

2 RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL DEPARTAMENTO  
DE CONDUCTA DE MERCADO Y RECLAMACIONES



## ÍNDICE

2.1 NUEVAS RECLAMACIONES	
RECIBIDAS	22
2.1.1 ¿Quién reclamó?	22
2.1.2 ¿Dónde se presentaron las reclamaciones?	23
2.1.3 ¿Dónde surgieron más reclamaciones?	23
2.1.4 ¿Contra qué tipo de entidades se presentó reclamación?	25
2.1.5 ¿Contra qué entidades se tramitaron reclamaciones?	26
2.2 RECLAMACIONES	
RESUELTAS	29
2.2.1 ¿Por qué se reclamó?	29
2.2.2 ¿Cuál fue la decisión del DCMR?	32
a. Expedientes archivados, por tipo de resolución	32
b. Informes emitidos, por materias	34
2.2.3 ¿Cuál fue la respuesta de las entidades a los informes del DCMR?	35
2.2.4 Compativa conjunta de entidades en función de su perfil	40
2.3 CONSULTAS	
ATENDIDAS	42
2.4 ANEJO ESTADÍSTICO	43



## 2 RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE MERCADO Y RECLAMACIONES

En 2015, el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones (DCMR) ha atendido 59.223 nuevos casos presentados por usuarios de servicios financieros, de los que 20.262 fueron reclamaciones y 157 fueron quejas —que dieron lugar a la apertura de expediente—, 3.237 fueron consultas escritas —presentadas en su mayor parte a través de medios telemáticos— y 35.567 fueron consultas atendidas por el servicio de atención telefónica del DCMR.

Asimismo, el Portal del Cliente Bancario, ubicado dentro del sitio web del Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)), ha tenido 3.809.129 visualizaciones durante 2015, lo que supone una ligera disminución —9 %— sobre las visualizaciones del año anterior, si bien es cierto que a lo largo de este ejercicio se han producido cambios técnicos que han afectado a las mediciones de visualizaciones.

Tras el incremento sin precedentes del volumen de reclamaciones en 2013, como consecuencia principalmente de la incidencia de las reclamaciones relacionadas con las «cláusulas suelo», se aprecia en este ejercicio 2015 un descenso de estas —31,4 %—, continuando así la tendencia ya observada en el ejercicio precedente. No obstante, el volumen de reclamaciones presentadas en 2015 permanece en niveles muy superiores a los registrados con anterioridad a 2013, como puede apreciarse en el gráfico 2.1, en el que se muestra la evolución del número de reclamaciones recibidas en los últimos diez años.

Por su parte, las quejas presentadas por los ciudadanos durante el año han experimentado un mínimo descenso —1 %— respecto al año anterior, ascendiendo a un total de 157. Su número sigue resultando poco significativo, en comparación con las reclamaciones y consultas, por lo que no han sido tenidas en cuenta en los cuadros 2.1 y siguientes. Del total de quejas presentadas, 66 finalizaron con la emisión de informe por el DCMR —26 de ellos concluyeron con una resolución favorable al reclamante, 32 con informe favorable a la entidad y 8 con informe sin pronunciamiento— y 5 finalizaron con allanamiento de la entidad reclamada. Las restantes quejas fueron archivadas antes de la fase de informe, por no entrar dentro del ámbito de competencia del DCMR o por falta de remisión de la documentación necesaria por parte de los usuarios.

En el cuadro 2.1 se muestra la evolución de las reclamaciones y consultas a lo largo del año, mes a mes, y su comparación con el año anterior. Se puede observar un paulatino descenso de las reclamaciones a partir del primer trimestre del año, más acusado durante los meses de agosto y septiembre, y una suave recuperación al final del año. El número de consultas recibidas en el servicio de atención telefónica también ha disminuido en 2015 —un 29 %—, registrándose 38.804 consultas, de las cuales 3.237 son escritas y 35.567 son telefónicas.

En el gráfico 2.1, como se indicaba antes, se muestra la evolución del número de reclamaciones recibidas en los últimos diez años. Puede apreciarse que, tras el aumento significativo ocurrido en 2013, y a pesar del descenso del número de reclamaciones producido tanto en el actual ejercicio como en el anterior, su volumen sigue estando por encima de los registrados hasta el año 2012. Este hecho responde, de un parte, a las reclamaciones referidas a «cláusulas suelo», que siguen teniendo un peso importante sobre el total de

## RECLAMACIONES Y CONSULTAS PRESENTADAS

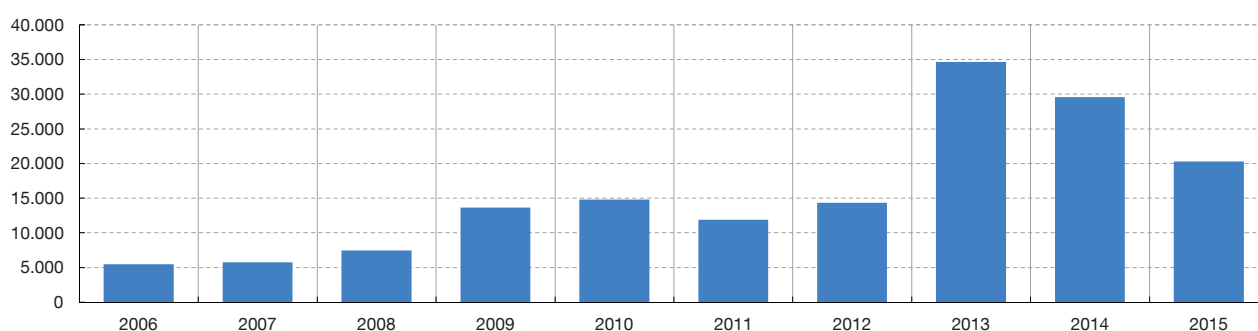
CUADRO 2.1

	Reclamaciones			Consultas escritas			Consultas telefónicas			Total nuevos casos presentados		
	2015	2014	% variación	2015	2014	% variación	2015	2014	% variación	2015	2014	% variación
Enero	1.820	3.184	-42,8	232	323	-28,2	3.203	5.052	-36,6	5.255	8.559	-38,6
Febrero	2.134	4.164	-48,8	948	339	179,6	3.442	4.680	-26,5	6.524	9.183	-29,0
Marzo	2.234	3.265	-31,6	383	346	10,7	3.954	4.880	-19,0	6.571	8.491	-22,6
Abril	1.989	2.638	-24,6	297	283	4,9	3.506	4.341	-19,2	5.792	7.262	-20,2
Mayo	1.864	2.460	-24,2	234	264	-11,4	3.044	4.481	-32,1	5.142	7.205	-28,6
Junio	1.928	2.008	-4,0	179	303	-40,9	2.767	4.463	-38,0	4.874	6.774	-28,0
Julio	1.674	2.333	-28,2	153	264	-42,0	2.576	5.176	-50,2	4.403	7.773	-43,4
Agosto	1.121	1.392	-19,5	107	175	-38,9	1.994	3.138	-36,5	3.222	4.705	-31,5
Septiembre	1.263	1.755	-28,0	160	229	-30,1	2.882	4.593	-37,3	4.305	6.577	-34,5
Octubre	1.343	2.271	-40,9	172	281	-38,8	2.847	4.498	-36,7	4.362	7.050	-38,1
Noviembre	1.547	2.222	-30,4	200	250	-20,0	2.822	3.458	-18,4	4.569	5.930	-23,0
Diciembre	1.345	1.836	-26,7	172	247	-30,4	2.530	2.922	-13,4	4.047	5.005	-19,1
<b>TOTAL</b>	<b>20.262</b>	<b>29.528</b>	<b>-31,4</b>	<b>3.237</b>	<b>3.304</b>	<b>-2,0</b>	<b>35.567</b>	<b>51.682</b>	<b>-31,2</b>	<b>59.066</b>	<b>84.514</b>	<b>-30,1</b>

FUENTE: Banco de España.

## RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS

GRÁFICO 2.1



FUENTE: Banco de España.

reclamaciones —46 %—, y, de otra parte, a una mayor sensibilidad de los consumidores hacia los servicios ofrecidos por los bancos.

## 2.1 Nuevas reclamaciones recibidas

Durante el año 2015 se han abierto 20.262 expedientes de reclamación ante el DCMR. Debemos señalar que 9.354 de los expedientes abiertos corresponden a reclamaciones referidas a «cláusulas suelo», lo que, como se indicaba antes, representa un 46 % sobre el total de reclamaciones registradas en el ejercicio. Si bien, en comparación con el ejercicio 2014, esta tipología de reclamación habría registrado un significativo descenso, de en torno a un 40 %.

En los siguientes apartados se ofrece información detallada de las reclamaciones recibidas en función del tipo de reclamante, sucursal del Banco de España donde se presentaron los escritos, comunidades autónomas en las que surgieron las incidencias y tipo de entidad contra la que se reclamó.

### 2.1.1 ¿QUIÉN RECLAMÓ?

El 94,8 % de las personas que presentaron reclamación fueron personas físicas; mientras que el 5,2 % restante fueron comunidades de propietarios y/o comunidades de bienes,

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LA RED DE SUCURSALES  
DEL BANCO DE ESPAÑA

CUADRO 2.2

	2015	%	2014	%
Madrid	15.422	76,11	22.268	75,41
Sevilla	1.514	7,47	2.157	7,30
Barcelona	484	2,39	817	2,77
Valencia	355	1,75	564	1,91
Las Palmas	349	1,72	423	1,43
Málaga	287	1,42	608	2,06
Murcia	277	1,37	446	1,51
Badajoz	253	1,25	234	0,79
Santa Cruz de Tenerife	237	1,17	301	1,02
Zaragoza	213	1,05	300	1,02
Alicante	191	0,94	362	1,23
La Coruña	167	0,82	244	0,83
Valladolid	160	0,79	254	0,86
Bilbao	134	0,66	251	0,85
Palma de Mallorca	110	0,54	142	0,48
Oviedo	109	0,54	157	0,53
<b>TOTAL</b>	<b>20.262</b>	<b>100,00</b>	<b>29.528</b>	<b>100,00</b>

FUENTE: Banco de España.

asociaciones y organismos públicos, y sociedades mercantiles. Al igual que en años anteriores, se puede concluir que el principal usuario del DCMR continúa siendo el ciudadano.

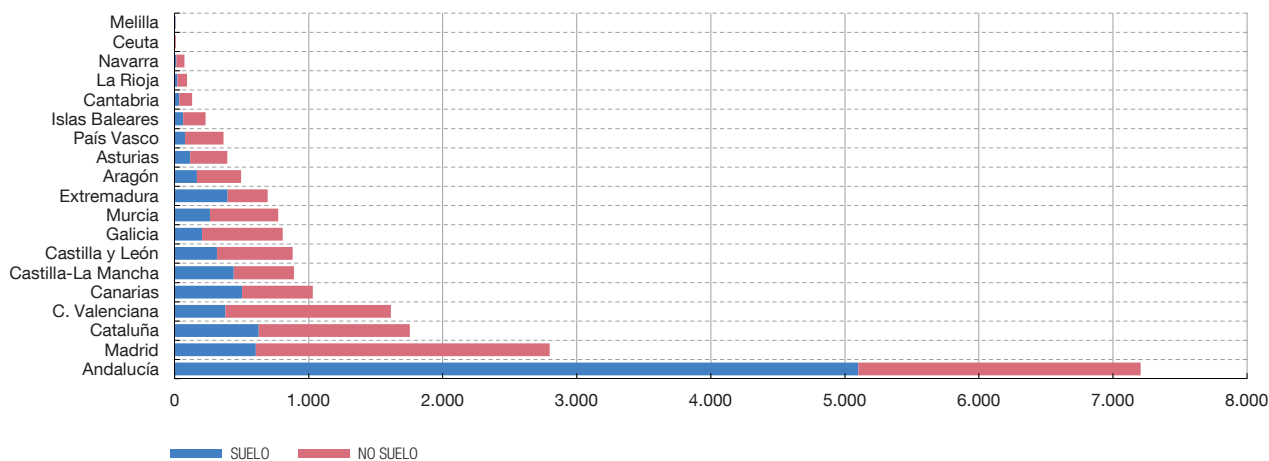
2.1.2 ¿DÓNDE SE  
PRESENTARON LAS  
RECLAMACIONES?

Al igual que en años anteriores, el 76 % de los escritos de reclamación tuvieron entrada en la sede central del Banco de España en Madrid —este porcentaje incluye también las reclamaciones presentadas a través de la Oficina Virtual del Banco de España—. Los restantes escritos fueron presentados a través de la red de sucursales presentes en el territorio nacional. El cuadro 2.2 muestra esta distribución, destacando por el número de reclamaciones recibidas las sucursales de Sevilla, Barcelona y Valencia, con 1.514, 484 y 355, respectivamente.

2.1.3 ¿DÓNDE SURGIERON  
MÁS RECLAMACIONES?

En el gráfico 2.2 se ofrece la distribución del número de reclamaciones en función de la comunidad autónoma en la que se produjo la incidencia, distinguiendo las reclamaciones por «cláusulas suelo» del resto de reclamaciones. Resulta necesario matizar que esta distribución regional de las reclamaciones no se corresponde con la reflejada en el apartado anterior, en la que simplemente se pone de relieve el lugar de presentación del escrito de reclamación, que no tiene por qué resultar coincidente con el lugar en el que efectivamente se produjo la incidencia que dio origen a la reclamación.

Andalucía, Madrid, Cataluña, Comunidad Valenciana, Canarias y Castilla-La Mancha son las regiones que absorben un mayor número de reclamaciones, sumando entre ellas 15.301, lo que representa el 75,5 % del total nacional, un porcentaje muy similar al de años anteriores. Nuevamente se observa una mayor incidencia de reclamaciones por «cláusulas suelo» en Andalucía y Extremadura, donde esta tipología de reclamaciones representa el 71 % y el 57 % de las reclamaciones, respectivamente.



FUENTE: Banco de España.

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA POR CADA MIL MILLONES DE EUROS DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS

CUADRO 2.3

	2015				2014			
	N.º	%	Actividad financiera (millones de euros) (a)	Reclamac./mil millones de euros de actividad financiera	N.º	%	Actividad financiera (millones de euros)	Reclamac./mil millones de euros de actividad financiera
Andalucía	7.208	35,6	137.183	52,5	10.752	36,4	142.486	74,6
Madrid	2.800	13,8	371.737	7,5	3.951	13,4	378.657	10,3
Cataluña	1.755	8,7	229.976	7,6	2.809	9,5	238.752	11,6
C. Valenciana	1.615	8,0	108.872	14,8	2.622	8,9	115.074	22,5
Canarias	1.032	5,1	31.646	32,6	1.316	4,5	32.503	40,0
Castilla-La Mancha	891	4,4	36.700	24,3	1.131	3,8	38.239	29,3
Castilla y León	881	4,3	57.182	15,4	1.326	4,5	59.544	22,0
Galicia	808	4,0	50.559	16,0	1.216	4,1	51.318	23,4
Murcia	773	3,8	29.360	26,3	1.109	3,8	30.315	36,2
Extremadura	694	3,4	17.239	40,3	746	2,5	17.572	42,0
Aragón	497	2,5	34.714	14,3	574	1,9	35.793	15,9
Asturias	395	1,9	22.229	17,8	504	1,7	23.452	21,3
País Vasco	366	1,8	72.536	5,0	695	2,4	70.911	9,7
Islas Baleares	231	1,1	26.919	8,6	306	1,0	27.364	11,1
Cantabria	132	0,7	12.269	10,8	207	0,7	12.607	16,2
La Rioja	92	0,5	8.294	11,1	137	0,5	8.638	15,7
Navarra	74	0,4	16.119	4,6	98	0,3	16.611	5,8
Ceuta	10	0,0	1.068	9,4	13	0,0	1.092	11,8
Melilla	8	0,0	972	8,2	16	0,1	930	17,0
<b>TOTAL</b>	<b>20.262</b>	<b>100,0</b>	<b>1.265.572</b>	<b>16,0</b>	<b>29.528</b>	<b>100,0</b>	<b>1.301.859</b>	<b>22,4</b>

FUENTE: Banco de España.

a Se toma como aproximación de la actividad financiera, para cada comunidad autónoma, el promedio entre el importe de la inversión crediticia y el importe de los depósitos existentes a 31 de diciembre del año de referencia. En 2015 no se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de créditos y depósitos, dado que el índice de precios de consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística es 0,0%.



Adicionalmente, en el cuadro 2.3 se desglosa el número de reclamaciones presentadas en cada región en los años 2015 y 2014, ponderando los datos con la correspondiente actividad bancaria. Este indicador se ha construido tomando para cada comunidad autónoma el promedio entre el importe de la inversión crediticia y el importe de los depósitos existentes a 31 de diciembre de cada uno de esos años.

Del análisis conjunto del gráfico 2.2 y del cuadro 2.3 se puede concluir que Andalucía continúa siendo el territorio donde tiene su origen el mayor número de reclamaciones en términos absolutos, con 7.208 (un 35,6 % del total). Esta cifra es consecuencia del mayor impacto que han tenido en esta comunidad las reclamaciones referidas a «cláusulas suelo». Del total de reclamaciones por «cláusulas suelo» presentadas en el ejercicio 2015, el 54,5 % se presentó en Andalucía.

Desde la perspectiva del número de reclamaciones ponderado con el volumen de actividad financiera, Madrid se encuentra entre las comunidades con menor ratio de reclamaciones, junto con País Vasco y Navarra. Igualmente, las comunidades con mayor incidencia relativa de reclamaciones son Andalucía, Extremadura y Canarias.

En promedio, a escala nacional se recibieron 16 reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera, frente a las 22,4 de 2014, poniéndose así de manifiesto que el descenso en el volumen de reclamaciones presentadas se observa en términos tanto absolutos como relativos.

Nuevas reclamaciones recibidas en cada comunidad autónoma, por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años

En el cuadro 2.4 se presenta una medida alternativa para analizar la distribución regional de las reclamaciones recibidas en 2015 y su comparación con la de 2014. Para ello se ha ponderado el número de reclamaciones atribuidas a cada comunidad autónoma con el número de habitantes mayores de 16 años residentes en ella.

Se observa que, en término medio, se presentaron 52 nuevas reclamaciones por cada 100.000 habitantes residentes en España. Andalucía resulta ser la comunidad con mayor número de reclamaciones por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años —104— y, al mismo tiempo, también es la primera cuando se toma el número absoluto de reclamaciones. En el extremo opuesto figura Melilla, cuya menor incidencia de reclamaciones ya se apuntaba también en el gráfico 2.2 y en el cuadro 2.3. El descenso con respecto al ejercicio 2014 es de 23,8 reclamaciones por cada 100.000 habitantes.

2.1.4 ¿CONTRA QUÉ TIPO DE ENTIDADES SE PRESENTÓ RECLAMACIÓN?

Como ya se señaló en la últimas memorias publicadas, las fusiones y las transformaciones societarias en las que han participado muchas de las entidades financieras españolas han tenido —y, en menor medida, siguen teniendo— un efecto no solo sobre la agrupación institucional, especialmente sobre la tradicional separación entre bancos y cajas de ahorros, sino también sobre las cifras de reclamaciones atribuibles a cada razón o nombre social individualmente considerado, puesto que durante 2015 se han tramitado reclamaciones contra entidades que, posteriormente y a lo largo de este mismo año, se han agrupado con otras.

En todo caso, interesa señalar que el 97 % del total de reclamaciones presentadas en 2015 es atribuible a las entidades de depósito —bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito y sucursales en España de entidades de crédito extranjeras comunitarias—. Del resto de entidades —que representan el 3 %—, hay que destacar principalmente las reclamaciones contra establecimientos financieros de crédito y, en menor medida, contra

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA POR CADA 100.000 HABITANTES  
MAYORES DE 16 AÑOS

CUADRO 2.4

	2015		2014		Habitantes mayores de 16 años	2015		2014	
	N.º	%	N.º	%		Reclamaciones/100.000 habitantes mayores de 16 años	Reclamaciones/100.000 habitantes mayores de 16 años		
Andalucía	7.208	35,6	10.752	36,4	6.932.290	104,0	155,1		
Madrid	2.800	13,8	3.951	13,4	5.303.548	52,8	74,5		
Cataluña	1.755	8,7	2.809	9,5	6.139.853	28,6	45,8		
C. Valenciana	1.615	8,0	2.622	8,9	4.137.515	39,0	63,4		
Canarias	1.032	5,1	1.316	4,5	1.803.746	57,2	73,0		
Castilla-La Mancha	891	4,4	1.131	3,8	1.721.755	51,7	65,7		
Castilla y León	881	4,3	1.326	4,5	2.156.648	40,9	61,5		
Galicia	808	4,0	1.216	4,1	2.386.416	33,9	51,0		
Murcia	773	3,8	1.109	3,8	1.189.047	65,0	93,3		
Extremadura	694	3,4	746	2,5	925.996	74,9	80,6		
Aragón	497	2,5	574	1,9	1.125.757	44,1	51,0		
Asturias	395	1,9	504	1,7	926.286	42,6	54,4		
País Vasco	366	1,8	695	2,4	1.838.207	19,9	37,8		
Islas Baleares	231	1,1	306	1,0	940.674	24,6	32,5		
Cantabria	132	0,7	207	0,7	500.630	26,4	41,3		
La Rioja	92	0,5	137	0,5	263.938	34,9	51,9		
Navarra	74	0,4	98	0,3	530.170	14,0	18,5		
Ceuta	10	0,0	13	0,0	65.749	15,2	19,8		
Melilla	8	0,0	16	0,1	63.272	12,6	25,3		
<b>TOTAL</b>	<b>20.262</b>	<b>100,0</b>	<b>29.528</b>	<b>100,0</b>	<b>38.951.499</b>	<b>52,0</b>	<b>75,8</b>		

FUENTES: Instituto Nacional de Estadística (estimación de población a 1 de enero de 2016) y Banco de España.

entidades de pago. Esta distribución no hace sino reflejar el peso relativo de unas y de otras en el sistema financiero español.

2.1.5 ¿CONTRA QUÉ ENTIDADES SE TRAMITARON RECLAMACIONES?

En los gráficos de 2.3 a 2.6 se presenta información individualizada de las entidades que han sido objeto de mayor número de informes favorables al reclamante, de forma comparada con su cuota de mercado. A estos efectos, se han tenido en cuenta únicamente aquellas materias que han mostrado una mayor incidencia en el número de reclamaciones presentadas, esto es, préstamos hipotecarios en general, «cláusulas suelo», depósitos a la vista y tarjetas.

Para la correcta lectura de estos gráficos es importante tener presente que no se refieren al número total de expedientes tramitados por el DCMR, sino que solamente se tienen en cuenta las reclamaciones que han finalizado con un informe favorable al reclamante como consecuencia de que la entidad ha incumplido la normativa de transparencia o no se ha ajustado en su actuación a las buenas prácticas bancarias.

Una vez seleccionadas las entidades con mayor número de informes favorables al reclamante para cada una de las materias seleccionadas —préstamos hipotecarios, «cláusulas suelo», depósitos a la vista y tarjetas—, se contraponen dos ratios en cada entidad. De una parte, el número de informes favorables al reclamante de la entidad sobre el número total de informes favorables al reclamante del conjunto de entidades

en cada una de esas materias, obteniendo así la primera ratio, que refleja el peso relativo de la entidad sobre el total de informes favorables al reclamante para esa materia. De otra parte, la cuota de mercado de la entidad en el producto vinculado con la materia de reclamación sería la segunda de las ratios indicadas. De esta forma se obtiene, para cada entidad y materia, un índice que relaciona su cuota de informes contrarios a su proceder (favorables al reclamante) con su cuota de mercado específica.

Así, las entidades situadas a la izquierda de la línea roja presentan un número de informes contrarios a su proceder (favorables al reclamante) inferior al que proporcionalmente les correspondería por su cuota de mercado; por el contrario, las entidades situadas a la derecha de la línea roja habrían obtenido un número de informes contrarios a su proceder (favorables al reclamante) superior al que les correspondería atendiendo a su cuota de mercado.

El gráfico 2.3 muestra las reclamaciones relacionadas con incidencias en préstamos hipotecarios —tales como concesión, formalización, novación y subrogaciones, tipos de interés aplicados y comisiones, entre otras—, excluidas las referidas a «cláusulas suelo». Unicaja, con un índice de 2,3, figura como la entidad con una mayor ratio de informes favorables al reclamante, seguida de Catalunya Banc (2,1) y Banco Mare Nostrum (2,05). La entidad con menor índice es Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (0,5). Debe tenerse presente que, para elaborar el gráfico, se han tenido en cuenta aquellas entidades cuyo número de informes favorables al reclamante en reclamaciones referidas a préstamos hipotecarios ha sido superior a 30.

En el gráfico 2.4, donde, con idéntica métrica a la del gráfico 2.3, se muestran las reclamaciones sobre «cláusulas suelo», aparece destacada Caja Rural del Sur, con un índice de 25,6, como la entidad con una mayor ratio de informes favorables al reclamante, seguida de Caja Rural de Granada (14,7) y de Unicaja (12,1). Caixabank (0,8) y Banco Popular (1,3) son las entidades con menor ratio. En este caso, para elaborar el gráfico se han tenido en cuenta aquellas entidades cuyo número de informes favorables al reclamante en reclamaciones sobre «cláusulas suelo» ha sido superior a 100.

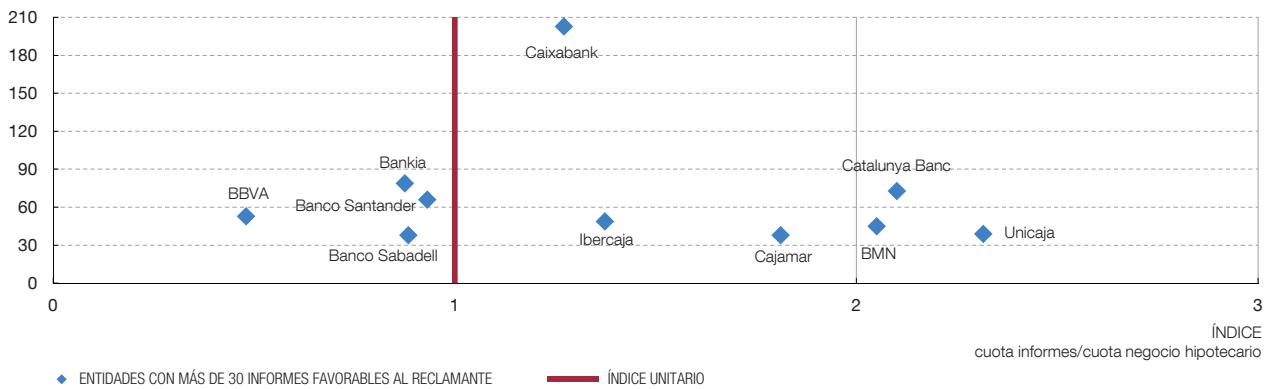
Si observamos el gráfico 2.5, Cajamar, con un índice de 4,8, es la entidad con mayor ratio de informes favorables al reclamante respecto a su cuota de mercado de depósitos a la vista, seguida de Ibercaja (4,3) y de Catalunya Banc (1,3). La entidad con menor índice es Banco CEISS (0,2). Para elaborar el gráfico se han tenido en cuenta aquí aquellas entidades cuyo número de informes favorables al reclamante en reclamaciones referidas a depósitos a la vista ha sido superior a 20, recogiendo incidencias relativas a disposición de fondos, cancelación, liquidación de intereses y comisiones, entre otras.

Finalmente, en el ámbito de tarjetas, el gráfico 2.6 muestra que Cajamar, con un índice de 3,9, es la entidad con una ratio más elevada de informes favorables al reclamante respecto a su cuota de tarjetas emitidas, seguida por Bancopopular-E (3,3) y Servicios Financieros Carrefour (1,8). La entidad con menor índice en esta ocasión es Caixabank (0,5). Para elaborar el gráfico se han tenido en cuenta aquellas entidades cuyo número de informes favorables al reclamante en reclamaciones referidas a tarjetas ha sido superior a 15 —se recogen incidencias relativas a liquidación de intereses, comisiones, discrepancia con adeudos y uso fraudulento, entre otras, en todo tipo de tarjetas—.

**INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE EN RECLAMACIONES SOBRE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS**  
(no incluye reclamaciones por «cláusulas suelo»)

GRÁFICO 2.3

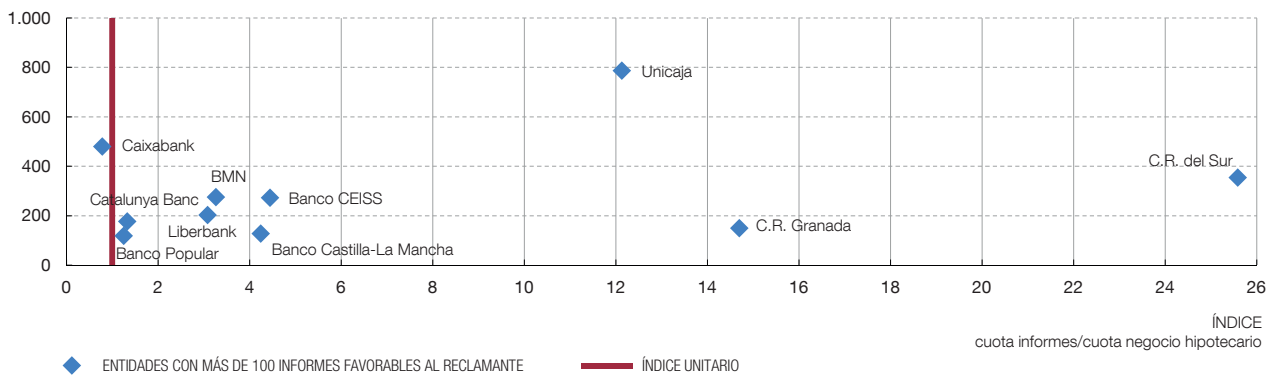
**Entidades con mayor número de informes favorables al reclamante**



FUENTE: Banco de España.

**INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE EN RECLAMACIONES SOBRE «CLÁUSULAS SUELO»**  
Entidades con mayor número de informes favorables al reclamante

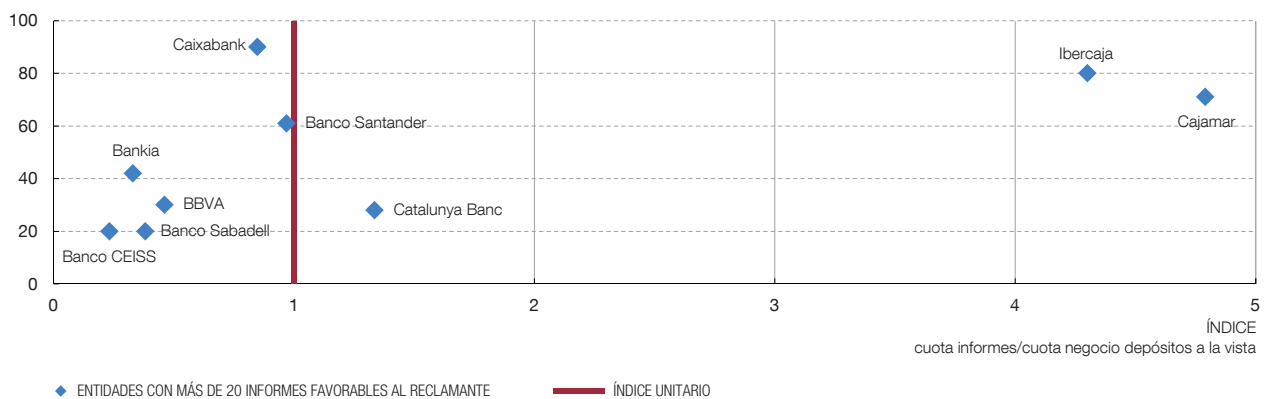
GRÁFICO 2.4



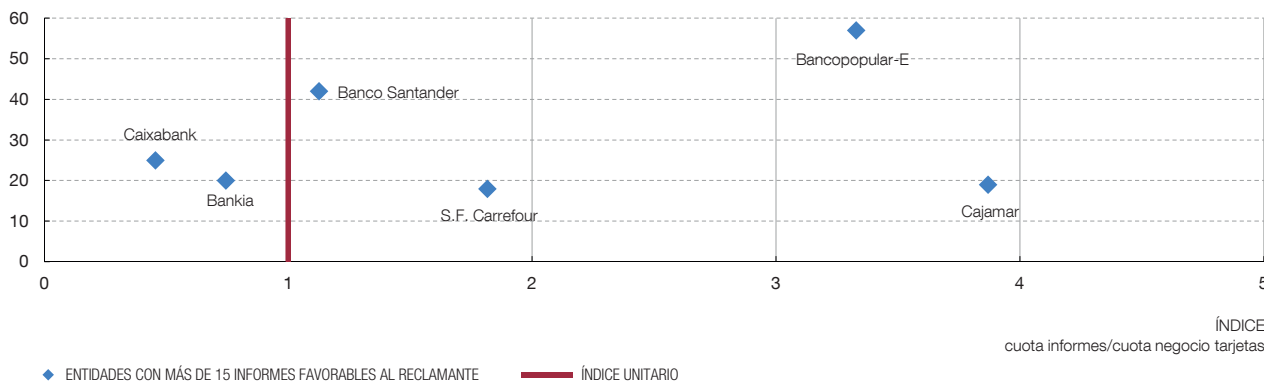
FUENTE: Banco de España.

**INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE EN RECLAMACIONES SOBRE DEPÓSITOS A LA VISTA**  
Entidades con mayor número de informes favorables al reclamante

GRÁFICO 2.5



FUENTE: Banco de España.



FUENTE: Banco de España.

## 2.2 Reclamaciones resueltas

### 2.2.1 ¿POR QUÉ SE RECLAMÓ?

Los 20.262 expedientes abiertos en el ejercicio 2015 han sido archivados a la fecha de cierre de esta Memoria. El cuadro 2.5 y el gráfico 2.7 desgranar las materias sobre las que versaron las reclamaciones resueltas, sin que se aprecien diferencias significativas en relación con la memoria precedente.

Los principales motivos de reclamación se siguen concentrando en las operaciones de activo, préstamos y créditos, que absorben un 66,1 % del total de reclamaciones, un porcentaje muy similar al del ejercicio anterior. No obstante, de nuevo este año pueden apreciarse un descenso de las reclamaciones por «cláusulas suelo» y un aumento del peso del resto de reclamaciones sobre operaciones de activo.

Respecto de las reclamaciones sobre operaciones de pasivo, se aprecia un ligero aumento en su peso relativo, pasando de representar un 14,9 % en el ejercicio 2014 a un 15,3 % en el año 2015, y continuando así con la tendencia ascendente iniciada el ejercicio anterior. Cabe destacar, de nuevo este ejercicio, una ligera disminución de las reclamaciones relativas a valores y seguros que, en general, se trasladan a los correspondientes supervisores —principalmente, participaciones preferentes y obligaciones subordinadas—, cuestión que es competencia de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Respecto a los servicios de pago, se registró un ligero descenso.

En el cuadro 2.6 se muestran un detalle más pormenorizado de las materias objeto de reclamación y su comparación con el ejercicio anterior.

Las reclamaciones por operaciones de activo han disminuido sensiblemente en volumen y solo ligeramente en su peso relativo sobre el conjunto de reclamaciones. Mantienen especial significación las reclamaciones relacionadas con la liquidación de los préstamos hipotecarios, consecuencia fundamentalmente de la desaparición de algunos de los índices de referencia más comunes, como el IRPH Bancos y el IRPH Cajas; las incidencias relacionadas con la actuación de las entidades en la aplicación de las medidas para reforzar la protección de los deudores hipotecarios (Real Decreto-ley 6/2012 y Ley 1/2013); y las reclamaciones relacionadas con la limitación a la variabilidad del tipo de interés («cláusulas suelo»).

Las reclamaciones en las que se solicitaba la aplicación del Código de Buenas Prácticas, conforme a lo establecido en el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas ur-

## Valores absolutos

	2015		2014		% variación
	Número	% s/total	Número	% s/total	
Activo	13.393	66,1	20.358	68,9	-34,2
Pasivo	3.098	15,3	4.406	14,9	-29,7
Servicios de pago	2.366	11,7	3.205	10,9	-26,2
Valores y seguros	936	4,6	1.201	4,1	-22,1
Cuestiones varias	325	1,6	193	0,7	68,4
Efectos	144	0,7	165	0,6	-12,7
<b>TOTAL</b>	<b>20.262</b>	<b>100,0</b>	<b>29.528</b>	<b>100,0</b>	<b>-31,4</b>

FUENTE: Banco de España.

## RESOLUCIONES EMITIDAS (%)

## GRÁFICO 2.7



FUENTE: Banco de España.

gentes de protección de deudores hipotecarios, la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, y el Real Decreto-ley 1/2015, de 27 de febrero, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social, ascienden a 488. El DCMR emitió informe en 258 reclamaciones, mayoritariamente a favor del reclamante (209 casos). En 186 casos el DCMR requirió documentación necesaria al reclamante y este no la aportó; en 17 supuestos la entidad se allanó; y en 13 casos el asunto de la reclamación resultó ajeno a la competencia del Departamento.

El análisis de las reclamaciones por operaciones de pasivo muestra un ligero incremento de su peso relativo respecto al ejercicio anterior, destacando las reclamaciones presentadas por discrepancias con las liquidaciones de cuentas corrientes, especialmente por el adeudo de comisiones.

En cuanto a los servicios de pago, se mantiene una numerosa incidencia atribuible principalmente a reclamaciones relacionados con las tarjetas de crédito y de débito, y destacando los casos de adeudo de comisiones y uso fraudulento. Por otra parte, se aprecia una disminución en las reclamaciones por transferencias.

## Materias

	2015		2014	
	N.º	% total	N.º	% total
OPERACIONES ACTIVAS	13.393	66,1	20.358	68,9
Limitaciones a la variación del interés	9.354	46,2	15.595	52,8
Liquidación	1.847	9,1	2.144	7,3
Otras cuestiones	553	2,7	587	2,0
Dación en pago	488	2,4	502	1,7
Cancelación	275	1,4	312	1,1
Formalización	254	1,3	334	1,1
Concesión	240	1,2	323	1,1
Avales y garantías	115	0,6	138	0,5
Cobertura de riesgos	91	0,4	208	0,7
Subrogación	53	0,3	50	0,2
Novación	47	0,2	58	0,2
Leasing/renting	26	0,1	46	0,2
Préstamos subvencionados	21	0,1	23	0,1
Préstamo a promotor	16	0,1	23	0,1
Factoring/confirming	13	0,1	15	0,1
OPERACIONES PASIVAS	3.098	15,3	4.406	14,9
Liquidación	1.436	7,1	2.551	8,6
Discrepancia sobre apuntes	514	2,5	515	1,7
Cuestiones hereditarias	461	2,3	436	1,5
Cancelación	303	1,5	325	1,1
Formalización	158	0,8	214	0,7
Otras cuestiones	93	0,5	140	0,5
Uso fraudulento	41	0,2	55	0,2
Embargos	37	0,2	34	0,1
Incidencias sobre titularidad	25	0,1	5	0,0
Secreto bancario	20	0,1	15	0,1
Concesión	8	0,0	8	0,0
Bloqueo de cuenta	2	0,0	108	0,4
SERVICIOS DE PAGO	2.366	11,7	3.205	10,9
Tarjetas de crédito/débito	1.572	7,8	2.193	7,4
Uso fraudulento	348	1,7	353	1,2
Comisiones	272	1,3	541	1,8
Formalización	253	1,2	409	1,4
Otras cuestiones	233	1,1	212	0,7
Discrepancia sobre apuntes	185	0,9	272	0,9
Cajeros automáticos	140	0,7	172	0,6
Intereses	103	0,5	166	0,6
Terminal punto de venta	38	0,2	68	0,2
Transferencias	290	1,4	359	1,2
Nacionales: otras cuestiones	150	0,7	169	0,6
Internacionales: otras cuestiones	56	0,3	57	0,2
Nacionales: comisiones	44	0,2	63	0,2
Internacionales: comisiones	15	0,1	36	0,1
Internet: uso fraudulento	12	0,1	15	0,1
Internet: otras cuestiones	11	0,1	17	0,1
Internet: comisiones	2	0,0	2	0,0

## Materias

	2015		2014	
	N.º	% total	N.º	% total
Recibos	410	2,0	507	1,7
Servicio de caja	94	0,5	146	0,5
EFECTOS	144	0,7	165	0,6
Cheques	114	0,6	114	0,4
Pagarés	26	0,1	44	0,1
Letras	4	0,0	7	0,0
Otras cuestiones	0	0,0	0	0,0
CUESTIONES SOBRE VALORES Y SEGUROS	936	4,6	1.201	4,1
CUESTIONES VARIAS	325	1,6	193	0,7
Otras cuestiones	105	0,5	60	0,2
Registro de solvencia	91	0,4	52	0,2
Tasación	36	0,2	18	0,1
Trato recibido	30	0,1	16	0,1
Tributos	22	0,1	15	0,1
Divisas	18	0,1	15	0,1
Deuda pública	14	0,1	13	0,0
Cajas de seguridad	9	0,0	4	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>20.262</b>	<b>100,0</b>	<b>29.528</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Banco de España.

## 2.2.2 ¿CUÁL FUE LA DECISIÓN DEL DCMR?

La tramitación de los expedientes de reclamación puede concluir de distintas maneras, conforme establece la normativa vigente<sup>1</sup> que regula el procedimiento de funcionamiento del Departamento:

- Emisión del correspondiente informe motivado, que podrá ser favorable a los intereses del reclamante o a la actuación de la entidad. Los informes favorables al reclamante se mantienen pendientes de archivo durante el plazo de un mes, a fin de verificar si la entidad ha rectificado su actuación.
- Allanamiento de la entidad o desistimiento del reclamante.
- Incumplimiento de requisitos formales, fundamentalmente porque el reclamante no ha presentado su reclamación con carácter previo ante el servicio de atención al cliente o defensor del cliente de la entidad reclamada.
- Competencia de otras instancias.

## a. Expedientes archivados, por tipo de resolución

Todos los expedientes presentados en el año 2015 han sido resueltos y archivados. Los cuadros explicativos de este apartado —2.7 y 2.8— muestran el detalle de las resoluciones emitidas y su comparación con el año anterior.

<sup>1</sup> Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.



## Informe, allanamientos y desistimientos

	2015		2014		% variación
	N.º	% s/total	N.º	% s/total	
Informes de reclamaciones	9.363	70,1	15.370	72,8	-39,1
Informes favorables al reclamante	6.000	44,9	9.897	46,9	-39,4
Informes favorables a la entidad	3.036	22,7	5.009	23,7	-39,4
Sin pronunciamiento	327	2,4	464	2,2	-29,5
Allanamientos	3.919	29,3	5.619	26,6	-30,3
Desistimientos	72	0,5	128	0,6	-43,8
<b>TOTAL</b>	<b>13.354</b>	<b>100,0</b>	<b>21.117</b>	<b>100,0</b>	<b>-36,8</b>

FUENTE: Banco de España.

Hay que precisar que en estos cuadros se toman como referencia las resoluciones emitidas, de modo que un mismo expediente puede dar lugar a dos o más pronunciamientos —incluso de sentido distinto—, dependiendo del número de entidades que intervienen en la incidencia objeto de reclamación. Por ejemplo, si se ha producido una incidencia en la recepción del importe de una transferencia, se solicitan alegaciones a las dos entidades implicadas —ordenante y beneficiaria de la transferencia— y se valora, de manera individualizada, si la actuación de cada una de las entidades se ha ajustado o no a la normativa de transparencia y a las buenas prácticas bancarias. Esta circunstancia explica que la suma del total de ambos cuadros no se corresponda con el total de expedientes tramitados (20.262), sino con el total de resoluciones emitidas (20.428).

El cuadro 2.7 desglosa los 13.354 expedientes que finalizaron mediante la emisión de informe o que, iniciada la tramitación, resultaron archivados durante esta por haberse producido un allanamiento de la entidad reclamada o un desistimiento del reclamante. Adicionalmente, en el anejo estadístico que figura al final de este capítulo, los cuadros A.1.1 a A.1.6 desagregan, por entidades, la información contenida en el cuadro 2.7.

Del total de resoluciones emitidas —informes, allanamientos y desistimientos—, un 74,2 % finalizó en un sentido favorable a los intereses del reclamante (suma del 44,9 % de informes favorables al reclamante y del 29,3 % de allanamientos). En el 22,7 % de los casos, el Departamento no consideró que la entidad contra la que se reclamaba se hubiera apartado de la normativa de transparencia o de las buenas prácticas bancarias.

En este ejercicio se ha producido un destacado descenso de los informes emitidos, que han pasado de 15.370 en 2014 a 9.363 en 2015, motivado principalmente por la disminución del número de reclamaciones recibidas. No obstante, se debe señalar que el porcentaje de expedientes que finalizaron mediante la emisión de informe es muy similar al del año anterior.

El cuadro 2.8 se detiene, por su parte, en los 7.074 expedientes restantes. Hay que señalar el importante número de casos en los que los ciudadanos no han cumplido con el requisito previo de acudir ante el servicio de atención al cliente o defensor del cliente de la entidad reclamada (3.522), o no remiten la documentación necesaria para poder tramitar la reclamación (1.503), conforme a los requisitos legalmente establecidos. En todos estos casos, si posteriormente el reclamante cumple con las formalidades exigidas, se procede a la reapertura del expediente y a su correspondiente tramitación y resolución.

## Otras resoluciones

	2015		2014		% variación
	Número	% s/total	Número	% s/total	
Documentación incompleta	1.503	21,2	2.517	29,6	-40,3
Remisión servicio atención cliente/ defensor cliente	3.522	49,8	3.674	43,3	-4,1
Competencia de otras instancias	1.067	15,1	1.058	12,5	0,9
Asuntos de Derecho privado	160	2,3	144	1,7	11,1
Asuntos subjúdice	160	2,3	337	4,0	-52,5
Asuntos que no suponen infracción normativa	4	0,1	5	0,1	-20,0
Política comercial	103	1,5	88	1,0	17,0
Asuntos ya resueltos	45	0,6	38	0,4	18,4
Entidades no supervisadas por el Banco de España	142	2,0	101	1,2	40,6
Otros	453	6,4	345	4,1	31,3
Traslados a otros organismos supervisores	982	13,9	1.242	14,6	-20,9
Comisión Nacional del Mercado de Valores	669	9,5	925	10,9	-27,7
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	257	3,6	274	3,2	-6,2
Agencia Española de Protección de Datos	56	0,8	43	0,5	30,2
<b>TOTAL</b>	<b>7.074</b>	<b>100,0</b>	<b>8.491</b>	<b>100,0</b>	<b>-16,7</b>

FUENTE: Banco de España.

También se aprecia un ligero descenso de los expedientes trasladados a otros organismos, alcanzando un 13,9 %, frente al 14,6 % del ejercicio anterior, de los cuales el 68 % era competencia de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

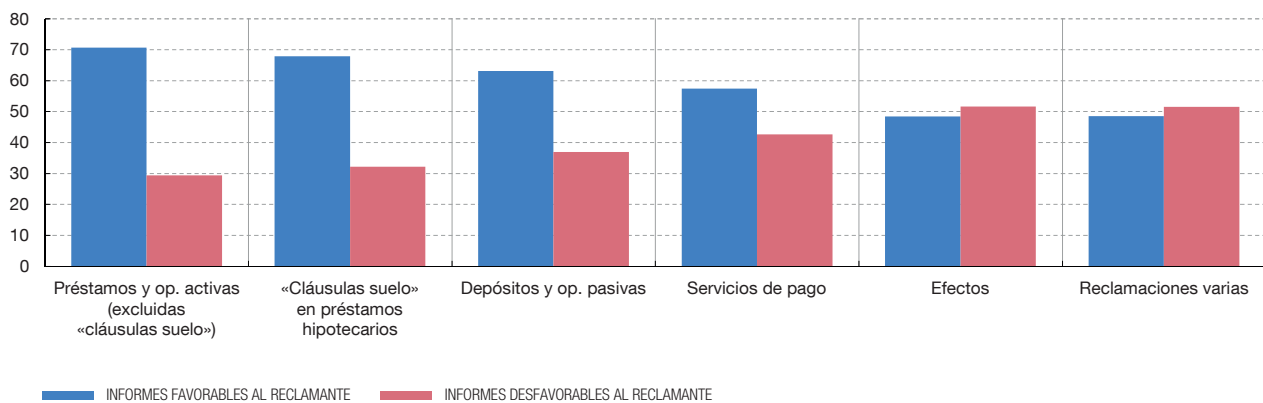
b. Informes emitidos,  
por materias

## Informes emitidos

El gráfico 2.8 muestra, teniendo en cuenta únicamente los expedientes que han terminado con un informe emitido por el DCMR, el porcentaje que representan los informes favorables y los desfavorables al reclamante, para cada una de las materias sobre las que se presentó reclamación (préstamos, depósitos y otras operaciones de pasivo, servicios de pago, efectos, y reclamaciones varias)<sup>2</sup>.

Es preciso destacar el aumento de informes favorables a los reclamantes en las categorías de operaciones de activo (excluidas las «cláusulas suelo»), servicios de pago y efectos. No obstante, la media se mantiene similar al año anterior, en un 66,3 %. De nuevo en este ejercicio, el mayor porcentaje informes favorables al reclamante corresponde a las operaciones de activo y a las reclamaciones por «cláusulas suelo».

<sup>2</sup> Obsérvese que los porcentajes se han hallado teniendo en cuenta únicamente los informes favorables y desfavorables al reclamante, por materias; han sido excluidos otros supuestos que ponen fin a la reclamación, como pueden ser los allanamientos/desistimientos o los informes en los que este Departamento no puede emitir pronunciamiento.



FUENTE: Banco de España.

2.2.3 ¿CUÁL FUE LA RESPUESTA DE LAS ENTIDADES A LOS INFORMES DEL DCMR?

El informe final del DCMR no tiene carácter vinculante. No obstante, si el informe fuera desfavorable a la entidad reclamada, esta deberá comunicar expresamente, en el plazo de un mes desde la notificación del informe, la aceptación o no de los presupuestos o criterios manifestados en él, así como la justificación documental de haber rectificado su situación con el reclamante, en su caso. Para considerar que la entidad ha rectificado su actuación para con su cliente, se requiere de esta algún tipo de actuación concreta en la que el Departamento pueda basarse para dictaminar la existencia o no de rectificación.

En los cuadros 2.9 —reclamaciones sin incluir «cláusulas suelo»— y 2.10 —reclamaciones por «cláusulas suelo»— se muestra información sobre los allanamientos, rectificaciones e informes favorables al reclamante por entidades.

Estos cuadros permiten hacer una valoración adecuada del modo de proceder de las entidades ante las reclamaciones de sus clientes, aportando unos indicadores apropiados para valorar el funcionamiento de sus SAC, conforme a lo establecido en el artículo 93.s) de la Ley 10/2014, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito.

Las entidades deberían tender a resolver, satisfactoriamente a los intereses de sus clientes, todas las reclamaciones presentadas ante su SAC de las que se derive un quebrantamiento de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas bancarias, evitando que aquellos tengan que acudir al DCMR en busca de una resolución favorable a sus intereses. La existencia de un porcentaje elevado de informes favorables al reclamante es, a juicio del DCMR, un indicador que de manera fiel podría reflejar el eventual funcionamiento inadecuado del SAC.

En el mismo sentido, las entidades deberían determinar con carácter general sus políticas de allanamiento en la fase del SAC, sin demorar la efectiva solución de la controversia a favor de su clientela, hasta que esta presenta reclamación ante el DCMR.

Por último, y entendiendo la imposibilidad de rectificación real en algunos casos, la no rectificación podría ser indicativa en otros de una escasa voluntad de la entidad para asumir los criterios de buenas prácticas del Banco de España. Como se ha indicado, en un elevado número de expedientes que se resolvieron en contra de la actuación de la entidad resulta materialmente imposible la rectificación de su conducta. Un ejemplo de esta ca-

**INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE, RECTIFICACIONES Y ALLANAMIENTOS**
**CUADRO 2.9**
**(no incluye reclamaciones por «cláusulas suelo»)**

Entidad	% informes favorables al reclamante sobre total informes emitidos	% rectificaciones sobre informes favorables al reclamante	% allanamientos sobre total informes y allanamientos
Caja Rural de Castilla-La Mancha, SCC	87,5	21,4	15,8
Caja Rural de Granada, SCC	83,3	15,0	0,0
Caja Rural del Sur, SCC	82,1	25,0	15,2
Cajasur Banco, SA	80,9	10,5	19,0
Catalunya Banc, SA	76,0	46,5	32,4
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	75,0	85,7	17,6
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	75,0	25,0	0,0
Cajamar Caja Rural, SCC	74,0	43,7	9,9
Barclays Bank PLC, Sucursal En España	72,2	23,1	33,3
Ibercaja Banco, SA	72,1	28,9	21,8
Bankinter, SA	71,9	20,3	13,5
Banco de Castilla-La Mancha, SA	70,8	29,4	17,2
Caixabank, SA	68,5	46,5	20,1
Unicaja Banco, SA	66,7	55,7	17,3
Bankia, SA	65,6	51,4	41,0
Caja Laboral Popular, CC	65,0	69,2	13,0
Kutxabank, SA	63,8	51,0	25,2
Liberbank, SA	62,6	29,0	27,2
Banco Mare Nostrum, SA	61,6	42,4	35,8
Evo Banco, SA	59,3	50,0	20,6
Abanca Corporación Bancaria, SA	56,0	39,3	42,9
Banco Cetelem, SA	55,3	52,4	17,4
Banco Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, SA	54,7	7,8	14,0
Banco Santander, SA	53,0	34,5	25,7
ING Bank N.V., Sucursal En España	50,0	66,7	30,8
Avant Tarjeta, EFC, SAU	48,3	35,7	3,3
Banco Popular Español, SA	46,7	33,9	21,1
Banco Sabadell, SA	46,5	69,6	38,0
Bancopopular-E, SA	44,0	9,7	13,0
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	40,3	61,5	32,4
Resto de entidades	55,0	23,8	20,3
<b>TOTAL</b>	<b>60,8</b>	<b>40,0</b>	<b>25,6</b>

FUENTE: Banco de España.

suística son los informes en los que el DCMR concluyó con un informe favorable al reclamante porque la entidad no entregó la información previa a la contratación exigida, bien por la normativa, bien por las buenas prácticas bancarias.

En definitiva, las entidades, concedoras de la normativa de transparencia y de los criterios de buenas prácticas, deberían tender a resolver las reclamaciones contrarias a su actuación en su propio SAC. Si esto no fuera así, y se presentara la reclamación ante el DCMR, la actuación de la entidad se considera más correcta si procede al allanamiento a favor de las pretensiones de su cliente que si da lugar a la emisión de un informe favorable al reclamante. Una vez emitido el informe, sería deseable, en todo caso, que la entidad procediera a rectificar la situación objeto de controversia.

(reclamaciones por «cláusulas suelo»)

Entidad	% informes favorables al reclamante sobre total informes emitidos	% rectificaciones sobre informes favorables al reclamante	% allanamientos sobre total informes y allanamientos
Caja Rural de Extremadura, SCC	100,0	0,0	23,1
Caja Rural de Navarra, SCC	95,6	0,0	0,0
Banca Pueyo, SA	92,9	26,9	0,0
Caja Rural de Castilla-La Mancha, SCC	90,6	3,4	0,0
Unicaja Banco, SA	82,8	8,7	16,0
Liberbank, SA	81,8	52,5	0,4
Catalunya Banc, SA	80,9	92,7	20,3
Credifimo, EFC, SA	78,9	0,0	1,4
Caja Rural del Sur, SCC	78,6	12,5	27,7
Caja Rural de Granada, SCC	76,9	0,7	1,5
Caja Rural de Jaén, Barcelona y Madrid, SCC	74,1	10,0	10,0
Cajasur Banco, SA	73,0	54,8	50,7
Caja Rural de Asturias, SCC	70,7	31,0	21,2
Caixabank, SA	68,8	95,8	61,2
Ibercaja Banco, SA	67,6	22,3	21,5
Cajasiete, Caja Rural, SCC	66,7	35,7	0,0
Bankia, SA	66,2	70,2	46,2
Banco Mare Nostrum, SA	65,4	28,8	33,9
Banco de Castilla-La Mancha, SA	49,8	53,9	1,2
Banco Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, SA	45,2	0,7	6,6
Cajamar Caja Rural, SCC	44,6	44,0	25,3
Abanca Corporación Bancaria, SA	38,2	7,7	0,0
Banco Popular Español, SA	34,0	80,5	45,7
Resto de entidades	42,0	35,2	48,0
<b>TOTAL</b>	<b>66,6</b>	<b>35,4</b>	<b>32,2</b>

FUENTE: Banco de España.

La media de informes favorables al reclamante sobre el total de informes emitidos, en el caso de expedientes de reclamación excluyendo las «cláusulas suelo» —cuadro 2.9—, no ha experimentado mejoría respecto al año anterior, manteniéndose en un porcentaje demasiado elevado, lo que pone de manifiesto que la atención ofrecida por los SAC de las entidades en la resolución de las reclamaciones que les plantean sus clientes no es adecuada, dado que en un 60,8 % de los casos el DCMR se ha pronunciado a favor de las pretensiones del reclamante, que, por otra parte, recordemos que ya fueron planteadas en primera instancia ante la entidad. Destaca un subgrupo de entidades con porcentajes de informes favorables al reclamante por encima del 80 %, tales como Caja Rural de Castilla-La Mancha (87,5 %), Caja Rural de Granada (83,3 %), Caja Rural del Sur (82,1 %) y Cajasur Banco (80,9 %).

Por su parte, la media de rectificaciones se sitúa en el 40 % de los informes favorables al reclamante, lo que representa un significativo incremento respecto al ejercicio anterior (25,6 %) y constituye una excelente noticia en la medida en que supone un mayor número de controversias resueltas a favor del cliente, si bien es cierto que, para valorar el funcionamiento global del sistema de reclamaciones, las rectificaciones son solo uno de los

parámetros que se han de considerar, junto con otros, según se ha indicado en párrafos precedentes.

No obstante el comportamiento general de la media de rectificaciones, su distribución es bastante dispar. Hay un subgrupo de entidades que rectifican en porcentajes superiores al 50 % de los casos, liderando dicho grupo Servicios Financieros Carrefour (con un 85,7 %) y Banco Sabadell (con un 69,6 % de rectificaciones) seguido por Caja Laboral Popular (69,2 %) e ING Bank, SE (66,7 %). Otro subgrupo de entidades presenta ratios de rectificación significativamente bajas, como Banco CEISS (7,8 %), Bancopopular-E (9,7 %) y Cajasur Banco (10,5 %). Los allanamientos equivalen al 25,6 % de las resoluciones; destacan por la parte alta Abanca (42,9 %), Bankia (41 %) y Banco Sabadell (38 %), mientras que por la parte baja lo hacen Avant Tarjeta, EFC (3,3 %), Cajamar (9,9 %), Bancopopular-E (13 %) y Caja Laboral Popular (13 %). Además, hay entidades que no se han allanado en ningún expediente, como Unión de Créditos Inmobiliarios, EFC, y Caja Rural de Granada.

En el caso de reclamaciones sobre «cláusulas suelo» —cuadro 2.10—, el porcentaje de informes favorables al reclamante sobre el total de informes emitidos es del 66,6 %, lo que indica un peor comportamiento de los SAC de las entidades en este tipo de reclamaciones. Destaca, con porcentajes de informes favorables al reclamante por encima del 80 %, un grupo significativo de entidades formado por Caja Rural de Extremadura (100 %), Caja Rural de Navarra (95,6 %), Banca Pueyo (92,9 %), Caja Rural de Castilla-La Mancha (90,6 %), Unicaja (82,8 %), Liberbank (81,8 %) y Catalunya Banc (80,9 %).

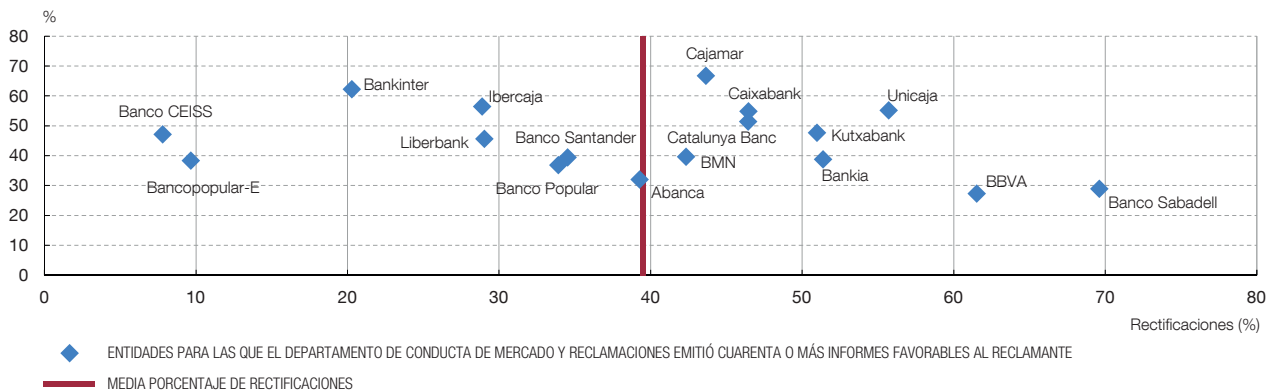
De otra parte, la media de rectificaciones es ligeramente inferior a la del resto de reclamaciones —un 35,4 %—, y resulta muy superior al 16,4 % del año anterior. Igualmente, se puede distinguir un subgrupo de entidades que rectifican en porcentajes superiores al 50 % de los casos, liderado por Caixabank (95,8 %), Catalunya Banc (92,7 %), Banco Popular Español (80,5 %) y Bankia (70,2 %). Y otro subgrupo de entidades que presentan ratios de rectificación muy por debajo de la media, como Caja Rural de Granada (0,7 %), Banco Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria (0,7 %) o Caja Rural de Castilla-La Mancha (3,4 %). Destacan negativamente tres entidades, que, tras recibir informes favorables al reclamante, no han rectificado en ninguno de los casos, como son Credifimo, EFC, Caja Rural de Navarra y Caja Rural de Extremadura. Los allanamientos equivalen al 32,2 % de las resoluciones. El porcentaje de allanamientos más alto lo presentan Caixa-bank (61,2 %), Cajasur Banco (50,7 %), Bankia (46,2 %) y Banco Popular Español (45,7 %); y el más bajo, Liberbank (0,4 %), seguido de Banco de Castilla-La Mancha (1,2 %) y de Credifimo, EFC (1,4 %). Además, hay entidades que no se han allanado en ningún expediente, como Caja Rural de Castilla-La Mancha, Caja Rural de Navarra, Abanca, Banca Pueyo y Cajasiete.

En el caso de las reclamaciones cuyo objeto han sido las denominadas «cláusulas suelo», hay que hacer una matización en relación con los allanamientos. Algunas entidades presentan porcentajes elevados debido a que, una vez iniciada la tramitación de los expedientes, decidieron cambiar su política de actuación y se allanaron en todas las reclamaciones que estaban abiertas y pendientes de resolución.

En los gráficos 2.9 y 2.10 se presentan las entidades con más informes favorables al reclamante y su porcentaje de rectificaciones, distinguiendo entre las reclamaciones por «cláusulas suelo» y el resto de reclamaciones presentadas. En el eje horizontal se incluye el porcentaje de rectificación, y en el eje vertical, el porcentaje de informes favorables al reclamante sobre el total de informes y allanamientos, todo ello para cada entidad.

**INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE Y RECTIFICACIONES**  
(no incluye reclamaciones por «cláusulas suelo»)

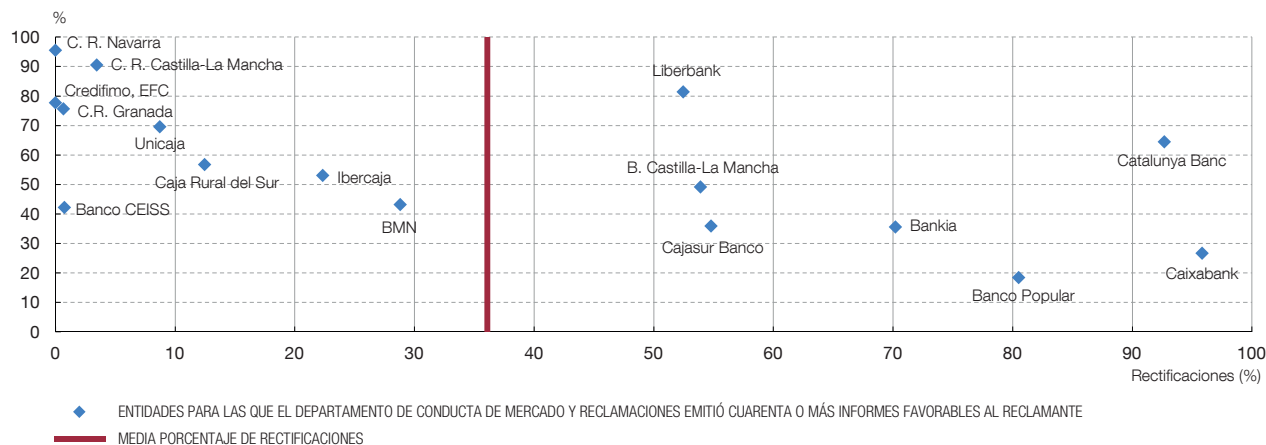
GRÁFICO 2.9



FUENTE: Banco de España.

**INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE Y RECTIFICACIONES**  
(reclamaciones por «cláusulas suelo»)  
Entidades que recibieron más informes favorables al reclamante

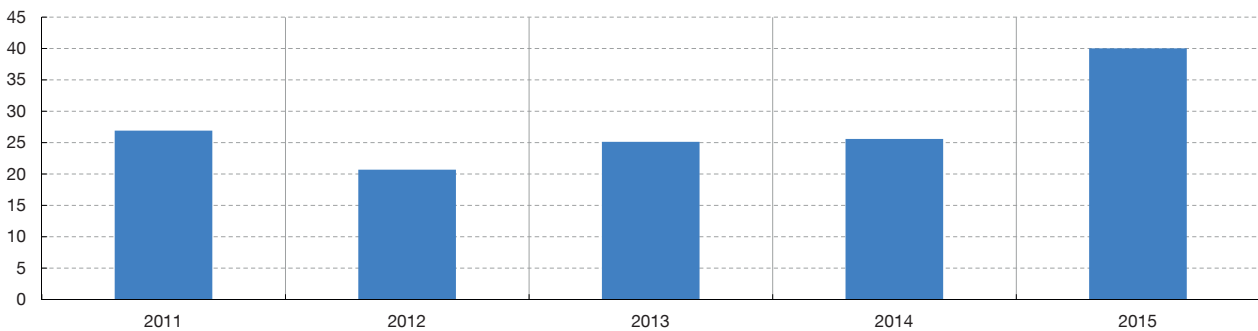
GRÁFICO 2.10



FUENTE: Banco de España.

En ambos gráficos, aquellas entidades que presentan porcentajes de rectificación por debajo de la media están ubicadas a la izquierda de la línea roja del gráfico. Por otra parte, las entidades situadas en la parte superior del gráfico son aquellas que presentan un mayor porcentaje de informes favorables al reclamante. Una lectura correcta de ambos gráficos lleva a la conclusión de que las entidades situadas en los cuadrantes superiores izquierdos serían aquellas que presentan un alto porcentaje de informes en los que el DCMR se ha pronunciado a favor del reclamante y, pese a ello, no han rectificado o su ratio de rectificaciones es inferior a la media. De esta forma, en el gráfico 2.9 se situarían en este cuadrante entidades como Bankinter, Ibercaja Banco y Banco Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria. Por su parte, en el gráfico 2.10 se situarían en este cuadrante entidades como Caja Rural de Castilla-La Mancha, Credifimo, EFC, Caja Rural de Granada y Unicaja Banco. Destaca negativamente Caja Rural de Navarra, con un 100 % de informes favorables al reclamante y ninguna rectificación.

Por último, debemos indicar que, aunque en muchas ocasiones la pretensión del reclamante no es un resarcimiento económico, el DCMR ha tenido conocimiento de la devolu-



FUENTE: Banco de España.

ción de 1.092.321,02 euros de las entidades a sus clientes con motivo de allanamientos y rectificaciones. En dicha cantidad no se incluyen las reclamaciones referidas a «cláusulas suelo», cuyo importe no ha sido valorado.

El gráfico 2.11 muestra la evolución de las rectificaciones en los últimos cinco años. Su evolución ha sido claramente positiva desde el año 2012, experimentando un significativo aumento en este ejercicio y alcanzando porcentajes medios de rectificación del 35 % en expedientes de reclamaciones sobre «cláusulas suelo» y del 40 % en el resto de expedientes. Igualmente, es destacable la existencia de un significativo número de entidades con porcentajes de rectificación muy por encima de la media, llegando a alcanzar valores que hasta el momento no se habían registrado, y marcando una nueva línea de conducta.

#### 2.2.4 COMPARATIVA CONJUNTA DE ENTIDADES EN FUNCIÓN DE SU PERFIL

Una nueva aproximación para evaluar el comportamiento y la evolución de las entidades en lo relativo a reclamaciones se basa en su clasificación en cuatro grupos (de C1 a C4), definidos en función de la cuota de mercado que tiene la entidad para determinados productos, el tipo de entidad según los registros oficiales del Banco de España y la prestación o no de servicios bancarios a personas físicas. Esta clasificación permite la comparación entre entidades más homogéneas, así como la valoración de las diferencias de comportamiento entre los propios grupos.

Los cuadros 2.11 y 2.12 muestran los resultados de porcentajes de informes favorables al reclamante, rectificaciones y allanamientos, para los grupos de entidades C1 y C2, respectivamente. Los grupos de entidades C3 y C4 no han sido objeto de análisis pormenorizado por su baja representatividad (inferior al 10 % de los informes emitidos).

Con independencia del resultado concreto de cada entidad, que ya ha sido objeto de análisis en epígrafes anteriores, debemos analizar el resultado conjunto de los grupos de entidades. Las entidades que conforman el grupo C1 presentan mejores resultados en los tres conceptos que se comparan —informes favorables al reclamante, rectificaciones y allanamiento—, destacando especialmente su porcentaje de rectificaciones, muy superior al que presentan las entidades del grupo C2. Teniendo en consideración que las entidades del grupo C1 representan más del 55 % de los informes emitidos por el DCMR, podemos concluir que se observa una tendencia mayoritaria de las entidades hacia una mejora en ratios de rectificaciones y de allanamientos y, por otra parte, se hace necesario un esfuerzo de las entidades en la atención de las reclamaciones que presentan sus clientes al objeto de poder resolverlas internamen-



**INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE, RECTIFICACIONES Y ALLANAMIENTOS**
**CUADRO 2.11**
**Entidades del grupo C1**

Entidad	% informes favorables al reclamante sobre total informes emitidos	% rectificaciones sobre informes favorables al reclamante	% allanamientos sobre total informes y allanamientos
Catalunya Banc, SA	78,8	73,4	26,0
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	75,0	85,7	17,6
Ibercaja Banco, SA	70,4	26,6	21,7
Caixabank, SA	68,7	73,5	49,4
Cajamar Caja Rural, SCC	67,3	43,7	13,9
Bankia, SA	65,7	55,3	42,2
Banco Mare Nostrum, SA	64,5	32,0	34,4
Banco Santander, SA	52,8	34,5	25,7
ING Bank NV, SE	50,0	66,7	30,8
Unoe Bank, SA	43,8	42,9	36,0
Bancopopular-E, SA	43,2	9,5	15,6
Banco Sabadell, SA	39,6	69,3	49,5
Banco Popular Español, SA	37,3	65,5	41,0
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	36,9	60,8	30,9
Santander Consumer, EFC, SA	33,3	50,0	14,3
	<b>60,0</b>	<b>55,5</b>	<b>37,9</b>

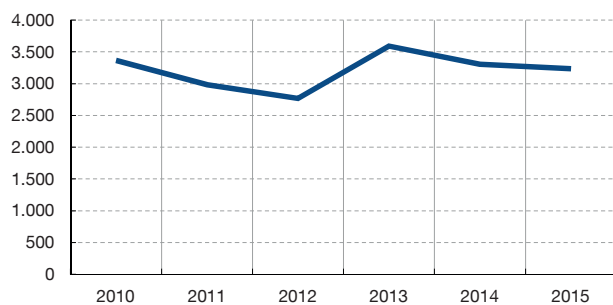
FUENTE: Banco de España.

**INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE, RECTIFICACIONES Y ALLANAMIENTOS**
**CUADRO 2.12**
**Entidades del grupo C2**

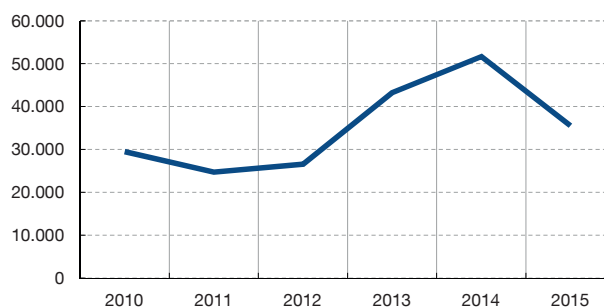
Entidad	% informes favorables al reclamante sobre total informes emitidos	% rectificaciones sobre informes favorables al reclamante	% allanamientos sobre total informes y allanamientos
Popular Servicios Financieros, EFC, SA	100,0	0,0	0,0
Caja Rural de Navarra, SCC	92,5	0,0	3,6
Unicaja Banco, SA	81,2	12,6	16,1
Santander Consumer Finance, SA	80,0	37,5	44,4
Caja Rural del Sur, SCC	78,9	13,5	26,8
Liberbank, SA	76,3	47,0	9,9
Cajasur Banco, SA	75,5	39,6	43,7
Open Bank, SA	75,0	22,2	14,3
Bankinter, SA	71,9	20,3	13,5
Kutxabank, SA	64,4	55,4	24,3
Bankinter Consumer Finance, EFC, SA	62,5	20,0	27,3
Caja Laboral Popular, CC	60,7	58,8	15,2
Evo Banco, SA	59,3	50,0	20,6
Banco Cetelem, SA	55,3	52,4	17,4
Banco de Castilla-La Mancha, SA	51,6	51,0	2,8
Abanca Corporación Bancaria, SA	51,5	33,3	35,9
Banco Pastor, SA	50,0	0,0	27,3
Deutsche Bank, SAE	47,6	10,0	22,2
Banco Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, SA	46,8	2,1	7,9
Caixabank Consumer Finance, EFC, SA	37,5	0,0	11,1
Oney Servicios Financieros, EFC, SA	33,3	0,0	40,0
Cofidis, SA, SE	20,0	100,0	28,6
	<b>68,1</b>	<b>21,2</b>	<b>17,7</b>

FUENTE: Banco de España.

EVOLUCIÓN ANUAL DE LAS CONSULTAS ESCRITAS RECIBIDAS



EVOLUCIÓN ANUAL DE LAS CONSULTAS TELEFÓNICAS RECIBIDAS



FUENTE: Banco de España.

te, lo que redundaría en una disminución del porcentaje de informes favorables para el reclamante.

### 2.3 Consultas atendidas

El gráfico 2.12 nos muestra la evolución de los dos tipos de consultas, las telefónicas y las escritas.

Durante 2015 se han recibido 3.237 consultas escritas y 35.567 llamadas telefónicas de consulta en el Departamento, lo que supone un descenso del 2 % y del 31,2 %, respectivamente.

La opción de presentar consultas escritas por vía telemática supone un medio ágil y dinámico de resolver las dudas más frecuentes que se les plantean a los usuarios de servicios financieros, quedando constancia por escrito de la opinión del DCMR.

En cuanto al servicio de atención telefónica de consultas, se constata un año más que es uno de los instrumentos más usados por los usuarios de servicios financieros para plantear dudas acerca de cuestiones que les interesan, permitiendo obtener la información necesaria para decidir sobre la oportunidad de presentar una reclamación de una forma rápida y precisa contra la entidad de la que son clientes.

Las cuestiones sobre las que los consultantes mostraron mayor interés se encuentran muy interrelacionadas con la problemática financiera del momento, e incluso con las noticias económicas, siendo un rápido reflejo de las dudas e inquietudes más frecuentes de los ciudadanos. En este sentido, el servicio de consultas, tanto telefónicas como escritas, refuerza las herramientas de información al público (Portal del Cliente Bancario) y de educación financiera (portal finanzasparatodos.es, junto con la CNMV) que ofrece el Banco de España.

## 2.4 Anejo estadístico

### ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2015

CUADRO A.1.1

#### Bancos

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Caixabank, SA	1.255	49,6	877	34,6	352	13,9	48	1,9	2.532
Unicaja Banco, SA	202	16,2	850	68,1	188	15,1	9	0,7	1.249
Banco Mare Nostrum, SA	297	34,8	359	42,0	173	20,3	25	2,9	854
Banco Popular Español, SA	327	41,2	174	21,9	280	35,3	13	1,6	794
Banco Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, SA	63	8,1	333	43,0	368	47,5	11	1,4	775
Bankia, SA	258	42,6	228	37,7	102	16,9	17	2,8	605
Banco Santander, SA	151	26,4	223	38,9	161	28,1	38	6,6	573
Catalunya Banc, SA	139	26,4	305	58,0	75	14,3	7	1,3	526
Ibercaja Banco, SA	106	21,9	267	55,1	98	20,2	14	2,9	485
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	155	32,3	120	25,0	181	37,7	24	5,0	480
Banco Sabadell, SA	223	50,1	88	19,8	120	27,0	14	3,1	445
Liberbank, SA	41	10,6	264	68,2	77	19,9	5	1,3	387
Banco de Castilla-La Mancha, SA	10	3,4	145	49,8	132	45,4	4	1,4	291
Cajasur Banco, SA	115	43,9	111	42,4	32	12,2	4	1,5	262
Abanca Corporación Bancaria, SA	75	35,9	69	33,0	60	28,7	5	2,4	209
Bancopopular-E, SA	27	15,6	63	36,4	80	46,2	3	1,7	173
Kutxabank, SA	29	25,0	56	48,3	26	22,4	5	4,3	116
Bankinter, SA	16	14,3	69	61,6	25	22,3	2	1,8	112
Banca March, SA	54	71,1	7	9,2	14	18,4	1	1,3	76
Targobank, SA	19	40,4	10	21,3	16	34,0	2	4,3	47
Banco Cetelem, SA	8	17,4	21	45,7	15	32,6	2	4,3	46
Evo Banco, SA	7	20,6	16	47,1	11	32,4	0	0,0	34
Banca Pueyo, SA	0	0,0	28	90,3	3	9,7	0	0,0	31
Deutsche Bank, SA Española	7	25,0	10	35,7	10	35,7	1	3,6	28
Unoe Bank, SA	10	38,5	7	26,9	6	23,1	3	11,5	26
Santander Consumer Finance, SA	8	44,4	8	44,4	1	5,6	1	5,6	18
Banco Caixa Geral, SA	1	6,3	8	50,0	6	37,5	1	6,3	16
Barclays Bank, SA	6	37,5	5	31,3	3	18,8	2	12,5	16
Open Bank, SA	3	20,0	9	60,0	3	20,0	0	0,0	15
Banco Pastor, SA	3	27,3	4	36,4	4	36,4	0	0,0	11
Bancofar, SA	1	9,0	6	54,5	4	36,7	0	0,0	11
Banco Mediolanum, SA	0	0,0	2	33,3	4	66,7	0	0,0	6
Citibank España, SA	0	0,0	3	50,0	2	33,3	1	16,7	6
Banco Caminos, SA	0	0,0	5	100,0	0	0,0	0	0,0	5
Andbank España, SA	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	2
Banco Pichincha España, SA	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
Bankoa, SA	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	2
Instituto de Crédito Oficial	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Caixabank Electronic Money, EDE, SL	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Nuevo Micro Bank, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>TOTAL</b>	<b>3.618</b>	<b>32,1</b>	<b>4.755</b>	<b>42,2</b>	<b>2.634</b>	<b>23,4</b>	<b>263</b>	<b>2,3</b>	<b>11.270</b>

FUENTE: Banco de España.

## Cajas de ahorros

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	2015
Caja de Ahorros y MP de Ontinyent	3	50,0	2	33,3	1	16,7	0	0,0	6
Colonya-Caixa d'Estalvis de Pollença	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>37,5</b>	<b>3</b>	<b>37,5</b>	<b>2</b>	<b>25,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>8</b>

FUENTE: Banco de España.

## Cooperativas de crédito

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	2015
Caja Rural del Sur, SCC	177	27,0	377	57,6	88	13,4	13	2,0	655
Cajamar Caja Rural, SCC	40	13,9	167	58,0	69	24,0	12	4,2	288
Caja Rural de Granada, SCC	4	1,8	170	76,2	44	19,7	5	2,2	223
Caja Rural de Castilla-La Mancha, SCC	3	3,6	72	86,7	8	9,6	0	0,0	83
Cajasiete, Caja Rural, SCC	1	1,8	38	66,7	18	31,6	0	0,0	57
Caja Rural de Navarra, SCC	3	5,4	49	87,5	3	5,4	1	1,8	56
Caja Rural de Asturias, SCC	12	21,8	30	54,5	9	16,4	4	7,3	55
Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca, SCC	16	39,0	13	31,7	9	22,0	3	7,3	41
Caja Rural de Extremadura, SCC	6	16,2	27	73,0	3	8,1	1	2,7	37
Caja Rural de Jaén, Barcelona y Madrid, SCC	4	11,1	23	63,9	8	22,2	1	2,8	36
Caja Laboral Popular, CC	5	15,2	17	51,5	9	27,3	2	6,1	33
Caja Rural Central, SCC	5	25,0	11	55,0	4	20,0	0	0,0	20
Caja Rural de Aragón, SCC	9	47,4	2	10,5	6	31,6	2	10,5	19
Caja de Arquitectos, SCC	1	6,7	11	73,3	3	20,0	0	0,0	15
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	1	10,0	6	60,0	3	30,0	0	0,0	10
Caja Rural de Burgos, Fuentepelayo, Segovia, y Castellidans, SCC	3	30,0	5	50,0	1	10,0	1	10,0	10
Caja Rural de Zamora, CC	1	11,1	8	88,9	0	0,0	0	0,0	9
Caja Rural de Almedralejo, SCC	1	14,3	1	14,3	5	71,4	0	0,0	7
Caja Rural de Torrent, CCV	1	14,3	6	85,7	0	0,0	0	0,0	7
Caixa Rural Galega, SCCLG	0	0,0	2	33,3	4	66,7	0	0,0	6
Caja Rural de Teruel, SCC	0	0,0	4	80,0	1	20,0	0	0,0	5
Caixa de Crèdit dels Enginyers, SCC	0	0,0	3	75,0	0	0,0	1	25,0	4
Caja Rural de Soria, SCC	0	0,0	3	75,0	1	25,0	0	0,0	4
Caixa Rural Altea, CCV	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	3
Caja Rural de Salamanca, SCC	0	0,0	0	0,0	3	100,0	0	0,0	3
Caixa Rural Vinarós, SCC	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	2
Caja Rural de Gijón, SC Asturiana de Crédito	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Caja Rural de Villar, CCV	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	2
Caja Rural Ntra. Sra. de la Esperanza de Onda, SCCV	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0	2
CCA, Caja Rural de Casas Ibáñez, SC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caixa Rural de L'alcúdia, SCVC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caixa Rural La Vall «San Isidro», SCCV	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja de Crédito Cooperativo, SCC	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural de Alginet, SCCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural de Utrera, SCALC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural La Junquera de Chilches, SCCV	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural San Jaime de Alquerías del Niño Perdido, SCCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural San José de Burriana, SCCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>TOTAL</b>	<b>299</b>	<b>17,6</b>	<b>1.058</b>	<b>62,1</b>	<b>299</b>	<b>17,6</b>	<b>47</b>	<b>2,8</b>	<b>1.703</b>

FUENTE: Banco de España.

## Establecimientos financieros de crédito

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	2015
Credifimo, EFC, SA	1	1,4	58	78,4	15	20,3	0	0,0	74
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	6	17,6	21	61,8	7	20,6	0	0,0	34
Avant Tarjeta, EFC, SAU	1	3,3	14	46,7	15	50,0	0	0,0	30
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	0	0,0	13	76,5	3	17,6	1	5,9	17
Bankinter Consumer Finance, EFC, SA	3	27,3	5	45,5	3	27,3	0	0,0	11
Caixabank Consumer Finance, EFC, SA	1	11,1	3	33,3	5	55,6	0	0,0	9
Santander Consumer, EFC, SA	1	14,3	2	28,6	3	42,9	1	14,3	7
Oney Servicios Financieros, EFC, SA	3	50,0	1	16,7	2	33,3	0	0,0	6
Volkswagen Finance, SA, EFC	0	0,0	3	75,0	1	25,0	0	0,0	4
Euro Crédito, EFC, SA	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
Citifin, SA, EFC	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
FCA Capital España, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	2
Financiera Española de Crédito a Distancia, EFC, SA	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Popular Servicios Financieros, EFC, SA	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Bansabadell Fincom, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Finandía, EFC, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Santander Factoring y Confirming, SA, EFC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Unión Financiera Asturiana, SA, EFC	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>8,6</b>	<b>129</b>	<b>61,7</b>	<b>58</b>	<b>27,8</b>	<b>4</b>	<b>1,9</b>	<b>209</b>

FUENTE: Banco de España.

## ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2015

CUADRO A.1.5

## Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	2015
ING Bank NV, Sucursal en España	26	32,5	27	33,8	21	26,3	6	7,5	80
Barclays Bank PLC, Sucursal en España	10	35,7	13	46,4	4	14,3	1	3,6	28
Cofidis, SA, Sucursal en España	4	28,6	2	14,3	7	50,0	1	7,1	14
Novo Banco, SA, Sucursal en España	3	27,3	4	36,4	3	27,3	1	9,1	11
Deutsche Bank AG, Sucursal en España	2	33,3	1	16,7	3	50,0	0	0,0	6
Self Trade Bank, SA	1	16,7	1	16,7	3	50,0	1	16,7	6
Triodos Bank, NV, Sucursal en España	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	2
Banque PSA Finance, Sucursal en España	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
De Lage Landen International BV, Sucursal en España	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
RCI Banque, SA, Sucursal en España	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>33,3</b>	<b>49</b>	<b>32,7</b>	<b>41</b>	<b>27,3</b>	<b>10</b>	<b>6,7</b>	<b>150</b>

FUENTE: Banco de España.

## ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2015

CUADRO A.1.6

## Resto de entidades

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	2015
Western Union Payment Services Ireland Limited (red de agentes)	2	40,0	2	40,0	0	0,0	1	20,0	5
American Express Card España, SA	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
Herbon Envíos, EP, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Moneygram International Limited (red de agentes)	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Moneytrans World, Entidad de Pago, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
SGRV de la Comunidad Valenciana	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Santander Elavon Merchant Services, Entidad de Pago, SL	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Tasaciones Inmobiliarias, SA (TINSA)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Universalpay, Entidad de Pago, SL	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>21,4</b>	<b>6</b>	<b>42,9</b>	<b>2</b>	<b>14,3</b>	<b>3</b>	<b>21,4</b>	<b>14</b>

FUENTE: Banco de España.