

23.03.2021

**Proyecto de Circular xx/2021, de xx de xx, 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.**

## ÍNDICE

### **CAPÍTULO I. Disposiciones generales**

Norma 1. Objeto

Norma 2. Ámbito de aplicación

### **CAPÍTULO II. Modelos y criterios de elaboración y presentación de los estados reservados en materia de conducta**

Norma 3. Criterios de reconocimiento y valoración

Norma 4. Sectorización de saldos según titulares

Norma 5. Cumplimentación y presentación de los estados reservados en materia de conducta en el Banco de España

Norma 6. Estados reservados en materia de conducta

### **CAPÍTULO III. Desarrollo y control interno de la información en materia de conducta**

Norma 7. Desarrollo y control interno de la información en materia de conducta

### **CAPÍTULO IV. Registro de reclamaciones a disposición del Banco de España**

Norma 8. Registro de reclamaciones a disposición del Banco de España

### **Disposición adicional única. Indicaciones y correlaciones**

### **Disposición final única. Entrada en vigor**

### **ANEJO 1. Estados reservados en materia de conducta**

### **ANEJO 2. Contenido mínimo del registro de reclamaciones**

## I

La conducta de las entidades supervisadas, y la forma en la que estas se relacionan con sus clientes son elementos esenciales para el correcto funcionamiento del sistema financiero y para mantener un modelo de negocio viable y sostenible en el medio y largo plazo.

Corresponde al Banco de España la supervisión del cumplimiento de las normas de ordenación y disciplina bancaria en materia de conducta y transparencia informativa, así como del cumplimiento de las buenas prácticas bancarias.

En el desarrollo de esta labor, resulta necesario establecer un marco específico de información reservada en materia de conducta que procure información adecuada y suficiente para el correcto desarrollo de la referida función de supervisión de las entidades, en relación con el cumplimiento de las normas de conducta, transparencia y protección a la clientela, considerando la continua innovación experimentada en el mercado de productos y servicios bancarios, incluidos los servicios de pagos, y la evolución del marco normativo en este ámbito de la transparencia y protección del cliente.

La presente circular establece la información que las entidades supervisadas tienen que elaborar en materia de conducta, en desarrollo –entre otras– de la habilitación contenida en la disposición adicional octava del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, conforme al cual se habilita al Banco de España para requerir a las personas físicas o jurídicas sujetas a su supervisión, con la forma y periodicidad que se determine, los estados e información que considere necesarios para cumplir con la función de supervisión de las normas de conducta, transparencia y protección a los clientes exigibles. En concreto, se determinan los modelos de estados reservados, para los que se define su contenido y la periodicidad con la que deberán ser remitidos al Banco de España. Asimismo, se establece la necesidad de que las entidades dispongan de un registro de reclamaciones a disposición del Banco de España con un contenido predefinido.

Teniendo en cuenta los diferentes tipos de entidades a las que se dirige la circular, así como las diferencias en su tamaño y la tipología de clientes a los que prestan servicios, se ha previsto un régimen simplificado de los requerimientos de estados reservados en materia de conducta.

## II

La presente circular consta de ocho normas, una disposición adicional y una disposición final. Además, la circular incluye dos anejos, uno de ellos establece los modelos de estados reservados en materia de conducta que las entidades deben enviar al Banco de España, y el otro define el contenido mínimo de información en materia de reclamaciones que deberá estar a disposición del Banco de España.

El capítulo I incluye dos normas que se refieren a las disposiciones generales y regulan el objeto y ámbito de aplicación de la circular. En lo que respecta al ámbito de aplicación contemplado en la norma segunda, este comprende las entidades de crédito, los establecimientos financieros de crédito, las entidades de pago, las 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, las entidades de dinero electrónico, las entidades prestadoras del

servicio de información sobre cuentas, los titulares de establecimientos de compra y venta de moneda extranjera, los prestamistas inmobiliarios, los intermediarios de crédito inmobiliario y las sucursales en España de las entidades de crédito y de las entidades de pago y entidades de dinero electrónico que estén autorizadas en un Estado miembro de la Unión Europea o en un tercer estado.

El capítulo II, sobre modelos y criterios de elaboración y presentación de los estados reservados en materia de conducta, consta de cuatro normas. Los criterios de reconocimiento y valoración que se deben aplicar en la elaboración de los estados reservados serán aquellos establecidos en su normativa contable específica para cada tipo de entidad, salvo por lo previsto expresamente en esta circular. Asimismo, se determinan los modelos de estados reservados que las entidades deberán remitir al Banco de España y sus especificidades, en términos de formato, frecuencia y modo de presentación. Los estados se estructuran en tres bloques principales: (i) por productos, (ii) por comisiones e ingresos por intereses y (iii) por reclamaciones. Además, se incluye un estado específico referido a la actividad de los prestamistas inmobiliarios e intermediarios de crédito inmobiliario.

El capítulo III contiene una norma sobre el desarrollo y control interno de la información en materia de conducta.

El capítulo IV consta de una única norma referida al registro de reclamaciones que las entidades deben tener a disposición del Banco de España, e incluye una descripción del contenido mínimo del registro.

La disposición adicional única recoge la posibilidad de que el Banco de España comunique las indicaciones y correlaciones y cuadros que considere necesarias en relación con los estados objetos de esta norma.

Por último, la disposición final única señala que la presente circular entrará en vigor a los 20 días de su publicación en el <<Boletín Oficial del Estado>>. Además, regula la presentación de estados reservados al Banco de España durante el año 2021. 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 de ciertos estados reservados será el correspondiente al segundo semestre de 2022. Además, las entidades tendrán hasta el 31 de diciembre de 2022 para completar el registro de reclamaciones.

### III

La presente circular se dicta en el ejercicio de las habilitaciones normativas atribuidas al Banco de España en materia de conducta, transparencia y protección a la clientela para todas las entidades supervisadas que se recogen a continuación. En concreto:

- La disposición adicional octava del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, que habilita al Banco de España para requerir a las personas físicas o jurídicas sujetas a su supervisión, con la forma y periodicidad que se determine, los estados e información que considere necesarios para cumplir con la función de supervisión de las normas de conducta, transparencia y protección a los clientes exigibles.
- El artículo 32 del Real Decreto 309/2020, de 11 de febrero, sobre el régimen jurídico de los establecimientos financieros de crédito, que habilita al Banco de España para requerir la información en materia de conducta que considere pertinente a los establecimientos financieros de crédito, y la disposición final cuarta del citado real decreto,

que habilita al Banco de España para concretar y desarrollar mediante circular lo dispuesto en el artículo 32.

- El artículo 30 del Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago y por el que se modifican el Real Decreto 778/2012 de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico, y el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, establece la obligación para las entidades de pago de remitir al Banco de España los estados e información que este considere necesarios para cumplir con su función de supervisión de las normas de conducta aplicables a las entidades de pago

- La disposición final decimosegunda del Real Decreto-ley 19/2018 de 23 de noviembre, según la cual el Banco de España podrá dictar las disposiciones de desarrollo que sean necesarias para establecer la información que los proveedores de servicios de pago le deberán comunicar.

- El artículo 28 del Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico, establece la obligación para las entidades de dinero electrónico de remitir al Banco de España la información en materia de conducta que este les requiera, y la disposición final tercera habilita al Banco de España a desarrollar las obligaciones de información en materia de conducta a que se refiere el artículo 28.

- La disposición adicional sexta del Real Decreto 309/2019, de 26 de abril, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, establece que los prestamistas, intermediarios de crédito, representantes designados y los grupos consolidables de todos ellos, cuya supervisión corresponda al Banco de España, deberán remitir con la forma y periodicidad que éste requiera, los estados e información que considere necesarios para cumplir con su función de supervisión.

- El Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, sobre el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito, establece, en su artículo 12, que los establecimientos de cambio de moneda cuyo titular sea una persona jurídica, deberán remitir al Banco de España la información que éste les requiera. La disposición final segunda del real decreto citado autoriza al Banco de España para dictar las normas necesarias para desarrollo de las funciones de supervisión y control de la actividad de los establecimientos de cambio de moneda.

La circular cumple con los principios de necesidad, eficiencia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficacia exigidos por el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas. En aplicación de los principios de necesidad y eficacia, la norma responde a la necesidad de contar con un marco de información completa y estandarizada en materia de conducta de mercado, transparencia y protección de la clientela de entidades supervisadas, con un mayor desglose de la información disponible de las entidades, con el fin de garantizar el adecuado ejercicio de la actividad de supervisión de las entidades. En aplicación del principio de seguridad jurídica, la nueva información complementa los requerimientos ya existentes con un mayor nivel de detalle. Se atiende también a los principios de eficiencia y proporcionalidad establecidos en la citada ley, puesto que se prevén únicamente aquellos requerimientos de información imprescindibles para dar cumplimiento a la función de supervisión de las normas de conducta, transparencia y protección a los clientes exigibles a dichas entidades por el Banco de España. Se ha procedido a racionalizar y precisar el

contenido de la información que se solicita, reconociendo un régimen simplificado de requerimientos de modelos de estados reservados para algunas entidades, con objeto de evitar cargas administrativas innecesarias derivadas de las obligaciones de presentación de información.

El principio de transparencia en la elaboración de la presente circular se alcanza a través de la consulta pública previa a las personas y a las entidades potencialmente afectadas, fijada por el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y a través del trámite de audiencia e información públicas a los interesados, formando parte ambos trámites del proceso de tramitación de la presente circular. Tanto la consulta pública previa como la audiencia e información públicas se han llevado a cabo, durante el proceso de elaboración de la presente circular, mediante su publicación en el sitio web del Banco de España, y se ha dado la oportunidad a los destinatarios de la norma, a los organismos competentes y a los interesados en general de manifestar sus observaciones.

En consecuencia, en uso de las facultades que tiene conferidas, el Consejo de Gobierno del Banco de España, a propuesta de la Comisión Ejecutiva, y de acuerdo con el Consejo de Estado, ha aprobado la presente circular, que contiene las siguientes normas:

## CAPÍTULO I

### Disposiciones generales

#### **Norma 1.** *Objeto.*

La presente circular tiene por objeto fijar el contenido y periodicidad de los modelos de estados reservados en materia de conducta de mercado, transparencia y protección de la clientela (en adelante, estados reservados en materia de conducta) que deberán remitir al Banco de España las entidades mencionadas en la norma 2 de esta circular. Asimismo, se determina el contenido mínimo de la información que dichas entidades deberán tener a disposición del Banco de España en materia de reclamaciones.

#### **Norma 2.** *Ámbito de aplicación.*

La presente circular será de aplicación a los siguientes tipos de entidades:

- a) Las entidades de crédito, excluido el Instituto de Crédito Oficial.
- b) Los establecimientos financieros de crédito, incluidos los establecimientos de crédito híbridos.
- c) Las entidades de pago, incluyendo las que tengan carácter híbrido.
- d) Las 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) Las entidades de dinero electrónico, incluyendo las que tengan carácter híbrido.
- f) Las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas.
- g) Los titulares de establecimiento de compra y venta de moneda extranjera.
- h) Los prestamistas inmobiliarios e intermediarios de crédito inmobiliario sometidos a la supervisión del Banco de España, de conformidad con lo previsto en los artículos 33 y 43 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo.
- i) Las sucursales en España de las entidades de crédito y de las entidades de pago y entidades de dinero electrónico que estén autorizadas en un Estado miembro de la Unión Europea o en un tercer Estado.

Cualquier referencia en la circular a «la entidad» o «las entidades» se entenderá hecha a todos los tipos de entidades anteriores, salvo en aquellos apartados en los que se indica específicamente que solo son aplicables a algunos tipos de entidades.

## CAPÍTULO II

### **Modelos y criterios de elaboración y presentación de los estados reservados en materia de conducta**

#### **Norma 3.** *Criterios de reconocimiento y valoración.*

Los criterios contables, incluidas las normas de reconocimiento y valoración, para la elaboración de los estados reservados en materia de conducta serán los de aplicación conforme a la normativa contable que resulte de aplicación a cada entidad.

No obstante, las entidades deberán incluir en los estados de comisiones el importe total de las comisiones facturadas a los clientes durante el período de referencia, con independencia de su reconocimiento contable y de que se hayan cobrado o no.

#### **Norma 4.** *Sectorización de saldos según titulares.*

1. El esquema de sectorización mínima en los estados reservados será el que se recoge a continuación. Para lo no previsto expresamente en esta Circular y efectos de esta norma serán aplicables los criterios que se regulan en la norma 66 de la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, del Banco de España, a entidades de crédito, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros.
  - a) Hogares. Personas físicas. Actividad no empresarial: comprende a todas las personas físicas incluidas en el sector Hogares, según se regula en la norma 66 de la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, incluso cuando sean empresarios individuales, siempre que actúen en un ámbito ajeno a su actividad empresarial o profesional. Se entenderán incluidas dentro de esta categoría las comunidades de bienes, como es el caso de las comunidades de propietarios, comunidades de herederos, herencias yacentes y similares, siempre que estén mayoritariamente constituidas por personas físicas y no ejerzan una actividad empresarial.
  - b) Hogares. Empresarios individuales: comprende todas las personas físicas, incluidas en el sector Hogares según se regula en la norma 66 de la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, cuando sean empresarios individuales, porque realicen actividades empresariales a título personal o negocios a través de entidades sin personalidad jurídica. Se informarán como empresarios individuales exclusivamente las operaciones a nombre de los empresarios cuando tengan como finalidad su actividad empresarial.
  - c) Microempresas: comprende a las empresas incluidas en el sector de sociedades no financieras, según se regula en la norma 66 de la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, que se clasifiquen como microempresas conforme a las definiciones de la Recomendación 2003/361/CE de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas.

#### **Norma 5.** *Cumplimentación y presentación de los estados reservados en materia de conducta en el Banco de España.*

- (i) Normas de cumplimentación

Las entidades no podrán modificar los modelos de estados establecidos, ni suprimir ninguna de sus partidas, que deberán figurar siempre, aunque presenten valor nulo.

La información referida a unidades monetarias en los estados se presentará en euros, salvo cuando en estos se indique otra cosa. El redondeo se efectuará a la unidad más cercana, con la equidistancia al alza, admitiéndose un redondeo máximo al millar de euros. La cumplimentación de todas y cada una de las celdas de los diferentes estados se efectuará de modo independiente, aunque las sumas de los parciales redondeados no coincidan con los totales.

En función de lo que se indica en esta Circular para cada tipo de estado, en ellos se consignarán los “negocios totales” de la entidad, lo que incluirá los “negocios en España” y los “negocios en el extranjero”, o bien únicamente los “negocios en España”. Los “negocios en España” incluirán las operaciones que estén registradas contablemente en los libros de las oficinas que operen en España, mientras que los “negocios en el extranjero” incluirán las operaciones registradas en los libros de las sucursales y oficinas radicadas en el extranjero.

(ii) Normas de presentación

El periodo de declaración coincidirá con el semestre natural. La remisión de los estados al Banco de España se realizará en los 25 primeros días naturales del segundo mes siguiente a la finalización del correspondiente periodo de declaración semestral. Cuando el último día de plazo para enviar los estados sea inhábil en Madrid, en el municipio o en la comunidad autónoma en que reside la entidad, los estados se remitirán, como máximo, el primer día hábil siguiente.

Los estados serán enviados por la propia entidad a la que se refieren. No obstante, se podrán remitir por terceros cuando lo justifiquen razones de organización de un grupo de entidades, si bien ello no descargará de responsabilidad a las personas y órganos directivos de la entidad a la que se refieren.

La presentación de estados al Banco de España deberá hacerse mediante transmisión telemática, de conformidad con las especificaciones técnicas que se comuniquen al efecto.

(iii) Especialidades

El Banco de España podrá exigir a las entidades, con carácter general o particular, cuanta información precise como aclaración y detalle de los estados anteriores, o para cualquier otra finalidad surgida en el desarrollo de las funciones de supervisión de conducta de entidades, transparencia y protección al cliente que le están encomendadas.

El Banco de España podrá requerir individualmente a una entidad la entrega de estados con una frecuencia superior a la indicada en esta circular cuando sea necesario por motivos de supervisión.

**Norma 6.** *Estados reservados en materia de conducta.*

1. Las entidades deberán enviar al Banco de España, de acuerdo con los criterios que se indican en los apartados siguientes, los siguientes estados reservados, en los formatos que se incluyen en el anejo 1:



Estado	Denominación
<b>A. PRODUCTOS</b>	
<b>CP 1 Activo. Préstamos con garantía real. Negocios en España.</b>	
CP 1-1 Resumen. Saldo vivo y Operaciones del periodo	
CP 1-2 Detalle por canales de contratación. Balance. Operaciones del período	
CP 1-3 Detalle de préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria.	
CP 1-4 Información adicional de préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria.	
<b>CP 2 Activo. Préstamos sin garantía real. Negocios en España.</b>	
CP 2-1 Resumen. Saldo vivo y operaciones del periodo	
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	
<b>CP 3 Pasivo. Depósitos y cuentas de pago. Negocios en España.</b>	
CP 3-1 Resumen. Saldo vivo y operaciones del periodo	
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.	
<b>CP 4 Detalle de puntos de venta. Negocios en España</b>	
<b>CP 5 Operativa con segundas marcas. Nuevas operaciones del periodo. Negocios en España</b>	

## **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.

---

## **C. RECLAMACIONES**

---

### **CR 1 Reclamaciones recibidas.**

---

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

---

CR 1-2 Detalle. Estado 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

---

## **D. ACTIVIDAD DE PRESTAMISTAS E INTERMEDIARIOS DE CRÉDITO INMOBILIARIO**

---

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

---

2. Los estados con información en materia de productos y servicios bancarios, incluidos los servicios de pagos, así como los estados sobre comisiones, tal y como se indica en los mismos estados, se referirán a la actividad individual de la entidad clasificada como negocios en España, y los estados con información en materia de reclamaciones se referirán a sus negocios totales, según las definiciones de negocios en España y negocios totales incluidas en el apartado i) de la norma 5 anterior. La información a declarar será la relativa a operaciones con personas físicas y microempresas (residentes y no residentes).

3. Las entidades de crédito y las sucursales en España de entidades de crédito, deberán enviar al Banco de España los estados CP 1-1, CP 2-1, CP 3-1, CP 4, CP 5, CI 1, CI 2, CI 3, CR 1-1 y CR 2-1 incluidos en la tabla del apartado 1 anterior. También deberán enviar los estados CP 1-2, CP 1-3, CP 1-4, CP 2-2, CP 2-3 y CP 2-4, CP 3-2, CP 3-3, CR 1-2 y CR 2-2 cuando superen los umbrales que se indican en el apartado 7 siguiente.

No obstante, las entidades de crédito y las sucursales en España de entidades de crédito que no presten servicios a personas físicas, únicamente deberán enviar al Banco de España los estados CP 1-1, CP 2-1, CP 3-1 y CP 4 (sólo las columnas de «Microempresas») y el estado CR 1-1, incluidos en el apartado 1 anterior.

Además de los estados que se definen en el apartado anterior, las entidades de crédito y las sucursales en España de entidades de crédito, salvo las que no presten servicios a personas físicas, deberán enviar al Banco de España información relativa al volumen de servicios de pago y emisión de dinero electrónico a las personas físicas y empresarios individuales. En concreto, esta información se ajustará a los modelos de los estados EP 5-1 a) y b) (sólo las columnas de «Hogares excluidos empresarios individuales» y «Empresarios individuales»), EP 5-3 y EP 5-5 contenidos en el anejo 2 de la Circular 5/2020, de 25 de noviembre, del Banco de España, a entidades de pago y a entidades de dinero electrónico, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros, que modifica la Circular 6/2001, de 29 de octubre, sobre titulares de establecimientos de cambio de moneda, y la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, si bien la información a consignar en estos estados se referirá exclusivamente al volumen de servicios de pago y emisión de dinero electrónico a las personas físicas y empresarios individuales. Dichos estados se enviarán con el ámbito de negocios, periodicidad, plazo de remisión y las especificaciones indicadas en la Circular 5/2020, de 25 de noviembre, citada.

4. Los establecimientos financieros de crédito, deberán enviar al Banco de España los estados CP 1-1, CP 2-1, CP 4, CP 5, CI 1, CI 3, CR 1-1 y CR 2-1 incluidos en la tabla del apartado 1 de esta norma. También deberán remitir los estados CP 1-2, CP 1-3 y CP 1-4, CP 2-2, CP 2-3 y CP 2-4, CR 1-2 y CR 2-2 cuando superen los umbrales que se indican en el apartado 8 de esta norma.

No obstante, los establecimientos financieros de crédito, que no presten servicios a personas físicas, únicamente deberán enviar al Banco de España los estados CP 1-1, CP 2-1 y CP 4 (sólo las columnas de «Microempresas») y el estado CR 1-1, incluidos en la tabla del apartado 1 de esta norma.

5. Las entidades de pago, entidades de dinero electrónico, las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas, los establecimientos de compra y venta de moneda extranjera y sucursales en España de las entidades de pago y entidades de dinero electrónico, deberán enviar al Banco de España los estados CR 1-1 y CR 2-1 incluidos en la tabla del apartado 1 de esta norma, cuando superen los umbrales que se indican en el apartado 8 de esta norma.
6. Las entidades que prestan servicios de pago acogidas al régimen de exención de autorización previsto en el artículo 14.1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, deberán enviar al Banco de España el estado CR 1-1, cuando superen los umbrales que se indican en el apartado 8 de esta norma.

7. Los prestamistas inmobiliarios e intermediarios de crédito inmobiliario deberán enviar al Banco de España el estado CPI incluido en la tabla del apartado 1 de esta norma.
8. A los efectos de lo previsto en los apartados anteriores se establecen los siguientes umbrales de declaración:
  - i) Los estados CP 1-2, CP 1-3 y CP 1-4 que informan sobre el detalle de los préstamos con garantía real se remitirán cuando el principal dispuesto de las operaciones vivas de préstamos hipotecarios con personas físicas, actividad no empresarial, sea igual o superior a 250 millones de euros, según las indicaciones establecidas en el último párrafo de este apartado.
  - ii) Los estados CP 2-2, CP 2-3 y CP 2-4 que informan sobre el detalle de los préstamos sin garantía real y los estados CP 3-2 y CP 3-3 que informan sobre el detalle de los depósitos y otras cuentas de pago, se remitirán cuando el principal dispuesto de las operaciones vivas de préstamos sin garantía real con personas físicas, actividad no empresarial sea igual o superior a 25 millones de euros, según las indicaciones establecidas en el último párrafo de este apartado.
  - iii) Los estados CR 1-2 y CR 2-2 con el detalle de las reclamaciones recibidas y resueltas se remitirán cuando el número de reclamaciones totales recibidas por la entidad sea superior a 1.000, según las indicaciones establecidas en el siguiente párrafo de este apartado.

La obligación de las entidades de declarar los estados indicados en este apartado surgirá cuando en dos periodos de declaración consecutivos se hayan alcanzado los umbrales señalados, debiendo remitir en el siguiente periodo los estados reservados de detalle que correspondan en cada caso. Asimismo, las entidades que vengán enviando todos o algunos de los citados estados continuarán haciéndolo cuando su importe descienda por debajo del umbral para su remisión, hasta que transcurran tres declaraciones consecutivas de estados en materia de conducta que verifiquen este hecho, en cuyo caso dejarán de declarar en el cuarto período siempre y cuando en éste, sigan sin alcanzar el umbral.

9. Excepcionalmente, cuando sea necesario por razones supervisoras, el Banco de España podrá requerir a las entidades que no superen los umbrales que se establecen en el apartado anterior que presenten todos o algunos de dichos estados. El requerimiento se efectuará por escrito, con una antelación mínima de 6 meses antes de su fecha de remisión.

### **CAPÍTULO III**

#### **Desarrollo y control interno de la información en materia de conducta**

**Norma 7.** *Desarrollo y control interno de la información en materia de conducta.*

1. Toda la información sobre los productos comercializados y servicios bancarios, incluidos los servicios de pagos, prestados a su clientela deberá estar perfectamente identificada en la base de datos de las entidades, de la que se obtendrá con claridad la información contenida en los diferentes estados en materia de conducta, que se derivan de esta u otra norma de obligado cumplimiento y que deban facilitar o tener a

disposición del Banco de España con objeto de que este pueda cumplir con las funciones de supervisión de conducta de entidades, transparencia y protección a la clientela que tiene asignadas.

2. Las entidades pondrán el máximo cuidado en la confección de sus estados reservados, con el objeto de evitar rectificaciones posteriores a su envío al Banco de España. Las entidades deberán asegurar la fiabilidad de sus registros, así como de los mecanismos de comunicación a fin de garantizar la exactitud, calidad y suficiencia de la información que la entidad deba remitir al Banco de España.
3. Las entidades deberán asegurar que la información remitida al Banco de España de acuerdo con esta circular, se integra adecuadamente en los procedimientos de control interno de la entidad y les permite identificar y evaluar los riesgos a los que están expuestas en materia de conducta.

## **CAPÍTULO IV**

### **Registro de reclamaciones a disposición del Banco de España**

**Norma 8.** *Registro de reclamaciones a disposición del Banco de España.*

Las entidades deberán llevar un registro suficiente y adecuado para recoger todas las reclamaciones previstas en el artículo 29 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, recibidas en cualquier instancia, con los datos que se solicitan en el anejo 2 de esta circular, de modo que puedan ser puestos a disposición del Banco de España cuando sea requerido. Los datos deberán estar disponibles hasta 10 años después de la fecha de presentación de la reclamación.

#### **Disposición adicional única. Indicaciones y correlaciones y cuadros.**

El Banco de España podrá comunicar a las entidades indicaciones para facilitar la confección de los diferentes estados, así como las correlaciones y cuadros dentro de cada estado y entre cada uno de ellos.

#### **Disposición final única. Entrada en vigor.**

1. La presente circular entrará en vigor a los 20 días de su publicación en el <<Boletín Oficial del Estado>>, y será de aplicación, por primera vez, a los estados reservados en materia de conducta correspondientes al segundo semestre de 2021.
2. No obstante lo anterior, los primeros estados CPI y estados de detalle CP 1-2, CP 1-3, CP 1-4, CP 2-2, CP 2-3, CP 2-4, CP 3-2, CP 3-3, CR 1-2 y CR 2-2 que deberán remitirse serán los correspondientes al segundo semestre de 2022.
3. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 1 anterior, las entidades dispondrán hasta el 31 de diciembre de 2022 para completar el registro de reclamaciones al que se refiere la norma 8 de esta circular. Las entidades deberán incluir en dicho registro, al menos, todas las reclamaciones recibidas cuya fecha de presentación sea posterior al 30 de junio de 2020.

Madrid, xx de xxxx de 2021.- El Gobernador del Banco de España, Pablo Hernández de Cos.

**ANEJO 1. Estados reservados en materia de conducta.**

**ANEJO 2. Contenido mínimo del registro de reclamaciones.**