

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?	25

2.2 RECLAMACIONES	
RESUELTAS	29

2.2.1	¿Por qué se reclamó?	29
2.2.2	¿Cuál fue la decisión del DCMR?	30
a.	Expedientes archivados, por tipo de resolución	32
b.	Informes emitidos, por materias	35
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	38

2.3 CONSULTAS ATENDIDAS	42
-------------------------	----

2.4 ANEJO ESTADÍSTICO	45
-----------------------	----



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

En el año 2016, el DCMR ha atendido 48.230 nuevos casos presentados por usuarios de servicios financieros. De ellos, 14.462 fueron reclamaciones y 173 fueron quejas, que dieron lugar a la apertura del correspondiente expediente, 1.935 fueron consultas escritas, presentadas principalmente a través de medios telemáticos, y 31.660 fueron consultas atendidas por el servicio de atención telefónica del Departamento.

Por su parte, el Portal del Cliente Bancario —ubicado dentro del sitio web del Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es))— ha tenido 3.618.664 visualizaciones y más de un millón de visitantes durante el año 2016. La cifra de visualizaciones es ligeramente inferior a la del año anterior (3.809.129).

Tras el análisis de los datos del ejercicio 2016, se aprecia un descenso del número de reclamaciones —28,6 %—, que, pese a ser inferior al descenso del año 2015, da continuidad a la tendencia descendente iniciada en 2014 y sitúa su nivel en cifras similares a las del ejercicio 2012, 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.

En cuanto a las quejas presentadas por los ciudadanos durante el año, estas ascienden a un total de 173, lo que supone un incremento del 10 % con respecto al año anterior. A pesar de este ligero incremento, 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, 87 finalizaron con la emisión de informe por el DCMR —17 de ellos concluyeron con una resolución favorable al reclamante, 40 con informe favorable a la entidad y 30 con informe sin pronunciamiento— y 6 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.

El cuadro 2.1 muestra la evolución mensual de las reclamaciones y consultas recibidas en el año y comparadas con el ejercicio anterior. Se observa un incremento en el volumen de reclamaciones durante el segundo trimestre del año. Asimismo, se aprecia que el número de consultas recibidas en el servicio de atención telefónica ha disminuido en 2016 —un 11 %—, registrándose 31.660 consultas, y que el número de consultas escritas ha registrado un sensible descenso —40,2 %—, situándose en 1.935 consultas, frente a las 3.237 consultas del año anterior.

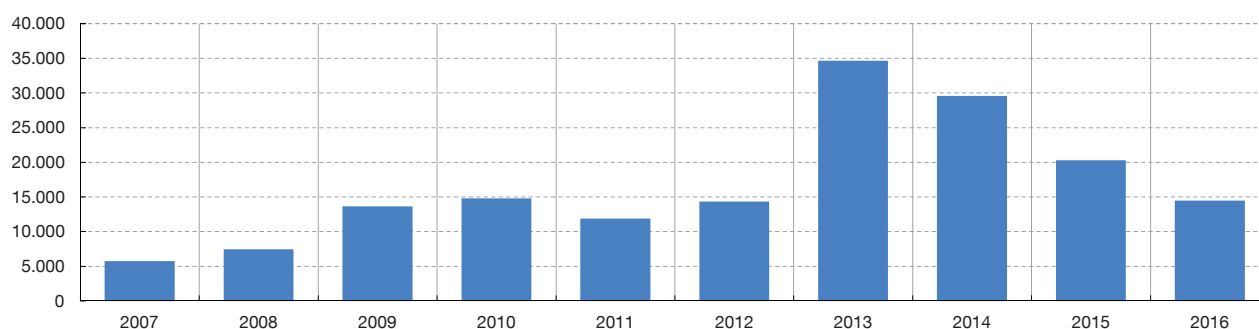
En el gráfico 2.1 se muestra la evolución del número de reclamaciones recibidas en los últimos diez años. Puede apreciarse que, tras el aumento significativo ocurrido en 2013 con motivo de las reclamaciones referidas a «cláusulas suelo», la tendencia descendente de los años siguientes ha llevado a situar el volumen de reclamaciones del ejercicio 2016 en cifras similares a las registradas en el año 2012. Actualmente, las reclamaciones sobre «cláusulas suelo» representan menos de la tercera parte del total de reclamaciones.

	Reclamaciones			Consultas escritas			Consultas telefónicas			Total nuevos casos presentados		
	2016	2015	%	2016	2015	%	2016	2015	%	2016	2015	%
Enero	1.081	1.820	-40,6	178	232	-23,3	2.499	3.203	-22,0	3.758	5.255	-28,5
Febrero	1.255	2.134	-41,2	232	948	-75,5	3.025	3.442	-12,1	4.512	6.524	-30,8
Marzo	1.295	2.234	-42,0	182	383	-52,5	2.867	3.954	-27,5	4.344	6.571	-33,9
Abril	1.348	1.989	-32,2	154	297	-48,1	2.860	3.506	-18,4	4.362	5.792	-24,7
Mayo	1.323	1.864	-29,0	162	234	-30,8	2.607	3.044	-14,4	4.092	5.142	-20,4
Junio	1.291	1.928	-33,0	238	179	33,0	2.810	2.767	1,6	4.339	4.874	-11,0
Julio	1.183	1.674	-29,3	167	153	9,2	2.559	2.576	-0,7	3.909	4.403	-11,2
Agosto	1.063	1.121	-5,2	132	107	23,4	2.190	1.994	9,8	3.385	3.222	5,1
Septiembre	1.133	1.263	-10,3	115	160	-28,1	2.629	2.882	-8,8	3.877	4.305	-9,9
Octubre	1.200	1.343	-10,6	141	172	-18,0	2.613	2.847	-8,2	3.954	4.362	-9,4
Noviembre	1.191	1.547	-23,0	129	200	-35,5	2.588	2.822	-8,3	3.908	4.569	-14,5
Diciembre	1.099	1.345	-18,3	105	172	-39,0	2.413	2.530	-4,6	3.617	4.047	-10,6
<b>TOTAL</b>	<b>14.462</b>	<b>20.262</b>	<b>-28,6</b>	<b>1.935</b>	<b>3.237</b>	<b>-40,2</b>	<b>31.660</b>	<b>35.567</b>	<b>-11,0</b>	<b>48.057</b>	<b>59.066</b>	<b>-18,6</b>

FUENTE: Banco de España.

## RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS

GRÁFICO 2.1



FUENTE: Banco de España.

## 2.1 Nuevas reclamaciones recibidas

Durante el año 2016 se han abierto 14.462 expedientes de reclamación ante el DCMR. Debemos señalar que 3.954 de los expedientes abiertos corresponden a reclamaciones referidas a «cláusulas suelo», lo que representa un 27 % sobre el total de reclamaciones registradas en el ejercicio. El descenso tanto en su número como en su peso relativo sobre el total de reclamaciones —en 2015 representaba el 46 % de las reclamaciones— es notable.

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 93,6 % de las personas que presentaron reclamación fueron personas físicas, mientras que el 6,4 % restante fueron comunidades de propietarios y/o comunidades de

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LA RED DE SUCURSALES  
DEL BANCO DE ESPAÑA

CUADRO 2.2

	2016	%	2015	%
Madrid	11.348	78,47	15.422	76,11
Sevilla	602	4,16	1.514	7,47
Barcelona	364	2,52	484	2,39
Valencia	231	1,60	355	1,75
Zaragoza	209	1,45	213	1,05
Las Palmas	205	1,42	349	1,72
Alicante	199	1,38	191	0,94
Murcia	197	1,36	277	1,37
Badajoz	194	1,34	253	1,25
Málaga	169	1,17	287	1,42
La Coruña	157	1,09	167	0,82
Santa Cruz de Tenerife	152	1,05	237	1,17
Valladolid	149	1,03	160	0,79
Bilbao	132	0,91	134	0,66
Oviedo	85	0,59	109	0,54
Palma de Mallorca	69	0,48	110	0,54
<b>TOTAL</b>	<b>14.462</b>	<b>100,00</b>	<b>20.262</b>	<b>100,00</b>

FUENTE: Banco de España.

bienes, 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?

En la misma línea que en los años precedentes, la sede central del Banco de España en Madrid registra el mayor volumen de entradas de escritos de reclamación, con más de un 78 % —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 602, 364 y 231, respectivamente.

2.1.3 ¿DÓNDE SURGIERON  
MÁS RECLAMACIONES?

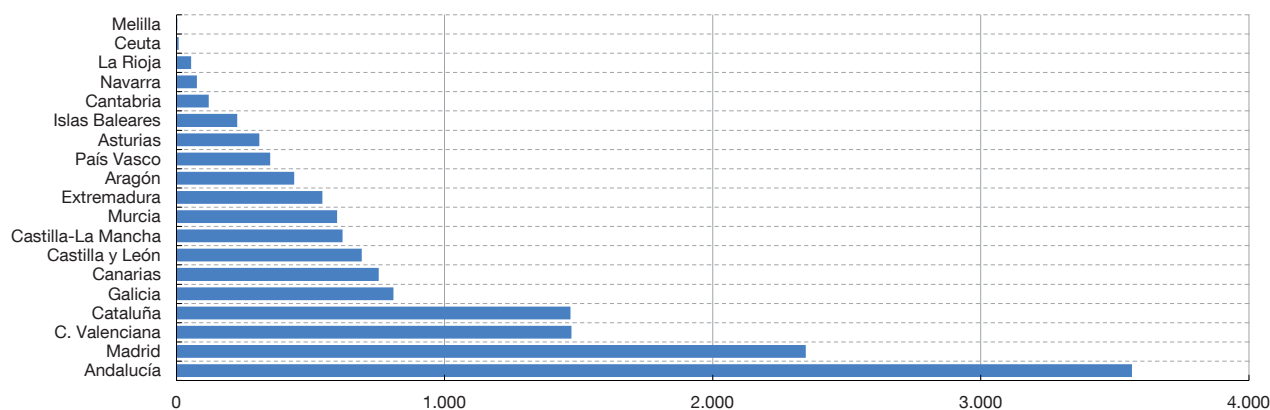
En el gráfico 2.2 se ofrece la distribución del número de reclamaciones en función de la comunidad autónoma en la que se produjo la incidencia. Resulta necesario matizar que esta distribución regional de las reclamaciones no se corresponde con la reflejada en el apartado anterior, en la que simplemente 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, Comunidad Valenciana, Cataluña, Canarias y Galicia son las regiones que absorben un mayor número de reclamaciones, sumando entre ellas 10.419 reclamaciones, lo que representa el 72 % del total nacional, un porcentaje muy similar al de años anteriores.

Adicionalmente, en el cuadro 2.3 se desglosa el número de reclamaciones presentadas en cada región en los años 2015 y 2016, ponderando los datos con la correspondiente acti-

NÚMERO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS, POR COMUNIDAD AUTÓNOMA

GRÁFICO 2.2



FUENTE: Banco de España

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

CUADRO 2.3

	2016				2015			
	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	3.564	24,6	136.115	26,6	7.208	35,6	137.183	52,5
Madrid	2.348	16,2	351.866	6,8	2.800	13,8	371.737	7,5
C. Valenciana	1.473	10,2	109.134	13,7	1.615	8,0	108.872	14,8
Cataluña	1.470	10,2	209.434	7,1	1.755	8,7	229.976	7,6
Galicia	809	5,6	51.160	16,1	808	4,0	50.559	16,0
Canarias	755	5,2	31.931	24,0	1.032	5,1	31.646	32,6
Castilla y León	691	4,8	56.532	12,4	881	4,3	57.182	15,4
Castilla-La Mancha	620	4,3	35.887	17,6	891	4,4	36.700	24,3
Murcia	599	4,1	28.557	21,3	773	3,8	29.360	26,3
Extremadura	545	3,8	17.000	32,6	694	3,4	17.239	40,3
Aragón	439	3,0	33.187	13,4	497	2,5	34.714	14,3
País Vasco	350	2,4	73.840	4,8	366	1,8	72.536	5,0
Asturias	309	2,1	22.561	13,9	395	1,9	22.229	17,8
Islas Baleares	227	1,6	27.341	8,4	231	1,1	26.919	8,6
Cantabria	121	0,8	12.030	10,2	132	0,7	12.269	10,8
Navarra	76	0,5	16.250	4,8	74	0,4	16.119	4,6
La Rioja	55	0,4	8.237	6,8	92	0,5	8.294	11,1
Ceuta	8	0,1	1.057	7,7	10	0,0	1.068	9,4
Melilla	3	0,0	943	3,2	8	0,0	972	8,2
<b>TOTAL</b>	<b>14.462</b>	<b>100,0</b>	<b>1.223.062</b>	<b>12,0</b>	<b>20.262</b>	<b>100,0</b>	<b>1.265.572</b>	<b>16,0</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. Además, en 2016 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de créditos y depósitos, tomando al efecto el índice de precios de consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (1,6%).



vidad 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 concluye que Andalucía continúa siendo el territorio donde tiene su origen el mayor número de reclamaciones en términos absolutos, con 3.564 (un 24,6 % del total).

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 La Rioja, País Vasco, Navarra y Melilla. De otra parte, las comunidades con mayor incidencia relativa de reclamaciones son Extremadura, Andalucía y Canarias.

En promedio, a escala nacional se recibieron 12 reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera, frente a las 16 de 2015, poniéndose así de manifiesto que el descenso en el volumen de reclamaciones presentadas se observa tanto en términos 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 pondera el número de reclamaciones atribuidas a cada comunidad autónoma con el número de habitantes mayores de 16 años residentes en ellas, siendo esta una medida alternativa para analizar la distribución regional de las reclamaciones recibidas en 2016 y su comparación con la de 2015.

Se observa que, en término medio, se presentaron 37 nuevas reclamaciones por cada 100.000 habitantes residentes en España. Extremadura resulta ser la comunidad con mayor número de reclamaciones por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años —58,9—. No obstante, Andalucía es la comunidad con mayor número de reclamaciones en términos absolutos. 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, seguida de Ceuta y de Navarra. El descenso con respecto al ejercicio 2015 es de 14,9 reclamaciones por cada 100.000 habitantes.

2.1.4 ¿CONTRA QUÉ TIPO DE ENTIDADES SE PRESENTÓ RECLAMACIÓN?

Al igual que en ejercicios anteriores, las reclamaciones son fiel reflejo del peso relativo de las entidades en el sistema financiero español: el 94,4 % del total de reclamaciones presentadas en 2016 es atribuible a las entidades de depósito —bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito y sucursales en España de entidades de crédito extranjeras comunitarias—, con un ligero descenso respecto al año 2015, el 97 %. Del resto de entidades —que representan el 5,6 %—, hay que destacar principalmente las reclamaciones contra establecimientos financieros de crédito y, en menor medida, contra entidades de pago híbridas.

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

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

CUADRO 2.4

	2016		2015		Habitantes mayores de 16 años	2016	2015
	N.º	%	N.º	%		Reclamaciones / 100.000 habitantes mayores de 16 años	Reclamaciones / 100.000 habitantes mayores de 16 años
Andalucía	3.564	24,6	7.208	35,6	6.932.290	51,4	104,0
Madrid	2.348	16,2	2.800	13,8	5.303.548	44,3	52,8
C. Valenciana	1.473	10,2	1.615	8,0	4.137.515	35,6	28,6
Cataluña	1.470	10,2	1.755	8,7	6.139.853	23,9	39,0
Galicia	809	5,6	808	4,0	2.386.416	33,9	57,2
Canarias	755	5,2	1.032	5,1	1.803.746	41,9	51,7
Castilla y León	691	4,8	881	4,3	2.156.648	32,0	40,9
Castilla-La Mancha	620	4,3	891	4,4	1.721.755	36,0	33,9
Murcia	599	4,1	773	3,8	1.189.047	50,4	65,0
Extremadura	545	3,8	694	3,4	925.996	58,9	74,9
Aragón	439	3,0	497	2,5	1.125.757	39,0	44,1
País Vasco	350	2,4	366	1,8	1.838.207	19,0	42,6
Asturias	309	2,1	395	1,9	926.286	33,4	19,9
Islas Baleares	227	1,6	231	1,1	940.674	24,1	24,6
Cantabria	121	0,8	132	0,7	500.630	24,2	26,4
Navarra	76	0,5	74	0,4	530.170	14,3	34,9
La Rioja	55	0,4	92	0,5	263.938	20,8	14,0
Ceuta	8	0,1	10	0,0	65.749	12,2	15,2
Melilla	3	0,0	8	0,0	63.272	4,7	12,6
<b>TOTAL</b>	<b>14.462</b>	<b>100,0</b>	<b>20.262</b>	<b>100,0</b>	<b>38.951.499</b>	<b>37,1</b>	<b>52,0</b>

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

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.

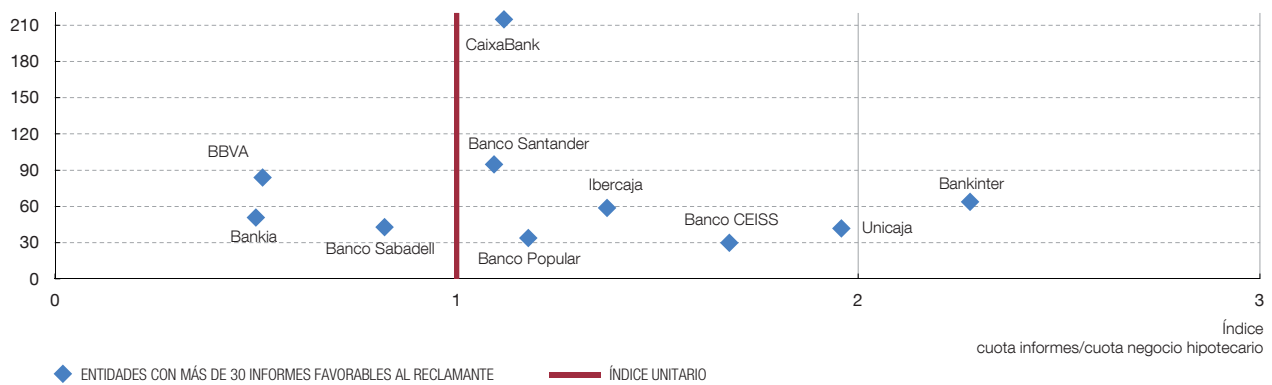
Así, las entidades situadas a la izquierda de la línea roja presentan un número de informes contrarios a su proceder (favorables al reclamante) inferior al que proporcionalmente les correspondería por su cuota de mercado; por el contrario, la entidades situadas a la derecha de la línea roja habrían obtenido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

## INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE EN RECLAMACIONES SOBRE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

GRÁFICO 2.3

(no incluye reclamaciones por «cláusulas suelo»)

Entidades con mayor número de informes favorables al reclamante

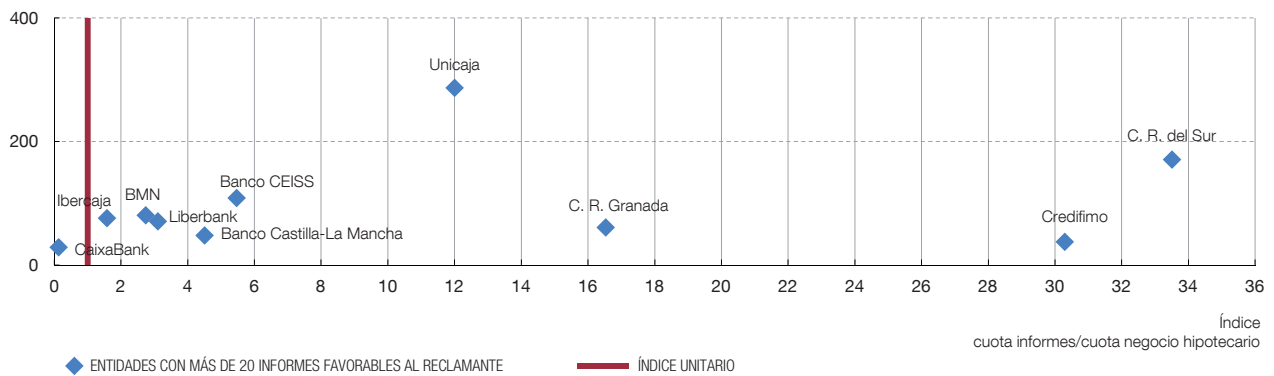


FUENTE: Banco de España.

## INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE EN RECLAMACIONES SOBRE «CLÁUSULAS SUELO»

GRÁFICO 2.4

Entidades con mayor número de informes favorables al reclamante

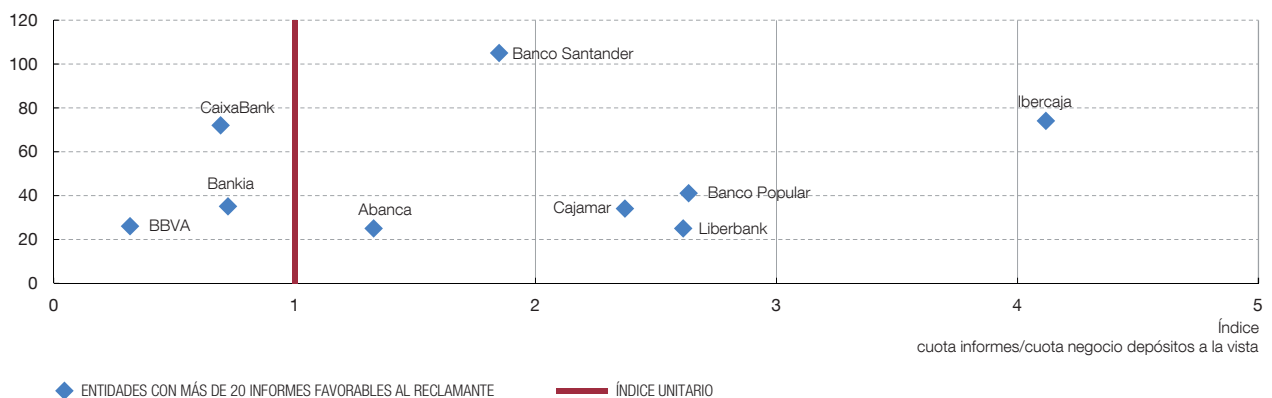


FUENTE: Banco de España.

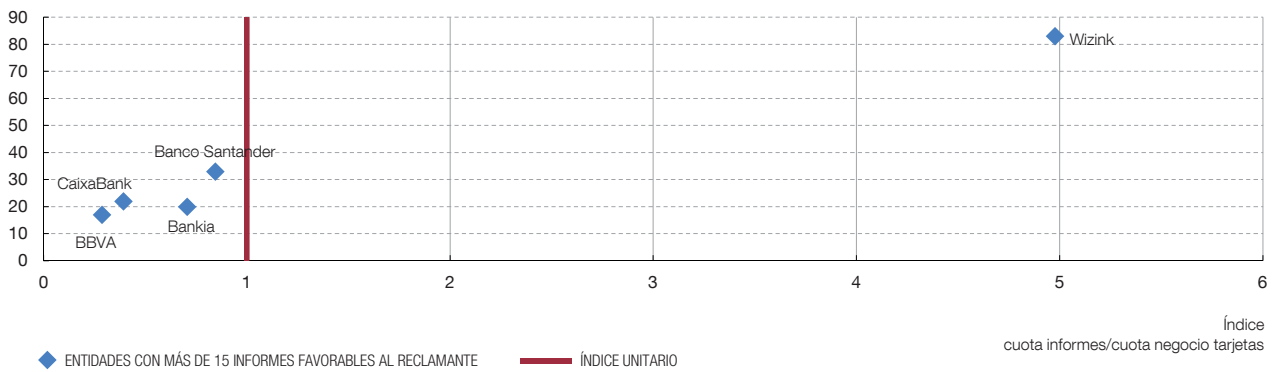
## INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE EN RECLAMACIONES SOBRE DEPÓSITOS A LA VISTA

GRÁFICO 2.5

Entidades con mayor número de informes favorables al reclamante



FUENTE: Banco de España.



FUENTE: Banco de España.

Teniendo en cuenta únicamente aquellas entidades cuyo número de informes favorables al reclamante, en reclamaciones sobre préstamos hipotecarios (sin incluir «cláusulas suelo»), es superior a 30, representadas en el gráfico 2.3, destaca negativamente Bankinter —con una ratio de 2,3—, seguida de Unicaja —1,9—. Por el contrario, Bankia y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria —ambas con una ratio muy próxima a 0,5— tienen un número de informes favorables al reclamante inferior al que les correspondería según su cuota de mercado. En este ámbito, las reclamaciones se centran en liquidaciones de intereses y comisiones, aplicación del código de buenas prácticas de protección de deudores hipotecarios en apuros e incidencias en la formalización y concesión de hipotecas.

El gráfico 2.4 muestra las reclamaciones sobre «cláusulas suelo», donde destaca especialmente CaixaBank con una ratio de 0,1. Otras entidades, como Caja Rural del Sur (33,5) y Credifimo (30,3), tienen ratios muy superiores a las que les corresponderían conforme a su cuota de mercado.

Si observamos el gráfico 2.5, Ibercaja (4,1) es la entidad con mayor ratio de informes favorables al reclamante respecto a su cuota de mercado de depósitos a la vista, seguida de Banco Popular y Liberbank, ambas con un índice de 2,6. Banco Bilbao Vizcaya Argentaria es la entidad con menor índice (0,3). 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 liquidación de intereses y comisiones, incidencias en testamentarías, discrepancia con apuntes efectuados en las cuentas de los clientes, formalización y cancelación de depósitos, entre otras.

En relación con las reclamaciones por incidencias en la solicitud, emisión y uso de las tarjetas, el gráfico 2.6 muestra cómo, a excepción de Wizink (5,0), las restantes entidades se encuentran por debajo del índice unitario de cuota de mercado respecto al total de tarjetas emitidas, destacando Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (0,3) y CaixaBank (0,4). 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 discrepancias con distintos apuntes en cuenta como consecuencia del uso de tarjetas de crédito, comisiones aplicadas, robo y uso fraudulento, y problemas surgidos con el uso de tarjetas de débito en cajeros automáticos—.

## 2.2 Reclamaciones resueltas

### 2.2.1 ¿POR QUÉ SE RECLAMÓ?

En el ejercicio 2016 han sido presentadas 14.462 reclamaciones, habiendo sido resueltas todas ellas a la fecha de redacción de esta Memoria. El cuadro 2.5 y el gráfico 2.7 desgranar las materias sobre las que versaron las reclamaciones resueltas.

Los principales motivos de reclamación se siguen concentrando en las operaciones de activo, préstamos y créditos, que absorben un 55,6 % del total de reclamaciones, un porcentaje muy inferior al del año 2015, derivado fundamentalmente del descenso de reclamaciones presentadas por discrepancias con la aplicación de la «cláusula suelo».

Las reclamaciones sobre operaciones de pasivo se mantienen en números similares a las planteadas en el ejercicio anterior. Sin embargo, se ha producido un descenso destacable (24,3) de las reclamaciones relativas a valores y seguros, que, en general, se trasladan a los correspondientes supervisores —al no haberse presentado incidencias sustantivas relativas a participaciones preferentes y obligaciones subordinadas—, cuestión que es competencia de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Respecto a los servicios de pago (transferencias, tarjetas, recibos y servicios de caja) y efectos (cheques, letras de cambio y pagarés), se mantienen, en números absolutos, las reclamaciones presentadas en ambos ejercicios.

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, como señalábamos anteriormente, han disminuido sensiblemente tanto en volumen (pasando de 13.393 en 2015 a 8.042 en 2016) como en su peso relativo sobre el conjunto de reclamaciones (10,5 puntos porcentuales). En esta materia, el mayor número de reclamaciones está relacionado con la limitación a la variabilidad del tipo de interés («cláusulas suelo»), aunque su volumen ha disminuido significativamente respecto al año anterior, pasando del 46,2 % al 27,3 % sobre el total de reclamaciones presentadas. Mantienen especial relevancia las reclamaciones relacionadas con la liquidación de los préstamos hipotecarios y, en menor medida, 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, Ley 1/2013 y Real Decreto-ley 5/2017, este último de fecha de publicación posterior a la de las reclamaciones objeto de análisis en esta Memoria).

En total, en el año 2016 se presentaron 431 reclamaciones relacionadas con la aplicación del Código de Buenas Prácticas, conforme a lo establecido en el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes 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. De ellas, en 177 casos los reclamantes no han aportado la documentación necesaria para poder tramitar la reclamación ante el Banco de España (fundamentalmente, no habían acudido con carácter previo al SAC de la entidad reclamada). En 12 supuestos la entidad se allanó, en 4 se acreditó desistimiento del reclamante, y en otros 24 casos la reclamación se refería a aspectos ajenos a la competencia del Departamento, fundamentalmente por estar sometido a decisión judicial o plantear cuestiones que se incardinan dentro de la política comercial de las entidades. En 214 reclamaciones se procedió a emitir el correspondiente informe, de los cuales en 179 (83,6 %) se resolvió a favor del reclamante.

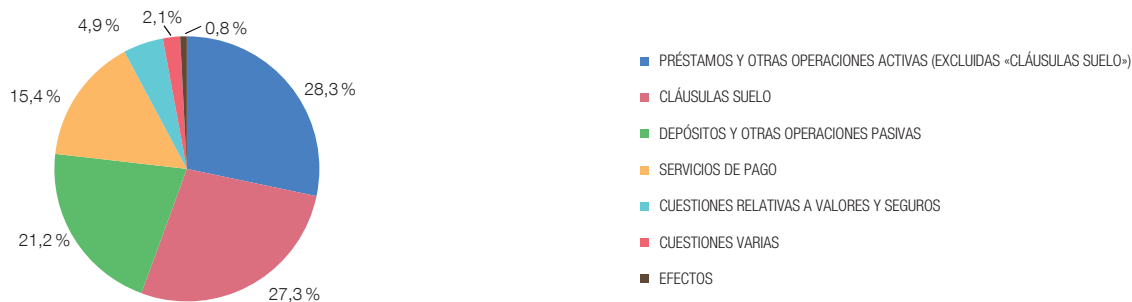
## Valores absolutos

	2016		2015		% variación
	Número	% s/total	Número	% s/total	
Activo	8.042	55,6	13.393	66,1	-40,0
Pasivo	3.067	21,2	3.098	15,3	-1,0
Servicios de pago	2.227	15,4	2.366	11,7	-5,9
Valores y seguros	709	4,9	936	4,6	-24,3
Cuestiones varias	307	2,1	325	1,6	-5,5
Efectos	110	0,8	144	0,7	-23,6
<b>TOTAL</b>	<b>14.462</b>	<b>100,0</b>	<b>20.262</b>	<b>100,0</b>	<b>-28,6</b>

FUENTE: Banco de España.

## RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 2.7



FUENTE: Banco de España.

Las reclamaciones por operaciones de pasivo se han incrementado en términos relativos respecto al ejercicio anterior (21,2, frente a 15,3). Dos hechos han contribuido a ello: por un lado, la disminución de las reclamaciones por operaciones de activo y, por otro, el incremento de las reclamaciones presentadas por discrepancias con las liquidaciones de cuentas corrientes, especialmente por el adeudo de comisiones y la no remuneración de aquellas, que en algunos casos dan lugar a TAE negativas.

En cuanto a los servicios de pago, las reclamaciones se mantienen en números similares al ejercicio anterior, aunque se ha incrementado su peso relativo, pasando del 11,7 al 15,4. La mayor parte de las incidencias están relacionadas con las tarjetas de crédito y de débito —discrepancias con apuntes indebidos en cuenta, adeudo de comisiones, robo y uso fraudulento y operaciones en cajeros automáticos— y con las transferencias (principalmente, por fraudes y errores en la operativa).

## 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 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

## Materias

	2016		2015	
	N.º	% total	N.º	% total
OPERACIONES ACTIVAS	8.042	55,6	13.393	66,1
Limitaciones a la variación del interés	3.954	27,3	9.354	46,2
Liquidación	1.896	13,1	1.847	9,1
Otras cuestiones	691	4,8	553	2,7
Código de Buenas Prácticas	431	3,0	488	2,4
Formalización	401	2,8	254	1,3
Concesión	340	2,4	240	1,2
Avales y garantías	94	0,6	115	0,6
Cancelación	73	0,5	275	1,4
Cobertura de riesgos	49	0,3	91	0,4
Subrogación	40	0,3	53	0,3
Leasing/renting	22	0,2	26	0,1
Novación	20	0,1	47	0,2
Préstamos subvencionados	15	0,1	21	0,1
Factoring/confirming	13	0,1	13	0,1
Préstamo a promotor	3	0,0	16	0,1
OPERACIONES PASIVAS	3.067	21,2	3.098	15,3
Liquidación	1.471	10,2	1.436	7,1
Cuestiones hereditarias	482	3,3	461	2,3
Formalización	298	2,1	158	0,8
Discrepancia sobre apuntes	296	2,0	514	2,5
Cancelación	269	1,9	303	1,5
Bloqueo de cuenta	133	0,9	2	0,0
Otras cuestiones	54	0,4	154	0,8
Embargos	32	0,2	37	0,2
Incidencias sobre titularidad	27	0,2	25	0,1
Concesión	5	0,0	8	0,0
SERVICIOS DE PAGO	2.227	15,4	2.366	11,7
Tarjetas de crédito/débito	1.472	10,2	1.572	7,8
Discrepancia sobre apuntes	427	3,0	185	0,9
Comisiones	276	1,9	272	1,3
Uso fraudulento	260	1,8	348	1,7
Cajeros automáticos	194	1,3	140	0,7
Formalización	188	1,3	253	1,2
Otras cuestiones	69	0,5	233	1,1
Terminal punto de venta	41	0,3	38	0,2
Intereses	17	0,1	103	0,5
Transferencias	292	2,0	290	1,4
Nacionales: otras cuestiones	145	1,0	161	0,8
Nacionales: comisiones	56	0,4	46	0,2
Internacionales: otras cuestiones	43	0,3	56	0,3
Internet: uso fraudulento	37	0,3	12	0,1
Internacionales: comisiones	11	0,1	15	0,1
Recibos	307	2,1	410	2,0
Servicio de caja	156	1,1	94	0,5

## Materias

	2016		2015	
	N.º	% total	N.º	% total
EFFECTOS	110	0,8	144	0,7
Cheques	95	0,7	114	0,6
Pagarés	13	0,1	26	0,1
Letras	2	0,0	4	0,0
CUESTIONES SOBRE VALORES Y SEGUROS	709	4,9	936	4,6
CUESTIONES VARIAS	307	2,1	325	1,6
Otras cuestiones	234	1,6	175	0,9
Registro solvencia	53	0,4	91	0,4
Deuda pública	9	0,1	14	0,1
Tasación	7	0,0	36	0,2
Cajas de seguridad	4	0,0	9	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>14.462</b>	<b>100,0</b>	<b>20.262</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Banco de España.

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 SAC o defensor del cliente de la entidad reclamada.
- Competencia de otras instancias.

a. Expedientes archivados, por tipo de resolución

En el año 2016 se abrieron 14.462 expedientes, como consecuencia de las reclamaciones presentadas por los ciudadanos, que dieron lugar a 14.709 resoluciones. Hay que precisar 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 extracción de efectivo en un cajero automático, se solicitan alegaciones a las dos entidades implicadas —emisora de la tarjeta y propietaria del cajero— 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.

A fecha de emisión de la presente Memoria, todos los expedientes correspondientes al año 2016 han sido resueltos y archivados.

Los cuadros explicativos de este apartado —cuadros 2.7 y 2.8— muestran el detalle de las resoluciones emitidas y su comparación con el año anterior. Las 14.709 resoluciones (en los 14.462 expedientes) se desglosan de la siguiente manera:

- A. Expedientes que han concluido con informe motivado. De las 5.819 resoluciones que finalizaron con informe motivado, en 3.559 casos (61,2%) el DCMR se pronunció a favor del reclamante, concluyendo que la entidad se



## Informes de reclamaciones

	2016		2015		% variación
	N.º	% s/total	N.º	% s/total	
Informes de reclamaciones	5.819	100,0	9.363	100,0	-37,9
Informes favorables al reclamante	3.559	61,2	6.000	64,1	-40,7
Informes favorables a la entidad	2.010	34,5	3.036	32,4	-33,8
Sin pronunciamiento	250	4,3	327	3,5	-23,5

FUENTE: Banco de España.

había apartado de la normativa de transparencia o no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias; en 36 de las reclamaciones señaladas anteriormente, las entidades no alegaron convenientemente. En 2.010 casos (34,5 %), el informe emitido concluyó que la actuación de la entidad, en relación con el objeto de la reclamación, no se había apartado de la normativa de transparencia ni de las buenas prácticas bancaria. El DCMR no pudo emitir pronunciamiento en 250 reclamaciones (4,3 %), fundamentalmente por haberse iniciado un procedimiento judicial en el transcurso de la tramitación.

Extrapolando estos datos al total de resoluciones emitidas (14.709), observamos que en un 39,6 % de las resoluciones se ha emitido un informe motivado. De ellos, en el 24,2 % el pronunciamiento fue favorable al reclamante, en un 13,7 % la entidad obtuvo un informe favorable a su actuación y en el 1,7 % restante el DCMR no pudo entrar a conocer, por razones competenciales, sobre el fondo del asunto.

Adicionalmente, en el anejo estadístico que figura al final de este capítulo los cuadros A.1 a A.6 desagregan, por entidades, la información contenida en el cuadro 2.7, añadiendo los allanamientos.

En este ejercicio se ha producido un destacado descenso de los informes emitidos, que han pasado de 9.363 en 2015 a 5.819 en 2016, motivado principalmente por la disminución del número de reclamaciones recibidas. Asimismo, el porcentaje de expedientes que finalizaron mediante la emisión de informe respecto al total de resoluciones ha disminuido un 8,9 % respecto al año anterior.

#### B. Otras resoluciones:

- Allanamientos de la entidad a las pretensiones de los reclamantes, 1.938 (13,2 % del total de resoluciones).
- Desistimientos. Los reclamantes comunican a Banco de España que han alcanzado un acuerdo con la entidad y que han decidido desistir de la reclamación: 58 expedientes (0,4 % del total de resoluciones).
- Falta de documentación necesaria para la tramitación de la reclamación. En un 10,1 % de las resoluciones, los reclamantes no han aportado documen-

## Otras resoluciones

	2016		2015		% variación
	Número	% s/total	Número	% s/total	
Allanamientos	1.938	21,8	3.919	35,4	-50,5
Desistimientos	58	0,7	72	0,7	-19,4
Documentación incompleta	1.490	16,8	1.503	13,6	-0,9
Remisión al servicio de atención al cliente/defensor del cliente	2.731	30,7	3.522	31,8	-22,5
Competencia de otras instancias	1.884	21,2	1.067	9,6	76,6
Otros	1.010	11,4	453	4,1	123,0
Asuntos de Derecho privado	350	3,9	160	1,4	118,8
Asuntos ya resueltos	175	2,0	45	0,4	288,9
Asuntos subjuídice	149	1,7	160	1,4	-6,9
Entidades no supervisadas por el Banco de España	113	1,3	142	1,3	-20,4
Política comercial	87	1,0	103	0,9	-15,5
Asuntos que no suponen infracción normativa	0	0,0	4	0,0	-100,0
Traslados a otros organismos supervisores	789	8,9	982	8,9	-19,7
Comisión Nacional del Mercado de Valores	514	5,8	669	6,0	-23,2
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	242	2,7	257	2,3	-5,8
Agencia Española de Protección de Datos	33	0,4	56	0,5	-41,1
<b>TOTAL</b>	<b>8.890</b>	<b>100,0</b>	<b>11.065</b>	<b>100,0</b>	<b>-19,7</b>

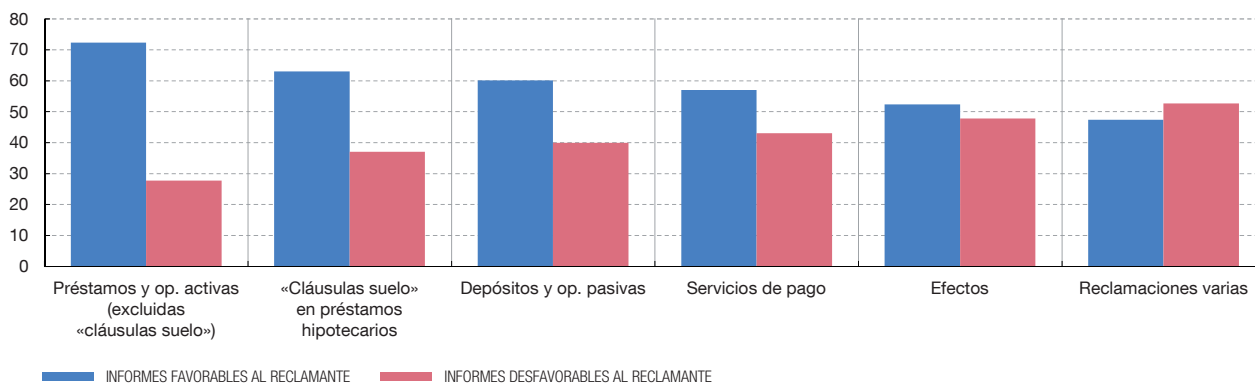
FUENTE: Banco de España.

tación esencial para poder tramitar la reclamación. A pesar de haberse solicitado expresamente la subsanación por el DCMR, esta no se ha producido.

- Incumplimiento del trámite previo y necesario de acudir al SAC o defensor del cliente de la entidad. En 2.731 expedientes (18,6 % del total de resoluciones), se indicó a los reclamantes la necesidad de acudir previamente al SAC de la entidad, sin que volvieran a presentar de nuevo reclamación ante Banco de España, lo que hace suponer que, bien esta fue resuelta en la instancia previa, o bien desistieron finalmente de la reclamación.

Tanto en este caso como en el anterior (falta de documentación necesaria), si posteriormente el reclamante cumple con las formalidades exigidas, se procede a la reapertura del expediente y a su correspondiente tramitación y resolución.

- Supuestos de inadmisión de reclamaciones. En el año 2016 fueron 1.884 las reclamaciones inadmitidas, lo que supone un 12,8 % del total de resoluciones. Los motivos principales de inadmisión fueron: controversias sobre la cuantificación económica de los daños y perjuicios, reclamaciones o quejas que reiteraban otras anteriores ya resueltas, reclamaciones tramitadas simultáneamente en otros procedimientos administrativos, arbitrales o judiciales, cuando el objeto de la reclamación se había producido hacía más de seis años, incidencias cuya resolución requería necesariamente la valoración de expertos con conocimientos especializados en una materia técnica ajena a la normativa de transparencia y protección de la clientela o a las buenas prácticas y usos financieros.



FUENTE: Banco de España.

– Traslados a otros organismos supervisores. Se dio traslado por razón de la materia sobre la que versaba la reclamación a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (514 reclamaciones), a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (242 reclamaciones) y a la Agencia Española de Protección de Datos (33 reclamaciones). En su conjunto, fueron objeto de traslado 789 reclamaciones (5,4 % del total de resoluciones).

En consecuencia, y como resumen de este apartado, el total de resoluciones emitidas en las reclamaciones admitidas a trámite, conforme a los criterios existentes en la normativa vigente, fue de 7.815 (53,1 % del total de resoluciones), e incluye informes de reclamaciones (5.819), allanamientos (1.938) y desistimientos (58). Del total de resoluciones emitidas —informes, allanamientos y desistimientos—, un 70,3 % finalizó en un sentido favorable a los intereses del reclamante (suma del 45,5 % de informes favorables al reclamante y del 24,8 % de allanamientos). En el 25,7 % 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.

b. Informes emitidos, por materias

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).

Es preciso destacar que, en todas las materias, el número de informes favorables al reclamante es superior al número de informes favorables a la entidad. La media, similar a la de años anteriores, es del 63,9 %. En este ejercicio, el mayor porcentaje de informes favorables al reclamante corresponde a las operaciones de activo, a las reclamaciones por «cláusulas suelo» y a las operaciones pasivas.

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 debe 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 ac-

(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 del Sur, SCC	87,2	38,2	11,4
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	85,7	33,3	3,4
Ibercaja Banco, SA	77,6	13,0	22,3
Cajamar Caja Rural, SCC	77,6	67,5	40,6
Unicaja Banco, SA	76,6	27,8	19,0
Liberbank, SA	75,8	46,7	16,8
Banco de Castilla-La Mancha, SA	74,5	28,6	4,1
Bankinter, SA	74,2	5,6	11,8
Cajasur Banco, SA	70,8	26,5	21,3
Deutsche Bank, SAE	69,2	44,4	25,7
Catalunya Banc, SA	68,8	40,9	32,6
Bankinter Consumer Finance, EFC, SA	68,4	23,1	34,5
Banco de Caja España de Inv., Salamanca y Soria, SA	66,3	9,5	34,0
CaixaBank, SA	64,7	38,8	23,7
Barclays Bank PLC, sucursal en España	63,0	17,6	18,2
Kutxabank, SA	62,1	29,3	25,8
Evo Banco, SA	61,9	3,8	14,3
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	60,0	58,3	33,3
Bankia, SA	59,6	36,2	34,3
Banco Mare Nostrum, SA	58,8	50,9	55,9
Banco Santander, SA	58,7	43,5	22,8
Wizink Bank, SA	57,3	9,2	18,2
Banco Popular Español, SA	56,7	21,8	24,3
Santander Consumer Finance, SA	56,5	38,5	8,0
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	47,4	81,1	36,3
Banco Sabadell, SA	46,5	56,8	28,4
Banco Cetelem, SA	46,3	5,3	25,5
Abanca Corporación Bancaria, SA	44,3	60,0	31,6
Unoe Bank, SA	33,3	66,7	33,3
ING Bank NV, sucursal en España	20,0	91,7	30,2
Evofinance, EFC, SAU	15,0	33,3	2,4
Resto de entidades	57,4	31,1	22,4
<b>TOTAL</b>	<b>60,4</b>	<b>36,8</b>	<b>26,8</b>

FUENTE: Banco de España.

tuación 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.

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

(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
Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, Credifimo, EFC, SA	95,0	5,3	11,1
Caja Rural del Sur, SCC	81,8	0,0	2,3
Unicaja Banco, SA	80,6	15,3	16,6
Caja Rural de Granada, SCC	76,3	0,0	7,0
Liberbank, SA	75,5	69,0	18,3
Catalunya Banc, SA	61,1	90,9	30,8
Banco Mare Nostrum, SA	59,6	64,2	47,9
Ibercaja Banco, SA	58,5	22,4	14,5
Cajamar Caja Rural, SCC	54,3	57,9	16,7
Banco de Castilla-La Mancha, SA	53,3	72,9	10,9
Banco de Caja España de Inv., Salamanca y Soria, SA	52,9	63,3	6,4
Abanca Corporación Bancaria, SA	52,6	20,0	17,4
Bankia, SA	47,6	40,0	8,7
CaixaBank, SA	46,0	10,3	41,1
Banco Sabadell, SA	41,9	46,2	63,1
CajaSur Banco, SA	30,3	0,0	23,3
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	18,2	100,0	10,8
Banco Popular Español, SA	17,4	31,3	40,3
Resto de entidades	56,5	55,4	31,1
<b>TOTAL</b>	<b>62,8</b>	<b>31,0</b>	<b>22,6</b>

FUENTE: Banco de España.

resolución favorable a sus intereses. La existencia de un porcentaje elevado de informes favorables al reclamante es, a juicio del DCMR, uno de los indicadores que de manera más 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 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 en los que se resolvió en contra de la actuación de la entidad resulta materialmente imposible la rectificación de su conducta. Un ejemplo de esta casuística 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, conectoras 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.

En los cuadros 2.9 y 2.10 se pueden observar los resultados de porcentajes de informes favorables al reclamante, rectificaciones y allanamientos para la totalidad de entidades, divididos únicamente por la materia. En el primero de ellos se incluyen todas las reclamaciones presentadas en el año 2016, excluyendo aquellas que tuvieran por objeto las «cláusulas suelo». El segundo de los cuadros se centra exclusivamente en las reclamaciones sobre «cláusulas suelo».

El porcentaje de informes favorables a los reclamantes emitidos por el DCMR en la totalidad de las reclamaciones presentadas, excluyendo aquellas referidas a «cláusulas suelo», es del 60,4 % —similar al del ejercicio 2015, que fue del 60,8 %—. El porcentaje de rectificaciones ha descendido, pasando del 40 % al 36,8 %, mientras que el porcentaje global de allanamientos se ha incrementado ligeramente: del 25,6 % del año pasado al 26,8 % del actual.

En lo que se refiere a las reclamaciones cuyo objeto han sido las cláusulas limitativas del tipo de interés —«cláusulas suelo»—, el porcentaje de informes favorables al reclamante ha sido del 62,8 %, inferior al del ejercicio anterior (66,65 %). El porcentaje de rectificaciones también ha descendido, pasando del 35,4 % al 31 %. En la misma línea, aunque de manera más significativa, ha descendido el porcentaje de allanamientos, siendo en el año 2016 del 22,6 %, frente al 32,2 % del ejercicio 2015.

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

Una nueva aproximación para evaluar el comportamiento y 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.

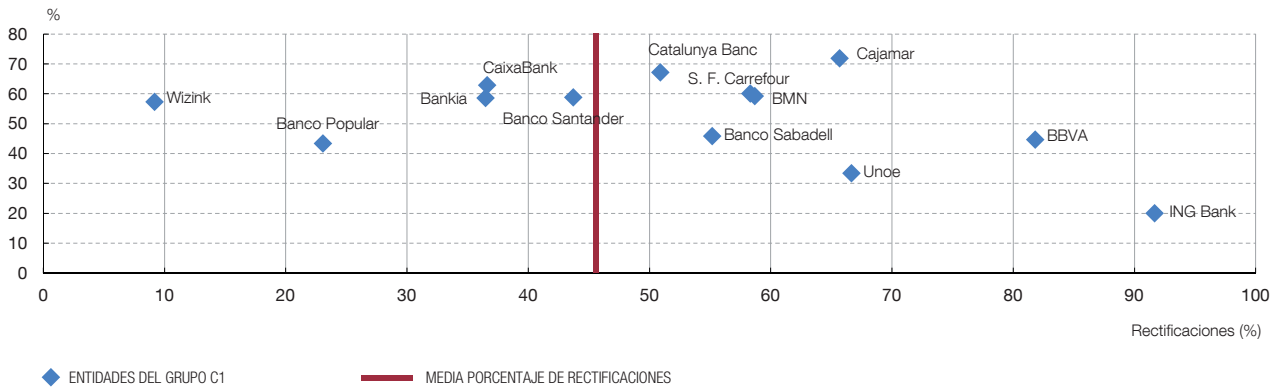
Los cuadros 2.11 y 2.12 muestran los mismos resultados señalados para la totalidad de las entidades —allanamientos, rectificaciones e informes favorables al reclamante, todos ellos en términos porcentuales—, para los grupos de entidades C1 y C2, respectivamente. Los grupos de entidades C3 y C4 no han sido objeto de análisis pormenorizado, por su baja representatividad (inferior al 10 % de los informes emitidos).

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.

Con independencia del resultado concreto de cada entidad, 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 —porcentaje de informes favorables al reclamante, porcentaje de rectificaciones y porcentaje de allanamiento—, destacando especialmente su porcentaje de rectificaciones, muy superior al que presentan las entidades del grupo C2, como ya sucedía el ejercicio anterior. Las entidades del grupo C1 representan el 49,6 % de los informes emitidos por el DCMR.

**INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE Y RECTIFICACIONES**  
Entidades del grupo C1

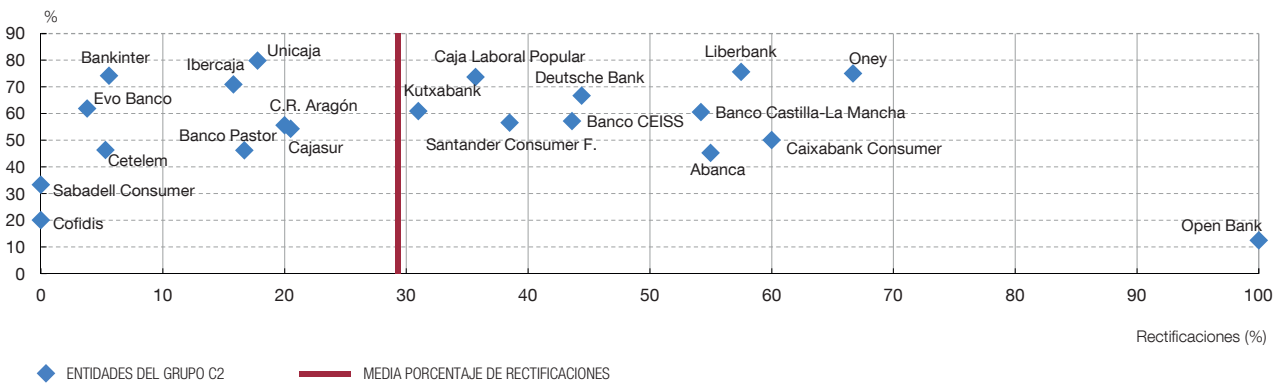
GRÁFICO 2.9



FUENTE: Banco de España.

**INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE Y RECTIFICACIONES**  
Entidades del grupo C2

GRÁFICO 2.10



FUENTE: Banco de España.

En los gráficos 2.9 y 2.10 se presentan las entidades con más informes favorables al reclamante y su porcentaje de rectificaciones, diferenciando los dos grupos más significativos, C1 y C2. 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, todo ello para cada entidad.

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 las 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 las 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.

El análisis conjunto del cuadro 2.11 y del gráfico 2.9 indica que, con carácter general, las entidades pertenecientes al grupo C1 presentan un elevado porcentaje medio de informes favorables a los reclamantes (del 55,3%), aunque inferior al del año pasado (60%), un

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
Cajamar Caja Rural, SCC	71,8	65,7	36,0
Catalunya Banc, SA	67,1	50,9	32,2
CaixaBank, SA	62,8	36,6	26,0
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	60,0	58,3	33,3
Banco Mare Nostrum, SA	59,2	58,7	51,6
Banco Santander, SA	58,8	43,7	22,8
Bankia, SA	58,5	36,5	32,6
Wizink Bank, SA	57,3	9,2	18,2
Banco Sabadell, SA	45,8	55,2	37,9
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	44,6	81,8	34,5
Banco Popular Español, SA	43,3	23,1	30,6
Unoe Bank, SA	33,3	66,7	33,3
ING Bank NV, SE	20,0	91,7	30,2
CaixaBank Payments, EFC, EP, SA	0,0	0,0	50,0
Santander Consumer, EFC, SA	0,0	0,0	33,3
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	0,0	0,0	0,0
	<b>55,3</b>	<b>45,6</b>	<b>31,8</b>

FUENTE: Banco de España.

porcentaje medio de rectificación del 45,6 %, significativamente inferior al del año pasado (55,5 %) y una ratio de allanamientos del 31,8 % (37,9 % en el ejercicio 2015). Analizadas individualmente las entidades, Cajamar (71,8) y Catalunya Banc (67,1) son las entidades con un mayor porcentaje de informes favorables al reclamante; por el contrario, ING Bank (20 %) y Unoe Bank (33,3 %), las que menos. En cuanto a las rectificaciones, entidades como ING Bank (91,7 %) y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (81,8 %) destacan positivamente en este aspecto, mientras que con porcentajes manifiestamente bajos figuran Wizink (9,1 %) y Banco Popular (23,1 %). Respecto a los allanamientos, el mayor porcentaje lo ostenta Banco Mare Nostrum (51,6 %), seguida por CaixaBank Payments (50 %); los que menos ratio de allanamientos tienen son Wizink (18,2 %) y Banco Santander (22,8 %).

En lo que se refiere a las entidades del grupo C2, los porcentajes globales son: 65,7 % de informes favorables al reclamante, 19,2 % de allanamientos y un porcentaje de rectificaciones del 29,3 %. Individualmente consideradas, hay un elevado número de entidades que superan el 70 % de informes favorables al reclamante (Unicaja, 79,8 %; Lliberbank, 75,6 %; Oney, 75 %; Bankinter, 74,2 %; Caja Laboral Popular, 73,7 %, e Ibercaja, 70,8 %). El porcentaje de rectificaciones es excesivamente bajo: ocho entidades ni siquiera superan el 20 % de rectificaciones, cuando muchas de ellas tienen elevados porcentajes de informes contrarios. Caja Rural de Aragón (40 %) y Caja Laboral Popular (32,1 %) son las que más se han allanado a las pretensiones de sus clientes, una vez que estos han presentado reclamación ante el Banco de España.

En definitiva, podemos concluir que las entidades en su conjunto tienen un amplio margen de mejora en la actuación con sus clientes en lo que al tratamiento de las reclamaciones se refiere. Es necesario que hagan un esfuerzo en la atención de las reclamaciones que



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
Unicaja Banco, SA	79,8	17,8	17,1
Liberbank, SA	75,6	57,5	17,5
Oney Servicios Financieros, EFC, SA	75,0	66,7	20,0
Bankinter, SA	74,2	5,6	11,8
Caja Laboral Popular, CC	73,7	35,7	32,1
Ibercaja Banco, SA	70,8	15,8	19,7
Deutsche Bank, SAE	66,7	44,4	25,0
Evo Banco, SA	61,9	3,8	14,3
Kutxabank, SA	60,9	31,0	26,6
Banco de Castilla-La Mancha, SA	60,6	54,2	8,7
Banco de Caja España de Inv., Salamanca y Soria, SA	57,1	43,6	17,3
Santander Consumer Finance, SA	56,5	38,5	8,0
Caja Rural de Aragón, SCC	55,6	20,0	40,0
CajaSur Banco, SA	54,3	20,5	22,1
CaixaBank Consumer Finance, EFC, SA	50,0	60,0	0,0
Banco Cetelem, SA	46,3	5,3	25,5
Banco Pastor, SA	46,2	16,7	23,5
Abanca Corporación Bancaria, SA	45,2	55,0	30,3
Sabadell Consumer Finance, EFC, SA	33,3	0,0	0,0
Cofidis, SA, SE	20,0	0,0	28,6
Open Bank, SA	12,5	100,0	20,0
Popular Servicios Financieros, EFC, SA	0,0	0,0	0,0
Telefónica Consumer Finance, EFC, SA	0,0	0,0	0,0
	<b>65,7</b>	<b>29,3</b>	<b>19,2</b>

FUENTE: Banco de España.

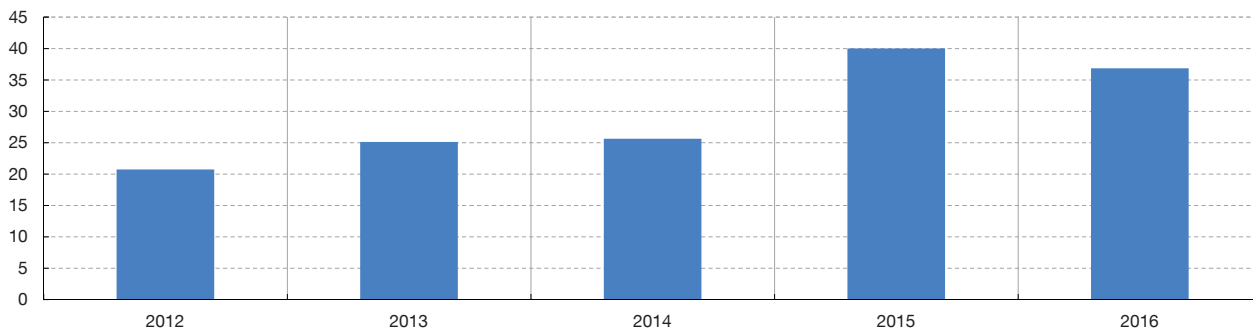
presentan sus clientes, al objeto de poder resolverlas internamente, lo que redundaría en una disminución del porcentaje de informes favorables para el reclamante y de allanamientos, que deberían ser resueltos en sus respectivos SAC. Las entidades, en general, deberían asumir con carácter voluntario los criterios del DCMR, plasmados en sus informes, y proceder a la rectificación de los informes favorables al reclamante, tendencia que ya se vislumbra en determinadas entidades.

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 devolución de 1.550.540,38 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, claramente positiva desde el año 2012 hasta el año pasado, ha experimentado un descenso en este ejercicio, alcanzado porcentajes medios de rectificación del 36,8 %, inferior al 40 % del año anterior (no se han tenido en cuenta los expedientes de reclamaciones sobre «cláusulas suelo»). Igualmente, es destacable la existencia de un significati-

**PORCENTAJE DE RECTIFICACIONES EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS**  
(no incluye reclamaciones por «cláusulas suelo»)

GRÁFICO 2.11

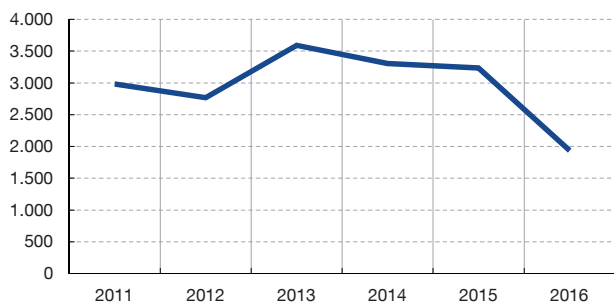


FUENTE: Banco de España.

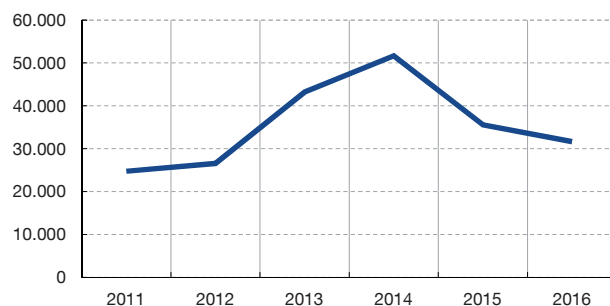
**CONSULTAS POR ESCRITO Y TELEFÓNICAS**

GRÁFICO 2.12

EVOLUCIÓN ANUAL DE LAS CONSULTAS ESCRITAS RECIBIDAS



EVOLUCIÓN ANUAL DE LAS CONSULTAS TELEFÓNICAS RECIBIDAS



FUENTE: Banco de España.

vo número de entidades con porcentajes de rectificación muy por encima de la media, algunas de ellas rozando el 100 % de rectificaciones, lo que marca una nueva línea de conducta en las relaciones con sus clientes.

**2.3 Consultas atendidas**

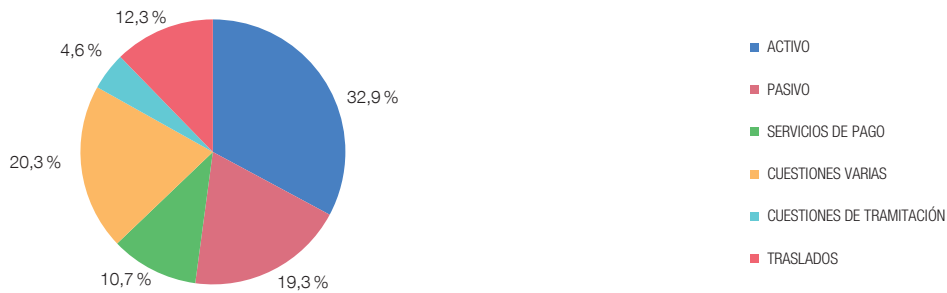
El servicio de atención telefónica de consultas es uno de los instrumentos más usados por los usuarios de servicios financieros para plantear dudas acerca de cuestiones que les interesan, permitiendo obtener la información necesaria para decidir sobre la oportunidad de presentar una reclamación contra la entidad de la que son clientes de un forma rápida y eficaz, o simplemente para informarse sobre los criterios del Departamento, siendo un canal esencial para incrementar la educación financiera de los ciudadanos. En 2016 se han recibido 31.660 llamadas telefónicas, lo que supone un descenso del 11 % respecto al ejercicio 2015.

De otra parte, las consultas escritas presentadas por vía telemática son un medio idóneo para resolver las dudas de los usuarios de servicios financieros cuando se pretende tener constancia escrita de la respuesta. En 2016 se recibieron 1.935 consultas escritas, un 40,2 % menos que el año anterior.

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

## CONSULTAS ESCRITAS

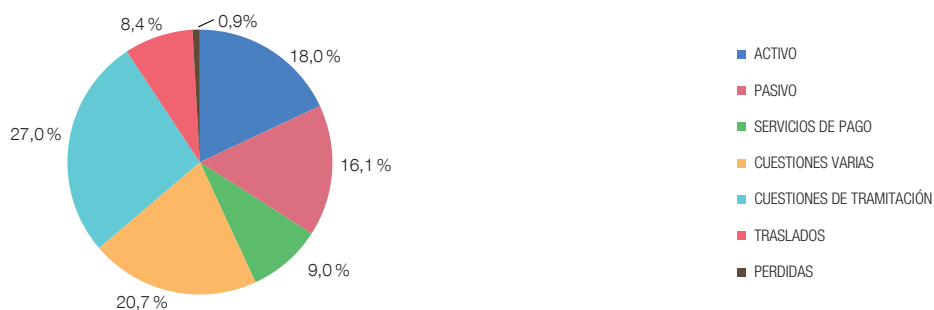
GRÁFICO 2.13



FUENTE: Banco de España.

## CONSULTAS TELEFÓNICAS

GRÁFICO 2.14



FUENTE: Banco de España.

Las cuestiones sobre las que los consultantes muestran 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.

Los gráficos 2.13 y 2.14 muestran el peso relativo de las distintas materias objeto de consulta en cada canal. Como puede observarse, el fondo de las cuestiones planteadas varía significativamente entre las consultas escritas y las telefónicas.

En las consultas escritas, los usuarios plantean dudas, principalmente sobre cuestiones relativas al cobro de comisiones, tanto en productos de pasivo —cuentas corrientes y depósitos a plazo— como en productos de activo —préstamos hipotecarios y personales—, destacando entre estas últimas las relativas al cobro de comisiones de mantenimiento y administración en cuentas vinculadas a un préstamo.

Sin embargo, en las consultas telefónicas cobran especial relevancia las cuestiones sobre el procedimiento para presentar reclamación contra una entidad financiera y las consultas sobre el estado de una reclamación ya presentada en el Banco de Es-

paña, habiéndose atendido más de 8.000 llamadas por estos motivos en 2016. Otras dudas planteadas telefónicamente han sido sobre el cobro de comisiones, tanto en productos de activo como de pasivo, y sobre cuestiones relacionadas con la tramitación de herencias.

## 2.4 Anejo estadístico

### ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2016

CUADRO A.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	215	26,0	385	46,5	192	23,2	36	4,3	828
Banco Santander, SA	148	22,8	295	45,4	177	27,2	30	4,6	650
Unicaja Banco, SA	93	17,1	359	66,1	89	16,4	2	0,4	543
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	182	34,5	154	29,2	172	32,6	19	3,6	527
Banco Mare Nostrum, SA	248	51,6	138	28,7	90	18,7	5	1,0	481
Ibercaja Banco, SA	90	19,7	260	56,9	97	21,2	10	2,2	457
Banco Popular Español, SA	119	30,6	117	30,1	141	36,2	12	3,1	389
Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, SA	63	17,3	172	47,3	123	33,8	6	1,6	364
Bankia, SA	113	32,6	137	39,5	84	24,2	13	3,7	347
Banco Sabadell, SA	116	37,9	87	28,4	92	30,1	11	3,6	306
Abanca Corporación Bancaria, SA	77	30,3	80	31,5	88	34,6	9	3,5	254
Liberbank, SA	41	17,5	146	62,4	43	18,4	4	1,7	234
Wizink Bank, SA	38	18,2	98	46,9	62	29,7	11	5,3	209
Banco de Castilla-La Mancha, SA	13	8,7	83	55,3	52	34,7	2	1,3	150
Bankinter, SA	16	11,8	89	65,4	28	20,6	3	2,2	136
Catalunya Banc, SA	39	32,2	55	45,5	22	18,2	5	4,1	121
CajaSur Banco, SA	23	22,1	44	42,3	33	31,7	4	3,8	104
Kutxabank, SA	25	26,6	42	44,7	24	25,5	3	3,2	94
Banco Cetelem, SA	14	25,5	19	34,5	19	34,5	3	5,5	55
Evo Banco, SA	7	14,3	26	53,1	12	24,5	4	8,2	49
Deutsche Bank, SAE	9	25,0	18	50,0	8	22,2	1	2,8	36
Banco Pastor, SA	8	23,5	12	35,3	14	41,2	0	0,0	34
Banca March, SA	12	40,0	8	26,7	8	26,7	2	6,7	30
Unoe Bank, SA	9	33,3	6	22,2	12	44,4	0	0,0	27
Santander Consumer Finance, SA	2	8,0	13	52,0	8	32,0	2	8,0	25
Banco Caixa Geral, SA	2	10,0	14	70,0	3	15,0	1	5,0	20
Targobank, SA	7	43,8	8	50,0	1	6,3	0	0,0	16
Banca Pueyo, SA	1	10,0	6	60,0	3	30,0	0	0,0	10
Banco Mediolanum, SA	5	50,0	2	20,0	3	30,0	0	0,0	10
Open Bank, SA	2	20,0	1	10,0	3	30,0	4	40,0	10
Bancofar	0	0,0	0	0,0	3	75,0	1	25,0	4
Bankoa, SA	0	0,0	2	50,0	2	50,0	0	0,0	4
Citibank España, SA	1	25,0	1	25,0	2	50,0	0	0,0	4
Instituto de Crédito Oficial	0	0,0	0	0,0	2	50,0	2	50,0	4
Self Trade Bank, SA	0	0,0	4	100,0	0	0,0	0	0,0	4
Andbank España, SA	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2
Banco Caminos, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Banco Finantia Sofinloc, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Banco Pichincha España, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Cecabank, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.741</b>	<b>26,6</b>	<b>2.883</b>	<b>44,1</b>	<b>1.713</b>	<b>26,2</b>	<b>205</b>	<b>3,1</b>	<b>6.542</b>

FUENTE: Banco de España.

## ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2016

CUADRO A.2

## 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	%	
Caja de Ahorros y MP de Ontinyent	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>2</b>

FUENTE: Banco de España.

## ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2016

CUADRO A.3

## 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	%	
Caja Rural del Sur, SCC	10	3,9	205	79,5	43	16,7	0	0,0	258
Cajamar Caja Rural, SCC	80	36,0	102	45,9	35	15,8	5	2,3	222
Caja Rural de Granada, SCC	8	7,5	74	69,8	21	19,8	3	2,8	106
Caja Rural de Castilla-La Mancha, SCC	7	17,9	23	59,0	6	15,4	3	7,7	39
Caja Rural de Navarra, SCC	11	34,4	18	56,3	1	3,1	2	6,3	32
Caja Laboral Popular, CC	9	32,1	14	50,0	5	17,9	0	0,0	28
Cajasiete, Caja Rural, SCC	7	25,9	11	40,7	9	33,3	0	0,0	27
Caja Rural de Extremadura, SCC	0	0,0	12	75,0	3	18,8	1	6,3	16
Caja Rural de Aragón, SCC	6	40,0	5	33,3	4	26,7	0	0,0	15
Caja Rural de Asturias, SCC	5	35,7	4	28,6	5	35,7	0	0,0	14
Caja Rural de Jaén, Barcelona y Madrid, SCC	2	14,3	9	64,3	3	21,4	0	0,0	14
Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca, SCC	8	61,5	3	23,1	2	15,4	0	0,0	13
Caja Rural Central, SCC	4	33,3	5	41,7	3	25,0	0	0,0	12
Caja de Arquitectos, SCC	2	20,0	6	60,0	2	20,0	0	0,0	10
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	0	0,0	7	100,0	0	0,0	0	0,0	7
Caixa de C. dels Enginyers-CC Ingenieros, SCC	0	0,0	1	20,0	1	20,0	3	60,0	5
Caja Rural de Almedralejo, SCC	0	0,0	4	100,0	0	0,0	0	0,0	4
Caja Rural de Torrent, CCV	1	25,0	2	50,0	0	0,0	1	25,0	4
Caixa Rural Galega, SCCIG	0	0,0	0	0,0	3	100,0	0	0,0	3
Caja Rural de Soria, SCC	1	33,3	0	0,0	2	66,7	0	0,0	3
Caja Rural de Teruel, SCC	0	0,0	3	100,0	0	0,0	0	0,0	3
Caixa Rural Altea, CCV	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2
Caixa Rural de Callosa d'en Sarrià, CCV	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2
Caja de Crédito de Petrel, Caja Rural, CCV	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	2
Caja Rural de Burgos, Fuentepelayo, Segovia y Castellidans, SCC	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Caja Rural de Salamanca, SCC	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Caja Rural de Zamora, CC	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Caixa Rural La Vall «San Isidro», SCCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural de Gijón, Soc. Asturiana de Crédito	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural Nuestra Madre del Sol, SCAC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural San Roque de Almenara, SCCV	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>19,9</b>	<b>513</b>	<b>60,3</b>	<b>151</b>	<b>17,7</b>	<b>18</b>	<b>2,1</b>	<b>851</b>

FUENTE: Banco de España.

## ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2016

CUADRO A.4

## 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	%	
Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, Credifimo, EFC, SA	5	10,4	40	83,3	3	6,3	0	0,0	48
Evofinance, Establecimiento Financiero de Crédito, SAU	1	2,4	6	14,6	31	75,6	3	7,3	41
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	10	33,3	12	40,0	8	26,7	0	0,0	30
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	1	3,3	25	83,3	4	13,3	0	0,0	30
Volkswagen Finance, SA, EFC	1	14,3	5	71,4	1	14,3	0	0,0	7
Santander Consumer, EFC, SA	2	33,3	0	0,0	4	66,7	0	0,0	6
PSA Financial Services Spain, EFC, SA	2	40,0	2	40,0	1	20,0	0	0,0	5
Unión Financiera Asturiana, SA, EFC	2	50,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0	4
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	100,0	3
Financiera Española de Crédito a Distancia, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	100,0	2
Popular Servicios Financieros, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
Telefónica Consumer Finance, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
Popular de Factoring, SA, EFC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Santander Factoring y Confirming, SA, EFC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>13,2</b>	<b>92</b>	<b>50,5</b>	<b>58</b>	<b>31,9</b>	<b>8</b>	<b>4,4</b>	<b>182</b>

FUENTE: Banco de España.

## ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2016

CUADRO A.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	%	
ING Bank NV, sucursal en España	26	30,2	12	14,0	38	44,2	10	11,6	86
Barclays Bank PLC, sucursal en España	6	18,2	17	51,5	10	30,3	0	0,0	33
Cofidis, SA, sucursal en España	4	28,6	2	14,3	8	57,1	0	0,0	14
Triodos Bank, NV, sucursal en España	2	20,0	2	20,0	4	40,0	2	20,0	10
Deutsche Bank AG, sucursal en España	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0	3
RCI Banque, SA, sucursal en España	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3
Banco Primus, SA, sucursal en España	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Novo Banco, SA, sucursal en España	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Dexia Crédit Local, sucursal en España	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	100,0	2
American Express Payment Services Limited, SE	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Banque PSA Finance, sucursal en España	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Bigbank as Consumer Finance, sucursal en España	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
BMW Bank GmbH, sucursal en España	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
FCE Bank PLC, SE	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Orey Financial-Instituição Financeira de Crédito, SA, SE	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Toyota Kreditbank GmbH, sucursal en España	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
UBS Europe, sucursal en España	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Volkswagen Bank GmbH, sucursal en España	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>27,4</b>	<b>38</b>	<b>23,2</b>	<b>66</b>	<b>40,2</b>	<b>15</b>	<b>9,1</b>	<b>164</b>

FUENTE: Banco de España.

## 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	%	
Bankinter Consumer Finance, EFC, SA	10	34,5	13	44,8	5	17,2	1	3,4	<b>29</b>
CaixaBank Consumer Finance, EFC, SA	0	0,0	5	50,0	5	50,0	0	0,0	<b>10</b>
Oney Servicios Financieros, EFC, SA	1	20,0	3	60,0	1	20,0	0	0,0	<b>5</b>
American Express Card España, SA	1	25,0	0	0,0	3	75,0	0	0,0	<b>4</b>
Sabadell Consumer Finance, EFC, SA	0	0,0	1	33,3	1	33,3	1	33,3	<b>3</b>
Western Union Payment Services Ireland Limited (Red de Agentes)	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	<b>3</b>
CaixaBank Payments, EFC, EP, SA	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	<b>2</b>
Moneygram International Limited (Red de Agentes)	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	<b>2</b>
Moneygram Payment Systems Spain, SA	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	<b>2</b>
Small World Financial Services Spain, SA	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	<b>2</b>
Alia Tasaciones, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	<b>1</b>
Best and Fast Change España, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	<b>1</b>
CaixaBank Electronic Money, EDE, SI	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	<b>1</b>
Comercia Global Payments, Entidad de Pago, SI	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	<b>1</b>
Change Center, Entidad de Pago, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	<b>1</b>
Maccorp Exact Change, Entidad de Pago, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	<b>1</b>
Moneytrans World, Entidad de Pago, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	<b>1</b>
Sociedad Conjunta Emisión Gestión Medios de Pago, EFC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	<b>1</b>
Tasaciones Inmobiliarias, SA (Tinsa)	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	<b>1</b>
Técnicos en Tasación, SA (Tecnitasa)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	<b>1</b>
Titanes Telecomunicaciones, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	<b>1</b>
United Europhil, EP, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>23,0</b>	<b>33</b>	<b>44,6</b>	<b>20</b>	<b>27,0</b>	<b>4</b>	<b>5,4</b>	<b>74</b>

FUENTE: Banco de España.