

Nuevas obligaciones de información al Banco de España en materia de conducta

Diciembre 2021

Ponte en contacto con PwC Tax & Legal:

Javier Cano Peláez

Socio del departamento de Regulación Financiera

javier.cano.pelaez@pwc.com

Rodrigo Díaz-Jares Amorós

Abogado del departamento de Regulación Financiera

rodrigo.diaz-jares.amoros@pwc.com

El pasado 1 de diciembre de 2021 se publicó la Circular 4/2021, de 25 de noviembre, 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.

La Circular tiene como objetivo fijar el contenido y la periodicidad de los modelos de estados reservados en materia de **conducta de mercado, transparencia y protección** de la **clientela** que deberán remitir al Banco de España (en lo sucesivo, "BdE") las entidades sujetas a la Circular y que a continuación detallamos:

- Entidades de Crédito.
- Establecimientos financieros de crédito, incluidos los híbridos.
- Entidades de pago, incluidas las de carácter híbrido.
- Entidades de pago acogidas al régimen de exención previsto en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes.

- Entidades prestadoras del servicio de información de cuentas.
- Titulares de establecimientos de compra y venta de moneda extranjera.
- Prestamistas inmobiliarios e intermediarios de crédito inmobiliario sometidos a la supervisión del Banco de España.
- Sucursales en España de las entidades de crédito y entidades de pago y entidades de dinero electrónico que estén autorizadas en un Estado miembro de la Unión Europea o en un tercer Estado.

Corresponde al BdE la supervisión del cumplimiento de las normas de ordenación y disciplina bancaria en materia de conducta y transparencia informativa, así como la supervisión del cumplimiento de las buenas prácticas bancarias. Para el desarrollo de esta función, el BdE quiere disponer de un marco específico de información reservada en materia de conducta, que facilite información adecuada y suficiente.



En este sentido, la Circular 4/2021 establece la información que las entidades supervisadas deberán elaborar en materia de conducta, en desarrollo 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 las entidades de crédito.

Además, mediante la Circular se determinan los modelos de los estados reservados, la periodicidad con la que deberán ser remitidos al BdE y la necesidad por parte de las entidades de disponer de un **registro de reclamaciones**.

En relación con la periodicidad, el período de declaración deberá coincidir con el semestre natural. En este sentido, las entidades deberán remitir la información al BdE en los cinco primeros días naturales del tercer mes siguiente a la finalización del periodo de declaración semestral.

Desarrollo y control interno de la información en materia de conducta

La Circular 4/2021, de 25 de noviembre, establece expresamente que:

- La información relativa a los productos comercializados y los servicios bancarios, incluidos los servicios de pago, deberán estar identificados en la **base de datos de las entidades**, la cual se obtendrá con claridad la información contenida en los diferentes estados en materia de conducta como la información relativa al registro de reclamaciones.
- Las entidades deberán poner la máxima diligencia en la confección de sus estados reservados y en los mecanismos de comunicación al Banco de España.

- Las entidades deberán contar con **procedimientos destinados al control interno** para identificar y evaluar los riesgos a los que están expuestas en materia de conducta

Registro de Reclamaciones a disposición del Banco de España

Las entidades deberán contar con un registro de las reclamaciones previstas en el artículo 29 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, en relación con las reclamaciones que sean interpuestas por *personas físicas*.

Por otra parte, y dado que la norma se aplica a las sucursales de entidades de crédito, entidades de pago y entidades de dinero electrónico la circular aclara que el registro se referirá a las operaciones que estén registradas contablemente en las oficinas que operen en España.

La información que se debe presentar se refiere a **productos, comisiones y reclamaciones**. Así, se incluyen modelos de estados sobre información respecto a préstamos con y sin garantía real, información sobre los depósitos y cuentas de pago, información sobre los puntos de venta en España, información referente a la operativa con segundas marcas, información sobre las comisiones y finalmente, sobre las reclamaciones.

A su vez, la información que se debe presentar difiere dependiendo del tipo de entidad. Las entidades de crédito y sus sucursales deben presentar todos los modelos de estados, mientras que los establecimientos financieros quedan exentos de presentar la información referente a depósitos y cuentas de pago.



La Circular establece umbrales para determinar la obligación de presentar los estados en relación con ciertas materias. Así, el deber de informar en el caso de préstamos con garantía real surge cuando el saldo vivo de esos préstamos sea igual o superior a 250 millones de euros. Para el deber de información de los préstamos sin garantía real, se establece la obligación de presentar el correspondiente estado reservado cuando se sobrepasan los 25 millones de euros de saldo vivo. Finalmente, en cuanto a las reclamaciones, se establece la obligación de informar si el número de reclamaciones es superior a 1000.

El deber de información surge cuando en dos periodos de declaración consecutivos se hayan alcanzado los umbrales señalados. No obstante, el BdE puede

requerir dicha información por razones supervisoras a aquellas entidades que no superen los umbrales previamente mencionados facilitando siempre un plazo de seis meses de antelación a la fecha de remisión.

Los primeros estados reservados de conducta deberán presentarse en marzo de 2023 y en relación con la información del segundo semestre del año 2022.

Respecto al registro de reclamaciones, las entidades dispondrán hasta el 31 de diciembre de 2022 para completar el mismo y deberán incluir todas la reclamaciones recibidas cuya fecha de presentación sea posterior al 30 de junio de 2022.