

## **Anejo A. Contenido mínimo del informe estadístico de las quejas y reclamaciones recibidas por la entidad.**

1. El total de las reclamaciones recibidas por cada uno de los canales habilitados por la entidad a tal efecto:
  - i) por escrito (entregada en persona o recibida por correo postal),
  - ii) por correo electrónico,
  - iii) vía web,
  - iv) teléfono, y
  - v) otros soportes duraderos.
  
2. Del total de reclamaciones recibidas, desglosadas por instancia de presentación (oficinas, SAC u otros), indicación de: i) número de reclamaciones admitidas a trámite y ii) número de reclamaciones inadmitidas, agrupadas por motivos de la inadmisión.
  
3. Las reclamaciones recibidas por tipo de reclamante, i) persona física (distinguiendo consumidores y resto de personas físicas) y ii) persona jurídica, para cada uno de los siguientes grupos y subgrupos de productos:
  - 1) Productos de activo
    - 1.1. Préstamos con garantía hipotecaria inmobiliaria
    - 1.2. Préstamos con otras garantías reales
    - 1.3. Préstamos sin garantía real (incluyendo tarjetas de crédito)
    - 1.4. Arrendamiento financiero y renting de bienes muebles
  
  - 2) Productos de pasivo
    - 2.1. Cuentas de pago y depósitos a la vista
    - 2.2. Depósitos a plazo
  
  - 3) Instrumentos y servicios de pago
    - 3.1. Instrumentos de pago y dinero electrónico (tarjetas débito, prepagadas y otros)
    - 3.2. Servicio de información sobre cuentas
    - 3.3. Otros servicios de pago
  
  - 4) Otros productos/servicios bancarios
    - 4.1. Garantías financieras concedidas
    - 4.2. Compraventa de billetes y moneda extranjera
    - 4.3. Otros productos/servicios bancarios
  
  - 5) Otros productos/servicios no bancarios
    - 5.1. Productos/servicios de inversión
    - 5.2. Seguros/Fondos de Pensiones y análogos
    - 5.3. Protección de datos de carácter personal (LOPD)
    - 5.4. Varios

4. Para cada uno de los grupos y subgrupos de productos bancarios detallados en el punto 3<sup>1</sup>, indicación de i) número de reclamaciones resueltas, ii) de las anteriores, número de reclamaciones que han resultado favorables al cliente y iii) de las anteriores, importe total desembolsado por la entidad. Todo ello, clasificado en función de la temática de la reclamación, con el siguiente detalle:

- 1) Gastos y comisiones (incluye las siguientes temáticas de reclamación)
  - 1.1 Comisiones apertura y estudio
  - 1.2 Gastos tasación
  - 1.3 Comisiones administración/mantenimiento/renovación
  - 1.4 Comisión descubierto
  - 1.5 Comisiones novación/subrogación
  - 1.6 Comisiones cambio divisas
  - 1.7 Comisiones ingreso/retirada efectivo, transferencias/ adeudos
  - 1.8 Comisiones amortización/cancelación/reembolso anticipado/compensaciones desistimiento
  - 1.9 Compensación riesgo tipo de interés
  - 1.10 Penalizaciones por vencimiento anticipado
  - 1.11 Resto gastos y comisiones
  
- 2) Información y documentación (incluye las siguientes temáticas de reclamación)
  - 2.1 Explicaciones Adecuadas/Asesoramiento
  - 2.2 Relacionados con la entrega de documentación
  - 2.3 Relacionados con información y documentación relativa a la cancelación de la operación
  - 2.4 Resto de motivos relacionados con información y documentación
  
- 3) Tramitación (incluye las siguientes temáticas de reclamación)
  - 3.1 Denegación/Demora en concesión o tramitación de operaciones
  - 3.2 Provisión de fondos
  - 3.3 Otros motivos relacionados con la tramitación de la operación
  
- 4) Venta cruzada (incluye las siguientes temáticas de reclamación)
  - 4.1 Relacionadas con primas de seguros de protección de deuda
  - 4.2 Regalos Promocionales
  - 4.3 Otros motivos relacionados con venta cruzada
  
- 5) Disconformidad (incluye las siguientes temáticas de reclamación)
  - 5.1 Ficheros de Solvencia
  - 5.2 Bloqueos cuentas, tarjetas/Embargos saldo
  - 5.3 Divisas: tipo de cambio aplicado
  - 5.4 Adeudos y Recibos
  - 5.5 Apuntes desconocidos/erróneos/errores operativos
  - 5.6 Resto de motivos de disconformidad
  
- 6) Intereses (ordinarios, demora u otras penalizaciones por incumplimiento) (incluye las siguientes temáticas de reclamación)

---

<sup>1</sup> De los puntos 1 al 4 del apartado anterior.

- 6.1 Índice de Referencia/Sustitución de índices
  - 6.2 Liquidación intereses ordinarios/divisas
  - 6.3 Diferencial/Bonificaciones/Penalizaciones
  - 6.4 Intereses de demora
  - 6.5 Comisiones/Penalizaciones por impago
  - 6.6 Resto de motivos relacionados con intereses
- 7) Modificaciones y Resoluciones Contractuales (incluye las siguientes temáticas de reclamación)
- 7.1 Modificación unilateral de condiciones contractuales
  - 7.2 Cambios de titular (subrogación deudor/promotor/acreedor)
  - 7.3 Relacionadas con el vencimiento anticipado de la operación
  - 7.4 Relacionadas con la ejecución de garantías
  - 7.5 Resto de motivos relacionadas con modificaciones o resolución del contrato
- 8) Fraude (incluye las siguientes temáticas de reclamación)
- 8.1 Fraude por internet
  - 8.2 Resto de fraude
- 9) Otros (incluye las siguientes temáticas de reclamación)
- 9.1 Cesión/Titulización
  - 9.2 Incidencias relacionadas con cajeros automáticos
  - 9.3 Coberturas de riesgos
  - 9.4 Atención Recibida/Calidad Servicio
  - 9.5 Herencias
  - 9.6 Problemas sistemas IT
  - 9.7 Publicidad
  - 9.8 Resto
5. Para los siguientes grupos de motivos específicos de reclamación, indicación de i) número de reclamaciones resueltas, ii) de las anteriores, número de reclamaciones que han resultado favorables al cliente y iii) de las anteriores, importe total desembolsado por la entidad:
- 1) Comisiones apertura/estudio/gastos tasación/otros gastos de formalización de la operación.
  - 2) Comisiones administración/mantenimiento/renovación.
  - 3) Comisiones por ingresos/retirada efectivo, transferencias/adeudos.
  - 4) Comisiones o compensaciones asociadas a la cancelación/amortización/reembolso de la operación
  - 5) Divisas: tipo de cambio aplicado/comisiones
  - 6) Otros gastos/comisiones
  - 7) Incidencias en la entrega de documentación
  - 8) Incidencias en la información proporcionada
  - 9) Incidencias en la tramitación de la operación/provisiones de fondos
  - 10) Seguros de protección de deuda
  - 11) Regalos promocionales, otros seguros, venta cruzada

- 12) Apuntes desconocidos/erróneos/errores operativos/bloqueos de cuentas, tarjetas
- 13) Intereses ordinarios/índices de referencia/diferenciales/bonificaciones/penalizaciones/sustitución de índices
- 14) Intereses demora/comisiones o penalizaciones por impago, incumplimiento o vencimiento anticipado/comisiones descubierto
- 15) Modificaciones y Resoluciones Contractuales
- 16) Fraude
- 17) Atención Recibida/Calidad Servicio
- 18) Herencias
- 19) Problemas sistemas IT
- 20) Otros