

XXIII INFORME DE LA COMISIÓN DE CONTROL SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA REESTRUCTURACIÓN VIABLE DE LAS DEUDAS CON GARANTÍA HIPOTECARIA SOBRE LA VIVIENDA HABITUAL

1. CONSIDERACIONES GENERALES

Este informe obedece al mandato del apartado 4 del artículo 6 del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios, referido a que la Comisión de Control recibirá y evaluará la información trasladada por el Banco de España, publicando semestralmente un informe evaluando el cumplimiento del Código de Buenas Prácticas.

El citado RDL entró en vigor el 11 de marzo de 2012, y ha sido modificado por la Ley 1/2013, de 14 de mayo, por el Real Decreto-ley 1/2015, de 27 de febrero, por el Real Decreto-ley 5/2017, de 17 de marzo, por la Ley 5/2019, de 15 de marzo y por el Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre. En el período a que se refiere este informe, desde julio hasta diciembre de 2023 y conforme a la resolución de 16 de abril de 2021 de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, la práctica totalidad de las entidades adheridas a la versión original, se adhirieron al código en la versión modificada por el Real Decreto-ley 5/2017, a excepción de una entidad, que decidió mantenerse en el ámbito de aplicación de la versión modificada por la Ley 1/2013. Adicionalmente, conforme a la resolución de 16 de diciembre de 2022 de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, la totalidad de las entidades adheridas a la versión anterior, se adhirieron al código en la versión modificada por el Real Decreto-ley 19/2022. Finalmente, en la vigente Resolución de 18 de octubre de 2023, de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa se redujo el número de entidades adheridas en una: Novo Banco, S.A., sucursal en España, que causó baja por cierre el 19 de mayo de 2023.

2. ACTIVIDAD DESARROLLADA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023 POR LAS ENTIDADES ADHERIDAS AL CODIGO EN LA VERSIÓN DEL REAL DECRETO LEY 19/2022

2.1 Solicitudes recibidas

El número de entidades adheridas es de [83 entidades](#).

Del total de entidades adheridas, 14 bancos, dos sucursales de entidades de crédito, 17 cooperativas de crédito y un establecimiento financiero de crédito declararon haber recibido, al menos, una solicitud de clientes para acogerse a las disposiciones del Real Decreto-ley.

Esas 35 entidades recibieron un total de 11.887 solicitudes, con una deuda pendiente total de 1.442.660 miles de euros, provenientes de un importe original de los préstamos, en la fecha de su formalización, de 1.933.961 miles de euros.

De estas solicitudes, el 62,93 % se encontraba al corriente de los pagos –a ellas corresponde un 61,83 % de la deuda pendiente– mientras que un 37,07 % se encontraban ya con cantidades vencidas pendientes de pago, correspondiéndoles a estas un 38,17 % de la deuda pendiente.

En el Anejo 1 se detallan, por entidades, las solicitudes recibidas.

Si acudimos a criterios geográficos –el territorio donde residen los solicitantes– vemos que, Cataluña (2.893), Andalucía (2.210), Comunidad Valenciana (1.644) y Madrid (1.371) concentran el 68,29 % de las solicitudes recibidas.

Por provincias, las que más solicitudes tienen son Barcelona con 2.203, Madrid con 1.371, Valencia con 863 y Alicante con 570 (estas cuatro provincias concentran el 42,12 % de las solicitudes).

2.1.1. Características de las operaciones a que se refieren las solicitudes

Si nos fijamos en aspectos tales como el tipo de interés de los préstamos y el plazo residual de las 11.887 solicitudes recibidas, tenemos que:

- El tipo de interés medio de los préstamos –en términos de tasa anual equivalente– fue del 1,24 %, oscilando los extremos entre el 0,02 % y el 7,06 %.
- El plazo residual medio de los préstamos fue de casi 21 años (251 meses), con un extremo inferior de 8 meses y uno superior de 365 meses.

2.1.2. Deuda pendiente: clasificación por tramos

Si clasificamos las solicitudes por tramos de deuda pendiente, vemos que el 11,55 % de los solicitantes tenía una deuda pendiente que no superaba los 50.000 euros, un 11,52 % rebasaba esa cifra, pero no los 75.000 euros, mientras que en un 15,48 % de los casos la deuda se encontraba entre los 75.000 y los 100.000 euros.

El mayor porcentaje de solicitudes, el 30,85 %, afectaba a deudas entre 100.000 y 150.000 euros, mientras que las recibidas con una deuda entre 150.000 y 200.000 euros, son un 19,11 %, un 7,67 % entre 200.000 y 250.000 euros, el 2,44 % entre 250.000 y 300.000 euros y el 1,39 % por encima de los 300.000 euros.

2.2. Solicitudes pendientes de resolver al final del semestre

Existen un total de 9.875 solicitudes, tanto presentadas en este semestre como en periodos anteriores, que se encuentran pendientes de resolver, esto es, que no se han clasificado como aceptadas, rechazadas o como desistimientos del solicitante.

2.3. Solicitudes resueltas en el semestre

De las 12.204 solicitudes cuya tramitación concluyó en el segundo semestre de 2023, 2.720 fueron realizadas y 5.660 denegadas. En 3.824 casos los clientes desistieron de su solicitud.

De las 2.720 operaciones realizadas, en 2.699 casos –el 99,23 %– se llegó a una reestructuración viable de la deuda pendiente (apartado 1 del Código de Buenas Prácticas); en 22 casos –0,77% de las realizadas– se acordó la dación en pago y

consiguiente extinción de la deuda, y en ningún caso la operación finalizó con una quita de la deuda por parte de la entidad. De las daciones en pago acordadas en el semestre, ninguna proviene de una previa reestructuración viable de la deuda.

Como antes señalábamos, el resto de solicitudes –5.421– fueron denegadas por las entidades, correspondiendo el tramo mayor, 1.610 (28,45 %) a deudas de hasta 150.000 euros; 1.095 (19,35 %) a deudas de hasta 200.000 euros; 873 (15,43 %) a deudas de hasta 100.000 euros; 682 (12,05 %) a deudas de hasta 50.000 euros; 646 (11,42 %) a deudas de hasta 75.000 euros; 484 (8,55 %) a deudas de hasta 250.000 euros, 168 (2,97 %) a deudas de hasta 300.000 euros y 101 (1,78 %) a deudas de más de 300.000 euros.

Los motivos de la denegación son diversos. En 5.423 casos (el 95,76 %) la denegación se debió a que el solicitante no reunía los requisitos exigidos en la norma, mayoritariamente, por no cumplir el art. 3.1.c) –referido al importe de la cuota hipotecaria con respecto a los ingresos de la unidad familiar–, el art. 3.1.a) –que se refiere al conjunto de los ingresos de la unidad familiar–, o el art. 3.1.b) –alteración significativa de las circunstancias económicas de la unidad familiar–, en 210 casos la denegación es por otras causas, siendo la falta de entrega de la documentación que la norma exige a los deudores para acreditar ante la entidad la principal causa; y en 30 casos se produce la denegación a solicitudes de quita por deudores que no proceden de una reestructuración inviable –art. 2 c) del CBP–. En los Anejos 2 y 3 se detallan, por entidades, las solicitudes aceptadas y rechazadas.

2.4. Reclamaciones ante las entidades

En caso de discrepar de la decisión de la entidad, los interesados pueden optar por presentar una reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente (SAC) o el Defensor del Cliente (DC) de la entidad implicada, los cuales disponen de un plazo de un mes para resolver (en virtud de lo establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo). Si transcurre dicho plazo, no han resuelto, o bien lo han hecho pero su resolución no satisface al reclamante, pueden acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

A tenor de la información facilitada, por no estar los clientes conformes con la decisión de la entidad sobre su solicitud de acogerse a las medidas y disposiciones del Real Decreto-ley, durante el segundo semestre de 2023 se presentaron 1.664 reclamaciones ante los Servicios de Atención al Cliente de las entidades (órgano con el que deben contar obligatoriamente las entidades) y 23 ante los Defensores del Cliente (órgano de designación voluntaria por parte de las entidades).

De las 1.664 presentadas ante el SAC, 78 fueron rechazadas, bien por falta de datos o porque los Servicios de Atención al Cliente consideraron que el objeto de la reclamación quedaba fuera del ámbito de su competencia determinada en sus Reglamentos de actuación, y 1.628 resueltas, 869 de ellas con opinión favorable al cliente. El plazo medio de resolución fue de 15 días.

Con respecto a las reclamaciones presentadas ante los Defensores del Cliente, en el segundo semestre de 2023 se presentaron 23 nuevas reclamaciones, 4 de ellas rechazadas y 19 resueltas, siendo 3 de ellas favorables a los intereses del cliente. El plazo medio de resolución fue de 26 días.

3. RECLAMACIONES ANTE EL DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE ENTIDADES DEL BANCO DE ESPAÑA

En el segundo semestre de 2023 se presentaron 65 reclamaciones en el Banco de España relacionadas con la aplicación del Código de Buenas Prácticas, estando 33 expedientes pendientes de resolución a fecha del presente informe. De los expedientes resueltos, en 9 casos los reclamantes no habían cumplido con el requisito previo y necesario de presentar la reclamación ante el servicio de atención al cliente o defensor del cliente de la entidad, en 11 casos los reclamantes no aportaron la documentación adicional solicitada por el Banco de España para continuar con la tramitación de la reclamación y en tres supuestos las reclamaciones no eran competencia del Banco de España.

Las entidades se han allanado a las pretensiones de los reclamantes en una reclamación, procediendo a modificar su actuación conforme a lo reclamado por sus clientes. De los 34 informes emitidos, en 21 de ellos la resolución final ha sido favorable al reclamante, bien porque las entidades hayan quebrantado la normativa aplicable o no se hayan ajustado a las buenas prácticas bancarias.

4. CONCLUSIONES

En este vigésimo tercer informe, correspondiente al segundo semestre del año 2023, pueden destacarse los siguientes indicadores:

	1S 2021	2S 2021	1S 2022	2S 2022	1S 2023	2S 2023
Solicitudes recibidas	4.437	3.433	3.079	2.919	21.480	11.887
Operaciones realizadas	1.183	1.149	913	610	1.956	2.720
Reestructuraciones de deuda	1.143	1.140	909	606	1.950	2.699
Daciones en pago	37	8	3	4	5	22
Quitas	3	1	1	0	0	0

Se ha registrado una significativa reducción del número de solicitudes respecto del semestre precedente, si bien se mantienen relativamente elevadas. En relación con las operaciones realizadas, las reestructuraciones de la deuda se sitúan en el 99,23%, colocándose en cifras reducidas las daciones en pago y las quitas, con 22 y 0 operaciones respectivamente.

Desde un punto de vista geográfico, las Comunidades Autónomas de Cataluña, Andalucía, Comunidad Valenciana y Madrid son las que aglutinan mayor cantidad de solicitudes recibidas. En el caso de las provincias, Barcelona sigue liderando el número de solicitudes, seguida por Madrid, Valencia y Alicante. Estas cuatro provincias concentran el 42,12% de las solicitudes.

El tipo de interés medio se reduce respecto del semestre inmediatamente anterior, situándose en el 1,24%. El plazo residual medio se coloca en 251 meses.

El tramo de deuda con el mayor número de solicitudes es el situado entre 100.000 y 150.000 €, con un peso del 30,85% del total. Por otro lado, como viene siendo habitual, únicamente un 1,39% de solicitudes se refieren a una deuda superior a los 300.000 €, con lo que su peso sobre el total continúa siendo muy reducido.

El número de reclamaciones a los Servicios de Atención al Cliente (SAC) de las entidades ha sido de 1.664, lo que supone un ligero incremento respecto de las 1.657 presentadas en el semestre anterior. En este segundo semestre de 2023 se han resuelto por los SAC 1.628 reclamaciones, de las cuales 869 lo fueron con opinión favorable al cliente. Con respecto a los Defensores del Cliente, se presentaron 23 reclamaciones, con 3 resoluciones favorables a los intereses del cliente.

Por último, el número de reclamaciones realizadas ante el Banco de España se ha reducido a 65 desde 110 en el primer semestre de 2023. 21 de los informes emitidos han sido favorables al reclamante.

Como conclusión, los datos arrojados tras este informe semestral, y desde que se aprobó en 2012 la primera norma de protección a deudores hipotecarios especialmente vulnerables, son los siguientes: se han recibido 173.162 solicitudes; se han realizado un total de 68.725 operaciones, de las cuales, 60.354 finalizaron con una reestructuración de la deuda pendiente, 20 con una quita y en 8.351 casos se acordó la dación en pago:

Acumulado segundo semestre de 2023	
Acumulado solicitudes recibidas	173.162
Acumulado operaciones realizadas	68.725
Acumulado reestructuraciones de deuda	60.354
Acumulado daciones en pago	8.351
Acumulado quitas	20

ANEXO: SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DEL REAL DECRETO-LEY 19/2022, DE 22 DE NOVIEMBRE

1. CONSIDERACIONES GENERALES

Este informe obedece al mandato del apartado 2 del artículo 6 del Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre, por el que se establece un Código de Buenas Prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual [...], referido a que la Comisión de control recibirá y evaluará la información trasladada por el Banco de España, publicando semestralmente un informe evaluando el cumplimiento del nuevo Código de Buenas Prácticas (en adelante, NCBP).

El Real Decreto-ley 19/2022 entró en vigor el 23 de noviembre de 2022. En el período a que se refiere este informe, desde julio hasta diciembre de 2023 y conforme a la resolución de 17 de enero de 2023 de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, se adhirieron al código un total de 54 entidades. Finalmente, en la vigente Resolución de 20 de febrero de 2024, de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa se aumentó el número de entidades adheridas en una, por la baja de Bancofar, S.A. –absorbida mediante fusión por absorción por parte de CBNK Banco de Colectivos, S.A. (anteriormente, Banco Caminos S.A.)– y el alta de Cajasiete, Caja Rural, Sociedad Cooperativa de Crédito y Triodos Bank, NV, SE.

2. ACTIVIDAD DESARROLLADA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023 POR LAS ENTIDADES ADHERIDAS

2.1 Solicitudes recibidas

El número de entidades adheridas es de [55 entidades](#).

Del total de entidades adheridas, 15 bancos, 18 cooperativas de crédito y un establecimiento financiero de crédito declararon haber recibido, al menos, una solicitud de clientes para acogerse a las disposiciones del Real Decreto-ley.

Esas 34 entidades recibieron un total de 11.363 solicitudes, con una deuda pendiente total de 1.335.005 miles de euros, provenientes de un importe original de los préstamos, en la fecha de su formalización, de 1.744.552 miles de euros.

De estas solicitudes, el 71,27 % se encontraba al corriente de los pagos –a ellas corresponde un 69,69 % de la deuda pendiente– mientras que un 28,73 % se encontraban ya con cantidades vencidas pendientes de pago, correspondiéndoles a estas un 30,31 % de la deuda pendiente.

En el Anejo 4 se detallan, por entidades, las solicitudes recibidas.

Si acudimos a criterios geográficos –el territorio donde residen los solicitantes– vemos que, Cataluña (2.890), Andalucía (2.179), Madrid (1.465) y la Comunidad Valenciana (1.298) concentran el 68,93 % de las solicitudes recibidas.

Por provincias, las que más solicitudes tienen son Barcelona con 2.276, Madrid con 1.465, Valencia con 625 y Málaga con 507 (estas cuatro provincias concentran el 42,88 % de las solicitudes).

2.1. Características de las operaciones a que se refieren las solicitudes

Si nos fijamos en aspectos tales como el tipo de interés de los préstamos y el plazo residual de las 11.363 solicitudes recibidas, tenemos que:

- El tipo de interés medio de los préstamos –en términos de tasa anual equivalente– fue del 4,02 %.
- El plazo residual medio de los préstamos fue de casi 23 años (274 meses).

2.2. Solicitudes pendientes de resolver al final del semestre

Existen un total de 5.434 solicitudes, tanto presentadas en este semestre como en periodos anteriores, que se encuentran pendientes de resolver, esto es, que no se han clasificado como aceptadas, rechazadas o como desistimientos del solicitante.

2.3. Solicitudes resueltas en el semestre

De las 11.807 solicitudes cuya tramitación concluyó en el segundo semestre de 2023, 4.456 fueron denegadas y 2.324 realizadas. En 5.027 casos los clientes desistieron de su solicitud.

De las 2.324 operaciones realizadas, en 1.654 casos –el 71,17 %– se aplicó una ampliación total del plazo; en 670 casos –28,83 % de las realizadas– se acordó la conversión del préstamo de tipo variable a tipo fijo.

Los motivos de la denegación son diversos. En 3.708 casos (el 83,21 %) la denegación se debió a que el solicitante no reunía los requisitos exigidos en la norma, mayoritariamente, por no cumplir el punto 3.c) –referido al importe de la cuota hipotecaria con respecto a los ingresos de la unidad familiar–, el punto 3.a) –que se refiere al conjunto de los ingresos de la unidad familiar–, o el punto 3.b) –alteración significativa de las circunstancias económicas de la unidad familiar– y en 748 casos la denegación es por otras causas, siendo la falta de entrega de la documentación que la norma exige a los deudores para acreditar ante la entidad la principal causa. En los Anejos 5 y 6 se detallan, por entidades, las solicitudes aceptadas y rechazadas.

2.4. Reclamaciones ante las entidades

En caso de discrepar de la decisión de la entidad, los interesados pueden optar por presentar una reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente (SAC) o el Defensor del Cliente (DC) de la entidad implicada, los cuales disponen de un plazo de un mes para resolver (en virtud de lo establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre), por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo). Si transcurre dicho plazo, no han resuelto, o bien lo han hecho pero su resolución no satisface al reclamante, pueden acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

A tenor de la información facilitada, por no estar los clientes conformes con la decisión de la entidad sobre su solicitud de acogerse a las medidas y disposiciones del Real Decreto-ley, durante el segundo semestre de 2023 se presentaron 583 reclamaciones ante los Servicios de Atención al Cliente de las entidades (órgano con el que deben contar obligatoriamente las entidades) y 18 ante los Defensores del Cliente (órgano de designación voluntaria por parte de las entidades).

De las 583 presentadas ante el SAC, 26 fueron rechazadas, bien por falta de datos o porque los Servicios de Atención al Cliente consideraron que el objeto de la reclamación quedaba fuera del ámbito de su competencia determinada en sus Reglamentos de actuación, y 546 resueltas, 98 de ellas con opinión favorable al cliente. El plazo medio de resolución fue de 20 días.

Con respecto a las reclamaciones presentadas ante los Defensores del Cliente, en el segundo semestre de 2023 se presentaron 18 nuevas reclamaciones, 3 resultaron rechazadas y 16 resueltas, 3 de ellas con opinión favorable al cliente. El plazo medio de resolución fue de 26 días.

3. RECLAMACIONES ANTE EL DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE ENTIDADES DEL BANCO DE ESPAÑA

En el segundo semestre de 2023 se presentaron 267 reclamaciones en el Banco de España relacionadas con la aplicación del NCBP, estando 135 expedientes pendientes de resolución a fecha del presente informe. De los expedientes resueltos, en 62 casos los reclamantes no habían cumplido con el requisito previo y necesario de presentar la reclamación ante el servicio de atención al cliente o defensor del cliente de la entidad, en 69 casos los reclamantes no aportaron la documentación adicional solicitada por el Banco de España para continuar con la tramitación de la reclamación, en dos supuestos las reclamaciones no eran competencia del Banco de España y en 10 casos el reclamante manifestó su deseo de desistir de la reclamación durante la tramitación del procedimiento.

De los 84 informes emitidos, en 65 de ellos la resolución final ha sido favorable al reclamante, bien porque las entidades hayan quebrantado la normativa aplicable o no se hayan ajustado a las buenas prácticas bancarias.

4. CONCLUSIONES

En el segundo semestre del año 2023, pueden destacarse los siguientes indicadores:

	1S 2023	2S 2023
<i>Solicitudes recibidas</i>	<i>17.531</i>	<i>11.363</i>
<i>Operaciones realizadas</i>	<i>1.317</i>	<i>2.324</i>
<i>Ampliación del plazo</i>	<i>972</i>	<i>1.654</i>
<i>Conversión a tipo fijo</i>	<i>345</i>	<i>670</i>

De las 2.324 operaciones realizadas, en el 71,17% de los casos se aplicó una ampliación total del plazo y en el 28,83% de las operaciones se acordó la conversión del préstamo a tipo fijo.

Desde un punto de vista geográfico, las Comunidades Autónomas de Cataluña, Andalucía, Madrid y Comunidad Valenciana son las que aglutinan mayor cantidad de solicitudes recibidas. En el caso de las provincias, Barcelona lidera el número de solicitudes, seguida por Madrid, Valencia y Málaga. Estas cuatro provincias concentran el 42,88% de las solicitudes.

El tipo de interés medio se situó en el 4,02% y el plazo residual medio en 274 meses.

El número de reclamaciones a los Servicios de Atención al Cliente (SAC) de las entidades ha sido de 583. En el segundo semestre de 2023 se han resuelto por los SAC 546 reclamaciones, de las cuales 98 lo fueron con opinión favorable al cliente. Asimismo, se presentaron 18 reclamaciones ante los Defensores del Cliente.

Por último, el número de reclamaciones presentadas ante el Banco de España se ha situado en 267 en el segundo semestre de 2023. De los informes emitidos, el 77,38% ha sido favorable al reclamante.

ANEJO 1

OPERACIONES SOLICITADAS EN EL PERIODO DESDE 07/2023 HASTA 12/2023

ENTIDAD	Número de operaciones solicitadas	Importe deuda en euros (miles)	Importe deuda en M.E. (contravalor miles euros)	Nº ops con cantidades vencidas pendientes de pago
TOTAL ENTIDADES	11.911	1.445.012	325	4.412
SANTANDER	1.124	138.506		423
BANCA MARCH	9	775		5
BANCO SABADELL	519	62.594		189
BANKINTER	31	1		12
BBVA	4.924	636.820	325	2.225
TARGOBANK, S.A.	26	3.399		26
CAJASUR BANCO	50	4.353		25
EVO BANCO S.A.	4	447		1
ING BANK	71	10.084		18
TRIODOS BANK	2	355		
CAJA ONTINYENT	1	69		
ABANCA CORPORAC	124	17.069		59
IBERCAJA BANCO	293	28.466		144
KUTXABANK, S.A	69	7.691		30
CAIXABANK, S.A.	4.035	458.977		961
UNICAJA BANCO	93	8.590		43
CR ALMENDRALEJO	1	102		
C.R. CENTRAL	5	503		3
C.R. DE NAVARRA	32	3.481		7
C.R.EXTREMADURA	6	560		
C.R.DE GRANADA	3	280		1
C. D'ENGINYERS	4	867		3
CAJA LABORAL	71	7.193		24
CAIXALTEA	1	101		
CAJAMAR CAJA RU	71	6.696		37
C.R. ASTURIAS	10	943		2
C.R. GALEGA				
CAJASIETE	25	2.463		
C.R. DE TERUEL				
EUROCAJA RURAL,	6	556		1
C.R. DE ZAMORA	1	70		1
C.R.VILLARREAL				
C.R. LA VALL				
C.R.TORRENT	1	76		1
SAN JOSE NULES				
C.R. DE ALGINET				
ARQUIA BANK, S.	4	443		2
CAJA R. SUR	19	1.324		6
GLOBALCAJA	5	620		3
BANTIERRA	11	954		3
U.C.I., SA, EFC	260	39.584		157

ANEJO 2

OPERACIONES REALIZADAS EN EL PERIODO DESDE 07/2023 HASTA 12/2023

ENTIDAD	Número total de operaciones realizadas	Número de operaciones con reestructuración viable	Número de operaciones con quita	Número de operaciones con dación en pago
TOTAL ENTIDADES	2.726	2.704		22
SANTANDER	372	364		8
BANCA MARCH	3	2		1
BANCO SABADELL	327	326		1
BANKINTER	36	36		
BBVA	674	674		
TARGOBANK, S.A.	8	7		1
CAJASUR BANCO	25	25		
EVO BANCO S.A.				
ING BANK	29	29		
TRIODOS BANK				
CAJA ONTINYENT	2	2		
ABANCA CORPORAC	4			4
IBERCAJA BANCO	83	81		2
KUTXABANK, S.A	33	32		1
CAIXABANK, S.A.	710	710		
UNICAJA BANCO	67	67		
CR ALMENDRALEJO	1	1		
C.R. CENTRAL	6	5		1
C.R. DE NAVARRA	15	15		
C.R.EXTREMADURA	6	6		
C.R.DE GRANADA				
C. D'ENGINYERS	3	3		
CAJA LABORAL	46	46		
CAIXALTEA	1	1		
CAJAMAR CAJA RU	31	31		
C.R. ASTURIAS	2	2		
C.R. GALEGA				
CAJASIEE	5	5		
C.R. DE TERUEL	1	1		
EUROCAJA RURAL,	2	2		
C.R. DE ZAMORA				
C.R.VILLARREAL				
C.R. LA VALL				
C.R.TORRENT	1	1		
SAN JOSE NULES				
C.R. DE ALGINET				
ARQUIA BANK, S.	2	2		
CAJA R. SUR	12	12		
GLOBALCAJA				
BANTIERRA	2	2		
U.C.I., SA, EFC	217	214		3

ANEJO 3

OPERACIONES DENEGADAS EN EL PERIODO DESDE 07/2023 HASTA 12/2023

ENTIDAD	Número total de operaciones denegadas	Número de denegadas, por incumplimiento de requisitos	Número de denegadas por otras causas	Número de denegaciones propias de la entidad
TOTAL ENTIDADES	5.663	5.423	210	30
SANTANDER	472	385	58	29
BANCA MARCH	6	3	3	
BANCO SABADELL	212	192	20	
BANKINTER	8	6	2	
BBVA	2.911	2.911		
TARGOBANK, S.A.	19	14	5	
CAJASUR BANCO	26	12	14	
EVO BANCO S.A.	3	3		
ING BANK	42	42		
TRIODOS BANK	2	2		
CAJA ONTINYENT				
ABANCA CORPORAC	17	17		
IBERCAJA BANCO	191	168	23	
KUTXABANK, S.A	36	10	26	
CAIXABANK, S.A.	1.537	1.490	47	
UNICAJA BANCO	1	1		
CR ALMENDRALEJO				
C.R. CENTRAL	1		1	
C.R. DE NAVARRA	11	11		
C.R.EXTREMADURA	4	4		
C.R.DE GRANADA	2	2		
C. D'ENGINYERS	1	1		
CAJA LABORAL	25	25		
CAIXALTEA				
CAJAMAR CAJA RU	40	39		1
C.R. ASTURIAS	8	8		
C.R. GALEGA				
CAJASIETE	12	12		
C.R. DE TERUEL				
EUROCAJA RURAL,	5	5		
C.R. DE ZAMORA	1	1		
C.R.VILLARREAL				
C.R. LA VALL				
C.R.TORRENT				
SAN JOSE NULES				
C.R. DE ALGINET				
ARQUIA BANK, S.	2	2		
CAJA R. SUR	9	9		
GLOBALCAJA	3	3		
BANTIERRA	9	8	1	
U.C.I., SA, EFC	47	37	10	

ANEJO 4

Operaciones solicitadas en el periodo desde 07/2023 hasta 12/2023

Entidad	Número de operaciones solicitadas	Importe deuda en euros (miles)	Importe deuda en M.E. (contravalor miles euros)	Nº ops con cantidades vencidas pendientes de pago
Total entidades	11.363	1.335.005	325	3.265
DB-S.A.E.	214	29.330		40
SANTANDER	469	55.059		105
BANCO SABADELL	533	61.517		183
BANKINTER	28	1		4
BBVA	4.929	637.898	325	2.199
TARGOBANK, S.A.				
BANCO CAMINOS				
CAJASUR BANCO	123	10.899		39
EVO BANCO S.A.	9	1.090		2
ING BANK	1.721	206.640		57
ABANCA CORPORAC	669	74.314		143
IBERCAJA BANCO	258	25.116		85
KUTXABANK, S.A	230	25.389		54
CAIXABANK, S.A.	428	47.970		84
UNICAJA BANCO	725	67.166		211
C.R. DE NAVARRA	54	5.530		5
C.R.DE GRANADA	18	1.907		
C. D'ENGINYERS	2	92		
CAIXAPETRER	4	186		
CAJA LABORAL	125	12.961		24
CAJAMAR CAJA RU	659	56.601		
C.R. ASTURIAS	15	1.213		1
C.R. GALEGA	7	618	0	
EUROCAJA RURAL,	10	1.027		3
C.R. S.ROQUE	4	322		
C. SANT VICENT	1	117		
C.R.VILLARREAL	3	288		
C.R.TORRENT	1	96		
C.R. S. JAIME	4	324		
SAN JOSE NULES	9	848		
C.R. DE ALBAL				
CAJA R. SUR	86	7.616		20
GLOBALCAJA	21	2.147		5
U.C.I., SA, EFC	4	723		1

ANEJO 5

Operaciones realizadas en el periodo desde 07/2023 hasta 12/2023

Entidad	Número total de operaciones realizadas	Número de operaciones con ampliación de plazo	De las que: con congelación de cuota	Número de operaciones de conversión de tipo variable a fijo
Total entidades	2.324	1.654	1.295	670
DB-S.A.E.	80	18	17	62
SANTANDER	63	56	55	7
BANCO SABADELL	141	87	74	54
BANKINTER	25	17	15	8
BBVA	419	377	350	42
TARGOBANK, S.A.				
BANCO CAMINOS				
CAJASUR BANCO	32	25	20	7
EVO BANCO S.A.				
ING BANK	347	107	103	240
ABANCA CORPORAC	208	177	169	31
IBERCAJA BANCO	104	93	81	11
KUTXABANK, S.A	81	69	60	12
CAIXABANK, S.A.	428	296	63	132
UNICAJA BANCO	120	81	81	39
C.R. DE NAVARRA	22	19	13	3
C.R.DE GRANADA	11	10	10	1
C. D'ENGINYERS	2	2		
CAIXAPETRER	1	1	1	
CAJA LABORAL	22	21	12	1
CAJAMAR CAJA RU	139	124	107	15
C.R. ASTURIAS	2	2		
C.R. GALEGA	3	2	2	1
EUROCAJA RURAL,	7	6		1
C.R. S.ROQUE				
C. SANT VICENT				
C.R.VILLARREAL				
C.R.TORRENT	1			1
C.R. S. JAIME	1	1	1	
SAN JOSE NULES	2	1		1
C.R. DE ALBAL				
CAJA R. SUR	39	39	39	
GLOBALCAJA	15	15	14	
U.C.I., SA, EFC	9	8	8	1

Operaciones denegadas en el periodo desde 07/2023 hasta 12/2023

Entidad	Número total de operaciones denegadas	Número de denegadas, por incumplimiento de requisitos	Número de denegadas por otras causas
Total entidades	4.456	3.708	748
DB-S.A.E.	34	34	
SANTANDER	147	95	52
BANCO SABADELL	250	204	46
BANKINTER	8	7	1
BBVA	2.422	2.317	105
TARGOBANK, S.A.	2	1	1
BANCO CAMINOS	1	1	
CAJASUR BANCO	86	42	44
EVO BANCO S.A.	5	5	
ING BANK	137	137	
ABANCA CORPORAC	243	243	
IBERCAJA BANCO	59	59	
KUTXABANK, S.A	149	43	106
CAIXABANK, S.A.			
UNICAJA BANCO	521	181	340
C.R. DE NAVARRA	13	13	
C.R.DE GRANADA	1	1	
C. D'ENGINERS			
CAIXAPETRER	1		1
CAJA LABORAL	71	39	32
CAJAMAR CAJA RU	220	207	13
C.R. ASTURIAS	9	9	
C.R. GALEGA	2	2	
EUROCAJA RURAL,	6	5	1
C.R. S.ROQUE			
C. SANT VICENT	1	1	
C.R.VILLARREAL	1	1	
C.R.TORRENT	1	1	
C.R. S. JAIME			
SAN JOSE NULES	6	6	
C.R. DE ALBAL			
CAJA R. SUR	29	24	5
GLOBALCAJA	29	29	
U.C.I., SA, EFC	2	1	1
C.R. DE ALGINET	1	1	
CAJA R. SUR	45	30	15
GLOBALCAJA	31	31	
U.C.I., SA, EFC			