado.

De acuerdo con el proyecto, se contempla solicitar a las entidades diversos estados de conducta, de periodicidad semestral, estructurados en tres bloques diferenciados por **(i)** tipología de productos y servicios bancarios, incluidos los de pago, comercializados por las entidades; **(ii)** por comisiones e ingresos por intereses; y **(iii)** por reclamaciones presentadas en las entidades. En aplicación del principio de proporcionalidad, se ha atenuado el impacto que estos nuevos requisitos de información pudieran tener en las entidades de menor complejidad, estableciendo un régimen simplificado de remisión de información. Asimismo, la circular recoge la necesidad de que las entidades dispongan de un registro de reclamaciones a disposición del Banco de España con un contenido predefinido.

Se establece que los primeros estados reservados en materia de conducta que se han de presentar al Banco de España sean los correspondientes al segundo semestre de 2021, con algunas excepciones para las que el primer envío se realizaría el segundo semestre de 2022. Además, las entidades tendrán hasta el 31 de diciembre de 2022 para completar el registro de reclamaciones antes mencionado.

Secretaría General
Dirección General de Estabilidad Financiera, Regulación y Resolución

En cumplimiento de la obligación de consulta a los sectores interesados previa a la publicación de circulares que establece el artículo 3.2 de la Ley 13/1994, de 1 de junio, de autonomía del Banco de España, se ha remitido este proyecto a las asociaciones representativas de las entidades afectadas.

Se ruega a quien desee formular comentarios sobre este proyecto que los haga llegar al Banco de España antes del 19 de abril de 2021 al siguiente buzón de correo electrónico: polreg.est.sup@bde.es. Las entidades habrán de canalizar sus comentarios a través de sus correspondientes asociaciones representativas.