

ÍNDICE

8.1 NUEVAS RECLAMACIONES
RECIBIDAS 237

8.2 RECLAMACIONES
RESUELTAS 265

8.3 CONSULTAS
ATENDIDAS 286

8 Apéndice estadístico

A continuación se ofrece la información estadística a la que se ha hecho referencia a lo largo del capítulo 3 de esta Memoria. En ella se puede obtener información complementaria y detallada sobre todas aquellas cuestiones que han sido objeto de análisis y estudio, a fin de extraer las conclusiones anteriormente expuestas y que han sido resumidas en dicho capítulo.

El apéndice consta de 29 cuadros, 33 gráficos y 2 recuadros informativos.

Sigue la misma estructura utilizada en la elaboración del capítulo 3. Así, en primer lugar se recogen los datos relativos a las reclamaciones que han tenido entrada en el Servicio de Reclamaciones durante el ejercicio analizado. En segundo lugar se muestran los datos extraídos de las reclamaciones que han sido resueltas en 2007. Por último, se analizan los datos relativos a las consultas atendidas.

8.1 Nuevas reclamaciones recibidas

RECLAMACIONES, QUEJAS Y CONSULTAS PRESENTADAS

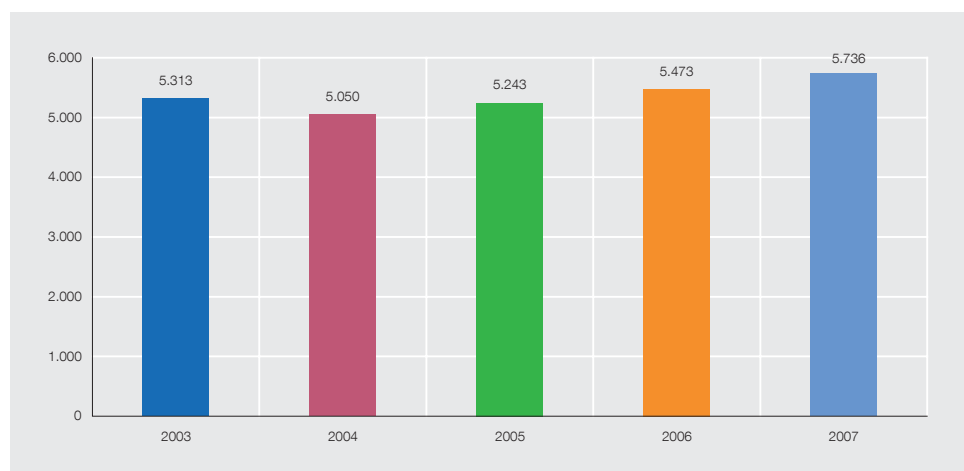
CUADRO 8.1

	RECLAMACIONES Y QUEJAS		CONSULTAS ESCRITAS		CONSULTAS TELEFÓNICAS		TOTAL NUEVOS CASOS PRESENTADOS	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006
Enero	453	469	182	10	1.257	739	1.892	1.218
Febrero	478	503	162	51	1.248	929	1.888	1.483
Marzo	511	613	176	92	1.239	965	1.926	1.670
Abril	460	430	112	47	1.023	735	1.595	1.212
Mayo	522	466	141	136	1.114	1.161	1.777	1.763
Junio	511	541	120	77	1.198	1.374	1.829	1.992
Julio	492	397	123	75	1.220	1.126	1.835	1.598
Agosto	436	349	144	121	1.004	826	1.584	1.296
Septiembre	414	412	106	153	1.103	923	1.623	1.488
Octubre	559	441	134	157	1.331	869	2.024	1.467
Noviembre	516	473	162	167	1.477	911	2.155	1.551
Diciembre	384	379	117	117	1.186	877	1.687	1.373
Total	5.736	5.473	1.679	1.203	14.400	11.435	21.815	18.111

FUENTE: Banco de España.

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS

GRÁFICO 8.1



FUENTE: Banco de España.

NATURALEZA DE LAS ENTIDADES CONTRA LAS QUE SE DIRIGEN LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS

CUADRO 8.2

ENTIDADES	2007 (a)			2006			VARIACIÓN RESPECTO 2006 (%)
	N.º	%	N.º/ACTIV. FINANC. (b)	N.º	%	N.º/ACTIV. FINANC. (b)	
Bancos	3.109	53,4	4,6	3.073	55,1	5,1	1,2
Cajas de ahorros	1.944	33,4	2,5	1.854	33,2	2,7	4,6
Cooperativas de crédito	215	3,7	2,5	185	3,3	2,4	14,0
Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras	218	3,7	4,1	162	2,9	2,8	25,7
Total entidades de depósito	5.486	94,1	3,5	5.274	94,6	3,7	3,9
Establecimientos financieros de crédito	198	3,4	5,7	146	2,6	2,2	26,3
Total entidades de crédito	5.684	97,5	3,5	5.420	97,2	3,7	4,6
Establecimientos de cambio de moneda	30	0,5	NS	17	0,3	NS	43,3
Sociedades de tasación	18	0,3	NS	14	0,3	NS	22,2
Entidades supervisadas por el Banco de España	5.732	98,4	NS	5.451	97,8	NS	4,9
Entidades no supervisadas por el Banco de España	95	1,6	NS	125	2,2	NS	-31,6
Total entidades (c)	5.827	100,0	NS	5.576	100,0	NS	4,3

FUENTE: Banco de España.

a. Datos provisionales. El número de entidades que aparece en el cuadro puede variar ligeramente si, como consecuencia del análisis de la reclamación, el Servicio de Reclamaciones considerase que existen otras entidades implicadas en la reclamación, a pesar de que contra ellas el reclamante no dirigiera inicialmente su reclamación.

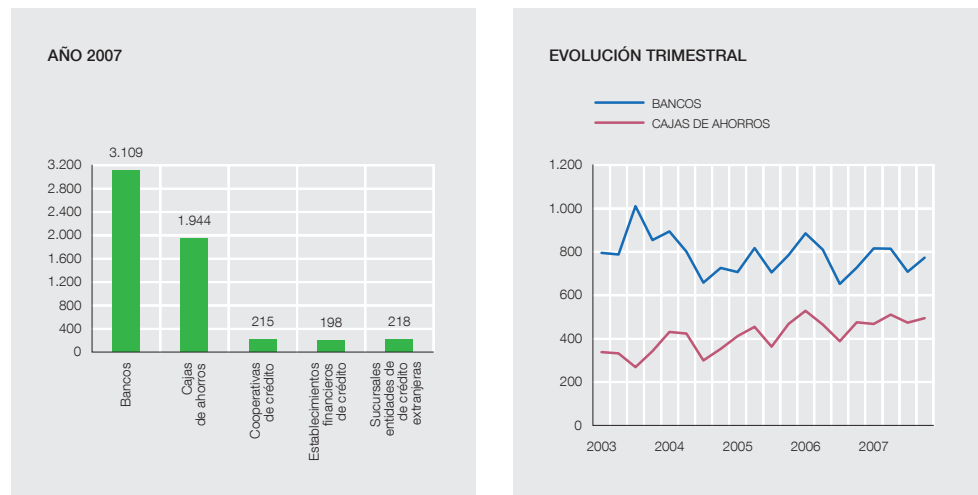
b. Número de reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera. Se toma como aproximación de la actividad financiera, para cada tipo de entidad, el promedio entre el importe de la inversión crediticia y el importe de los depósitos existentes a 31 de diciembre del año de referencia. Además, en 2007 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 (2,8%).

c. Cada escrito de reclamación o queja puede ir dirigido contra una o más entidades. Esto determina que el número de entidades contra las que se dirigen las reclamaciones (5.827 en 2007) sea siempre superior al número de reclamaciones recibidas (5.736 en 2007).

NS: No significativo.

NATURALEZA DE LAS ENTIDADES CONTRA LAS QUE SE DIRIGEN
LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS

GRÁFICO 8.2



FUENTE: Banco de España.

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

CUADRO 8.3

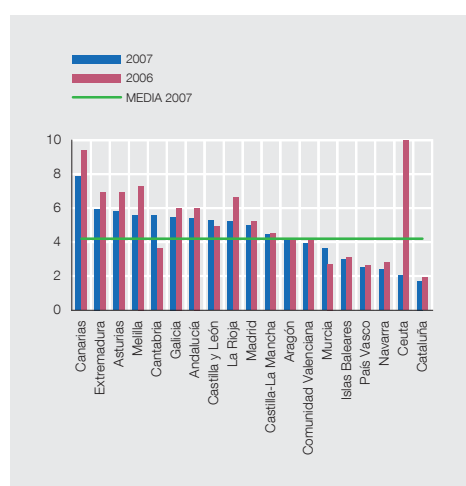
	2007				2006			
	NÚMERO	%	ACTIVIDAD FINANCIERA (MILLONES DE EUROS) (a)	RECLAMAC./ MIL. MILLONES DE EUROS DE ACTIVIDAD FINANCIERA	NÚMERO	%	ACTIVIDAD FINANCIERA (MILLONES DE EUROS) (a)	RECLAMAC./ MIL. MILLONES DE EUROS DE ACTIVIDAD FINANCIERA
Madrid	1.825	31,8	377.003	5,0	1.675	30,6	322.756	5,2
Andalucía	898	15,7	172.179	5,4	913	16,7	151.997	6,0
Comunidad Valenciana	531	9,3	140.240	3,9	498	9,1	121.471	4,1
Cataluña	412	7,2	250.583	1,7	427	7,8	223.351	1,9
Castilla y León	328	5,7	64.132	5,3	278	5,1	56.836	4,9
Canarias	307	5,4	40.254	7,8	339	6,2	36.093	9,4
Galicia	296	5,2	55.544	5,5	287	5,2	48.183	6,0
Castilla-La Mancha	183	3,2	42.428	4,4	164	3,0	36.392	4,5
País Vasco	179	3,1	73.797	2,5	169	3,1	65.022	2,6
Aragón	152	2,6	38.117	4,1	141	2,6	33.592	4,2
Asturias	133	2,3	23.521	5,8	140	2,6	20.342	6,9
Murcia	125	2,2	35.746	3,6	85	1,6	31.210	2,7
Extremadura	109	1,9	18.858	5,9	113	2,1	16.452	6,9
Islas Baleares	87	1,5	30.269	3,0	82	1,5	26.525	3,1
Cantabria	70	1,2	12.966	5,6	45	0,8	11.443	3,9
La Rioja	49	0,9	9.652	5,2	55	1,0	8.344	6,6
Navarra	45	0,8	19.664	2,4	47	0,9	16.919	2,8
Melilla	5	0,1	922	5,6	6	0,1	827	7,3
Ceuta	2	0,0	1.024	2,0	9	0,2	899	10,0
Total	5.736	100,0	1.406.898	4,2	5.473	100,0	1.228.654	4,5

FUENTE: Banco de España.

a. Se toma como aproximación de la actividad financiera, para cada tipo de entidad, 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 2007 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 (2,8%).

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

GRÁFICO 8.3



FUENTE: Banco de España.

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

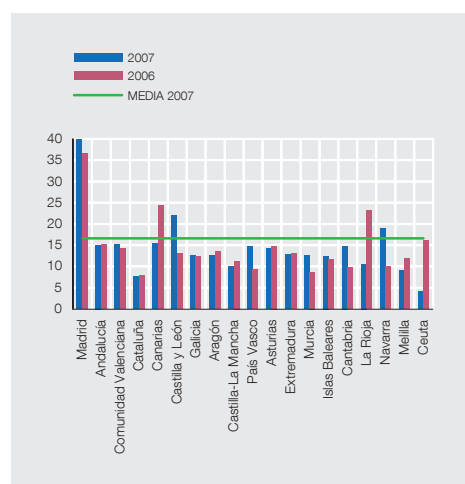
CUADRO 8.4

	AÑO 2007		AÑO 2006		HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS	AÑO 2007	AÑO 2006
	NÚMERO	%	NÚMERO	%		RECLAMAC./ 100.000 HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS	RECLAMAC./ 100.000 HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS
Madrid	1.825	31,8	1.675	30,6	4.591.701	39,7	36,5
Andalucía	898	15,7	913	16,7	5.987.365	15,0	15,2
Comunidad Valenciana	531	9,3	498	9,1	3.506.173	15,1	14,2
Cataluña	412	7,2	427	7,8	5.408.264	7,6	7,9
Castilla y León	328	5,7	278	5,1	2.137.968	15,3	13,0
Canarias	307	5,4	339	6,2	1.394.214	22,0	24,3
Galicia	296	5,2	287	5,2	2.349.037	12,6	12,2
Castilla-La Mancha	183	3,2	164	3,0	1.458.710	12,5	11,2
País Vasco	179	3,1	169	3,1	1.816.714	9,9	9,3
Aragón	152	2,6	141	2,6	1.040.912	14,6	13,5
Asturias	133	2,3	140	2,6	944.201	14,1	14,8
Murcia	125	2,2	85	1,6	975.391	12,8	8,7
Extremadura	109	1,9	113	2,1	871.969	12,5	13,0
Islas Baleares	87	1,5	82	1,5	701.825	12,4	11,7
Navarra	70	1,2	47	0,9	474.338	14,8	9,9
Cantabria	49	0,9	45	0,8	464.394	10,6	9,7
La Rioja	45	0,8	55	1,0	238.112	18,9	23,1
Ceuta	5	0,1	9	0,2	55.781	9,0	16,1
Melilla	2	0,0	6	0,1	50.554	4,0	11,9
Total	5.736	100,0	5.473	100,0	34.467.623	16,6	15,9

FUENTES: Instituto Nacional de Estadística (Censos de Población y Viviendas, 2001) y Banco de España.

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

GRÁFICO 8.4



FUENTE: Banco de España.

NATURALEZA DE LAS ENTIDADES CONTRA LAS QUE SE PRESENTAN LAS RECLAMACIONES,
POR COMUNIDAD AUTÓNOMA

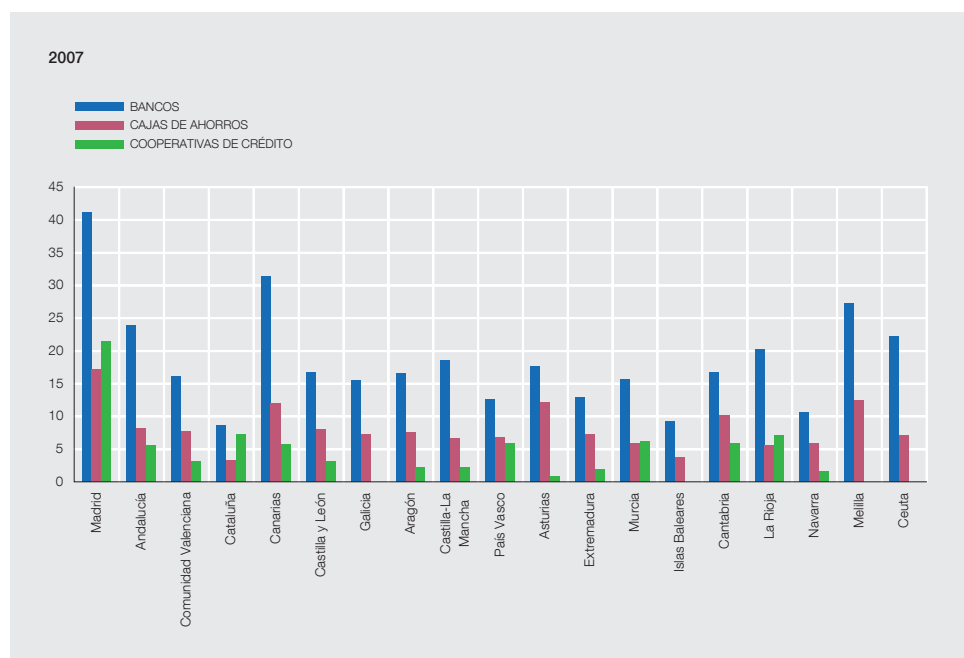
CUADRO 8.5

COMUNIDAD AUTÓNOMA	BANCOS			CAJAS DE AHORROS			COOPERATIVAS DE CRÉDITO			RESTO DE ENTIDADES		TOTAL	
	NÚMERO	%	RECLAMAC./ 100 OFICINAS	NÚMERO	%	RECLAMAC./ 100 OFICINAS	NÚMERO	%	RECLAMAC./ 100 OFICINAS	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Madrid	1.042	56,3	42	549	29,7	17	25	1,4	22	234	12,6	1.850	31,7
Andalucía	464	50,5	24	309	33,7	8	63	6,9	6	82	8,9	918	15,8
Comunidad Valenciana	275	51,0	16	186	34,5	8	26	4,8	3	52	9,6	539	9,3
Cataluña	203	48,3	9	179	42,6	3	10	2,4	7	28	6,7	420	7,2
Canarias	187	59,9	31	84	26,9	12	8	2,6	6	33	10,6	312	5,4
Castilla y León	161	48,6	17	139	42,0	8	14	4,2	3	17	5,1	331	5,7
Galicia	191	63,0	16	88	29,0	7	0	0,0	0	24	7,9	303	5,2
Aragón	69	44,2	17	69	44,2	8	10	6,4	2	8	5,1	156	2,7
Castilla-La Mancha	89	48,4	19	70	38,0	7	10	5,4	2	15	8,2	184	3,2
País Vasco	96	53,0	13	54	29,8	7	21	11,6	6	10	5,5	181	3,1
Asturias	79	58,5	18	45	33,3	12	1	0,7	1	10	7,4	135	2,3
Extremadura	53	47,7	13	45	40,5	7	3	2,7	2	10	9,0	111	1,9
Murcia	57	44,9	16	41	32,3	6	16	12,6	6	13	10,2	127	2,2
Islas Baleares	52	59,1	9	24	27,3	4	0	0,0	0	12	13,6	88	1,5
Cantabria	37	52,1	17	26	36,6	10	1	1,4	6	7	9,9	71	1,2
La Rioja	25	51,0	20	17	34,7	6	4	8,2	7	3	6,1	49	0,8
Navarra	24	53,3	11	17	37,8	6	3	6,7	2	1	2,2	45	0,8
Melilla	3	75,0	27	1	25,0	13	0	0,0	0	0	0,0	4	0,1
Ceuta	2	66,7	22	1	33,3	7	0	0,0	0	0	0,0	3	0,1
Total	3.109	53,1	20	1.944	33,3	8	215	3,7	4	559	9,6	5.827	100,0

FUENTE: Banco de España.

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA,
POR CADA 100 OFICINAS ABIERTAS DE CADA TIPO DE ENTIDAD

GRÁFICO 8.5



FUENTE: Banco de España. Servicio de Reclamaciones.

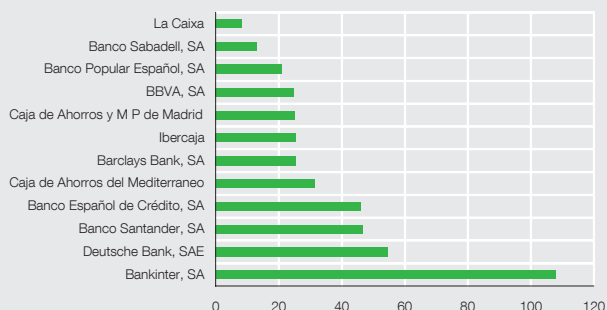
DESGLOSE POR COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RATIO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS POR CADA 100 OFICINAS

RECUADRO 8.1

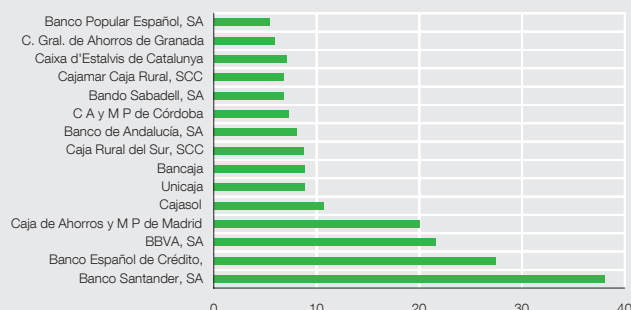
En este recuadro informativo se detalla por comunidades autónomas el número de reclamaciones que cada entidad recibió durante 2007 por cada 100 oficinas que dicha entidad tuviera abiertas en la comunidad autónoma de que se trate. No se han considerado representativas a efectos de comparación aquellas entidades que, en la comunidad autónoma que se analice y para 2007:

- No cuentan con presencia de oficinas, por ser su actividad principal la comercialización de tarjetas o de otros productos financieros (principalmente, a través de los servicios de banca telefónica y electrónica).
- No recibieron un número significativo de reclamaciones.

MADRID



ANDALUCÍA



Para la confección del gráfico de la Comunidad Autónoma de Madrid, únicamente se tomaron las entidades que recibieron más de 20 reclamaciones y que durante 2007 tuvieron 25 o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma. En el cuadro se incluyen las entidades que, pese a recibir más de 20 reclamaciones, tuvieron menos de 25 oficinas abiertas en Madrid.

En el caso de Andalucía, para la confección del gráfico se consideraron únicamente las entidades que recibieron cinco o más reclamaciones y que durante 2007 tuvieron 100 o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma. En el cuadro se incluyen las entidades que, pese a recibir cinco o más reclamaciones, tuvieron menos de 100 oficinas abiertas en Andalucía.

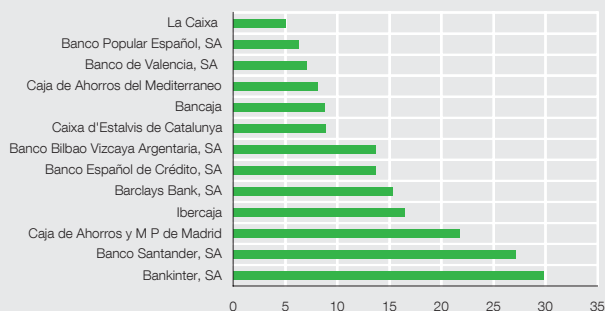
ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
Citibank España, SA	79
ING Direct NV, Sucursal en España	48
Banco Cetelem, SA	47
Open Bank Santander Consumer, SA	33
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	31
MBNA Europe Bank Limited, SE	27
Banco Inversis, SA	21
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-

ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
Citibank España, SA	29
Bankinter, SA	17
Banco Cetelem, SA	12
Barclays Bank, SA	12
Deutsche Bank, SAE	12
Citifin, SA, EFC	10
Banco Pastor, SA	7
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	7
ING Direct NV, Sucursal en España	6
Caixa d'Estalvis de Catalunya	5
Caja de Ahorros de Asturias	5
MBNA Europe Bank Limited, SE	5

DESGLOSE POR COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RATIO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS
POR CADA 100 OFICINAS (cont.)

RECUADRO 8.1

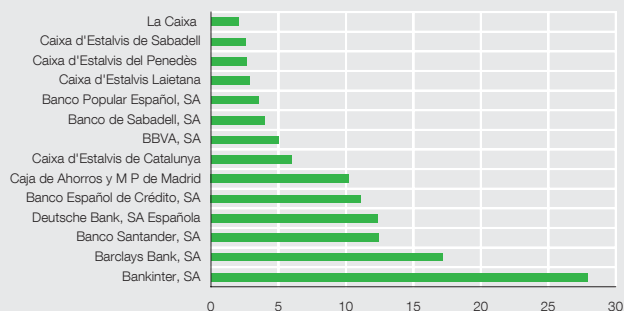
COMUNIDAD VALENCIANA



El gráfico de la Comunidad Valenciana recoge las entidades que, con 45 o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma, recibieron más de ocho reclamaciones durante 2007. En el cuadro se incluyen las entidades que, pese a recibir más de ocho reclamaciones, contaban con menos de 45 oficinas abiertas en la Comunidad Valenciana.

ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
Banco Cetelem, SA	20
Citibank España, SA	15
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	10

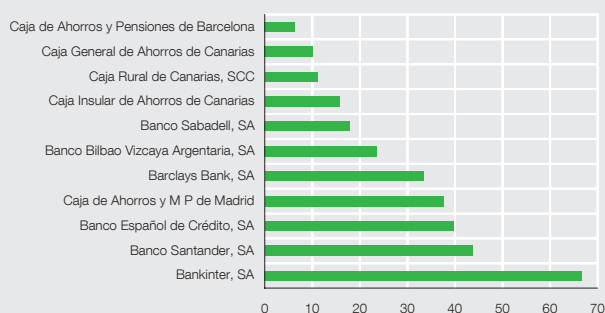
CATALUÑA



En el caso de Cataluña, para la confección del gráfico se consideraron únicamente las entidades que recibieron siete o más reclamaciones y que durante 2007 tuvieron 40 o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma. En el cuadro se incluyen las entidades que, pese a recibir siete o más reclamaciones, tuvieron menos de 40 oficinas abiertas en Cataluña.

ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
Citibank España, SA	19
ING Direct NV, Sucursal en España	8
–	–

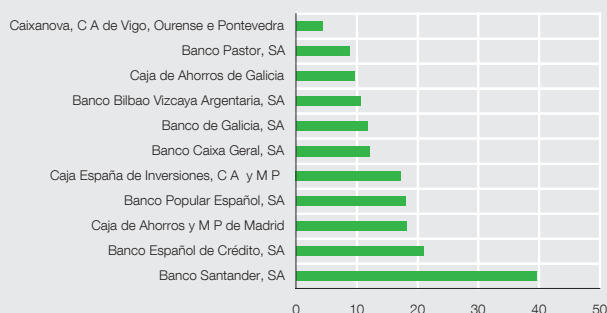
CANARIAS



Para la confección de los gráficos de Canarias y Galicia, únicamente se consideraron las entidades que recibieron más de cuatro reclamaciones y que durante 2007 tuvieron 20 o más oficinas abiertas en la

ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
Citibank España, SA	10
Citifin, SA, EFC	9
Santander Consumer Finance, SA	5

GALICIA



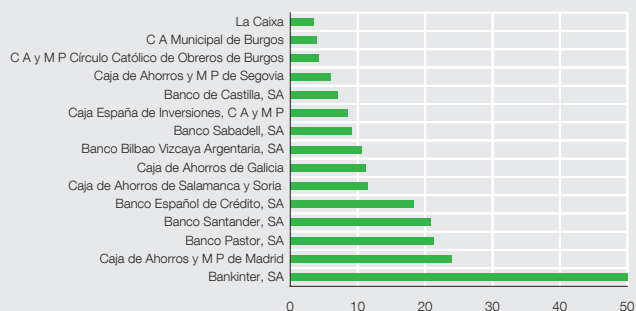
comunidad autónoma respectiva. En el cuadro se incluyen las entidades que, pese a recibir más de cuatro reclamaciones, tuvieron menos de 20 oficinas abiertas en la comunidad autónoma de que se trate.

ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
Citibank España, SA	11
MBNA Europe Bank Limited, SE	6
–	–

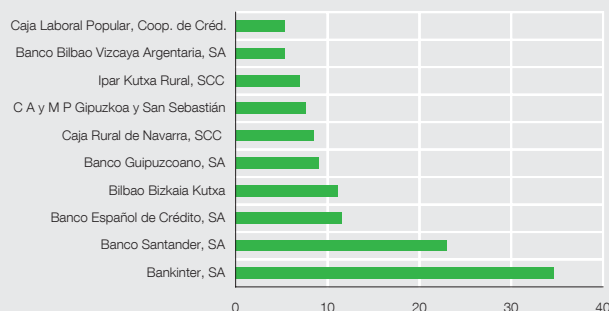
DESGLOSE POR COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RATIO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS
POR CADA 100 OFICINAS (cont.)

RECUADRO 8.1

CASTILLA Y LEÓN



PAÍS VASCO



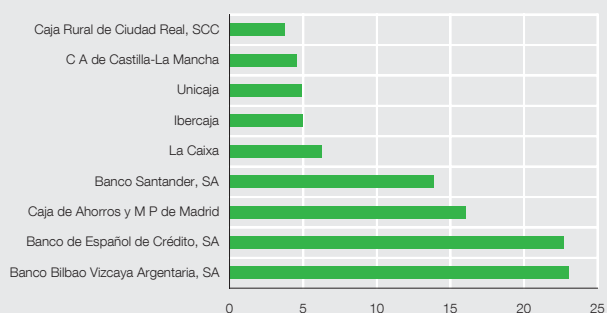
Los gráficos de Castilla y León y del País Vasco toman las entidades que, con 20 o más oficinas abiertas en la comunidad autónoma de que se trate, recibieron más de cuatro reclamaciones du-

rante 2007. En el cuadro se incluyen las entidades que, pese a recibir más de cuatro reclamaciones, tuvieron menos de 20 oficinas abiertas.

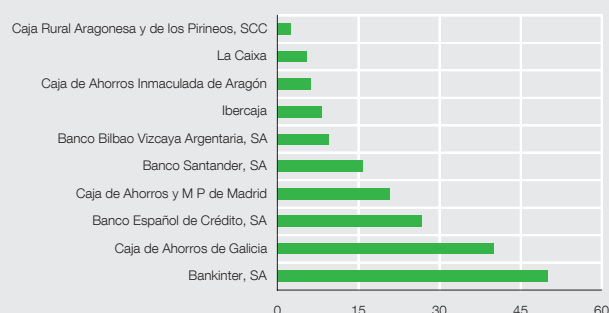
ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
Citibank España, SA	11
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	9
Caja de Ahorros del Mediterráneo	5
Barclays Bank, SA	5

ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
Citibank España, SA	5
-	-
-	-
-	-

CASTILLA-LA MANCHA



ARAGÓN



El gráfico de Castilla-La Mancha refleja las entidades que, con 50 o más oficinas abiertas, recibieron más de tres reclamaciones. En el cuadro se incluyen las entidades que, pese a recibir más de tres reclamaciones, tuvieron menos de 50 oficinas abiertas en Castilla-La Mancha.

En el caso de Aragón, para la confección del gráfico se consideraron únicamente las entidades que recibieron cuatro o más reclamaciones y que tuvieron diez o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma. En el cuadro se incluyen las entidades que, pese a recibir cuatro o más reclamaciones, tuvieron menos de diez oficinas abiertas en Aragón.

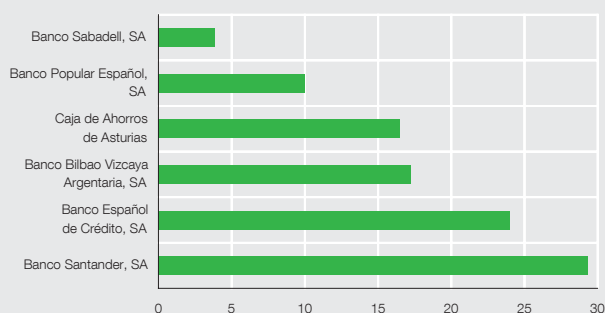
ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
Bankinter, SA	8
Citibank España, SA	4

ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
Citibank España, SA	4
Deutsche Bank, SAE	4

DESGLOSE POR COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RATIO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS
POR CADA 100 OFICINAS (cont.)

RECUADRO 8.1

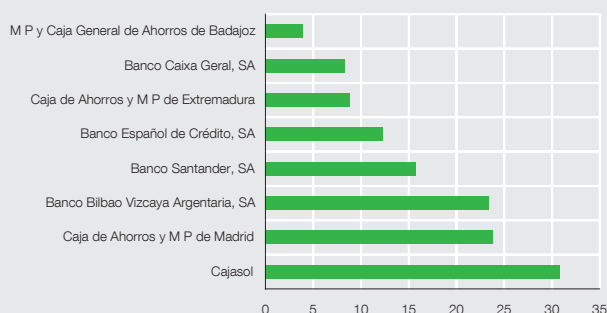
ASTURIAS



En el caso de Asturias, para la confección del gráfico se consideraron únicamente las entidades que recibieron cuatro o más reclamaciones y que durante 2007 tuvieron 35 o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma. En el cuadro se incluyen las entidades que, pese a recibir más de tres reclamaciones, tuvieron menos de diez oficinas abiertas.

ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
Citibank España, SA	6
Bankinter, SA	5

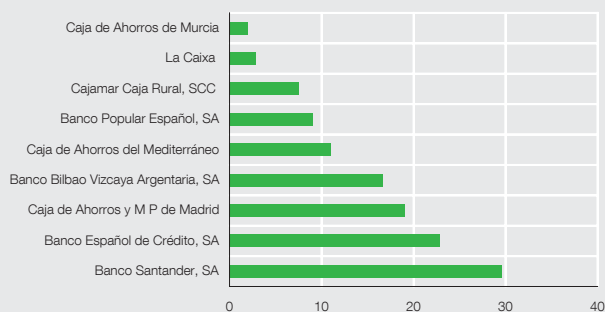
EXTREMADURA



Para la confección del gráfico de Extremadura, únicamente se consideraron las entidades que recibieron más de tres reclamaciones y que durante 2007 tuvieron diez o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma.

ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
-	-
-	-

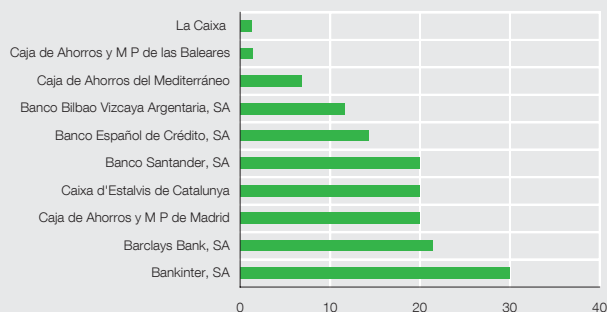
MURCIA



En el gráfico de Murcia únicamente se consideraron las entidades que recibieron más de tres reclamaciones y que durante 2007 tuvieron 20 o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma.

ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
-	-
-	-

ISLAS BALEARES



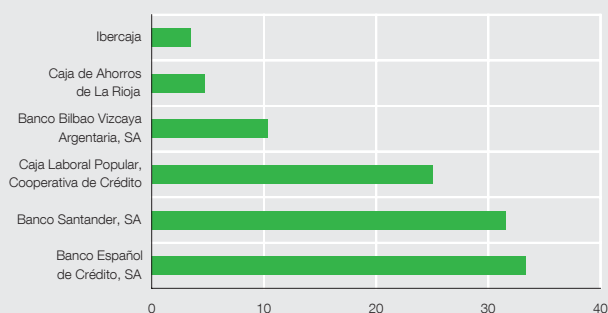
En el caso de las Islas Baleares, para la confección del gráfico se consideraron únicamente las entidades que recibieron dos o más reclamaciones y que durante 2007 tuvieron diez o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma. En el cuadro se incluyen las entidades que, pese a recibir dos o más reclamaciones, tuvieron menos de diez oficinas abiertas en las Islas Baleares.

ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
Citibank España, SA	6
Sa Nostra de Inversiones, EFC, SA	3

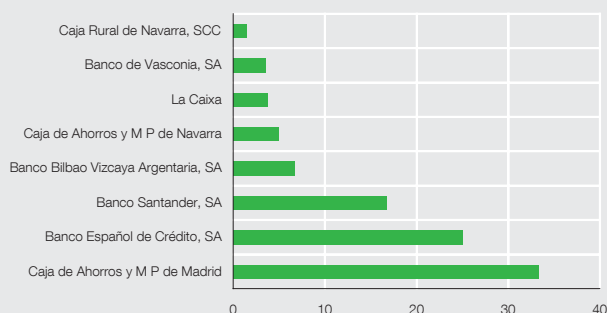
DESGLOSE POR COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RATIO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS
POR CADA 100 OFICINAS (cont.)

RECUADRO 8.1

LA RIOJA



NAVARRA



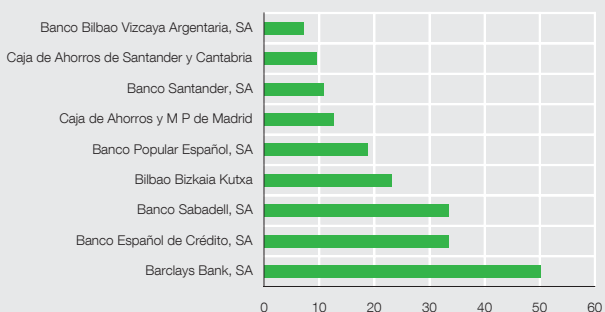
Para la confección del gráfico de La Rioja, únicamente se consideraron las entidades que recibieron más de dos reclamaciones y que durante 2007 tuvieron diez o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma. En el cuadro se incluye la única entidad que, pese a recibir dos o más reclamaciones, tuvo menos de diez oficinas abiertas en La Rioja.

En el caso de Navarra, para la confección del gráfico se consideraron todas las entidades que recibieron más de una reclamación y que durante 2007 tuvieron cinco o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma.

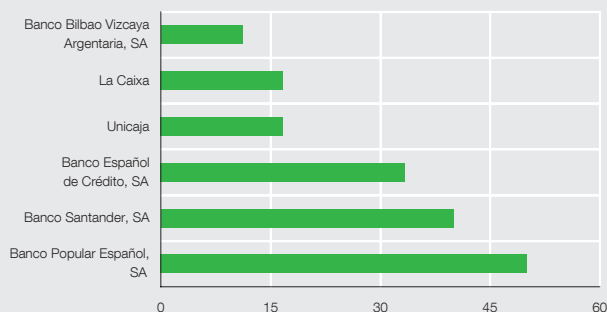
ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
Citibank España, SA	3

ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
-	-

CANTABRIA



CEUTA Y MELILLA



El gráfico de Cantabria recoge las entidades que, con tres o más oficinas abiertas, recibieron más de una reclamación durante 2007 en dicha comunidad autónoma. En el cuadro se incluyen las entidades que, pese a recibir dos o más reclamaciones, tuvieron menos de tres oficinas abiertas en Cantabria.

En el caso de Ceuta y Melilla, para la confección del gráfico se consideraron todas las entidades que recibieron al menos una reclamación durante 2007 en cualquiera de estas dos ciudades autónomas.

ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	3
Citibank España, SA	2
Deutsche Bank, SAE	2

ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
-	-
-	-
-	-

FUENTE: Banco de España.

ENTIDADES A LAS QUE SE HA DADO TRASLADO DE RECLAMACIONES

CUADRO 8.6

Resumen para todas las entidades (a)

NATURALEZA DE LA ENTIDAD	2007		2006		VARIACIÓN %
	N.º	%	N.º	%	
Bancos	1.412	52,1	1.736	53,4	-18,7
Cajas de ahorros	961	35,4	1.188	36,5	-19,1
Cooperativas de crédito	106	3,9	127	3,9	-16,5
Establecimientos financieros de crédito	112	4,1	98	3,0	14,3
Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras	94	3,5	87	2,7	8,0
Resto de entidades	26	1,0	17	0,5	52,9
Total	2.711	100,0	3.253	100,0	-16,7

FUENTE: Banco de España.

a. El cuadro detalla el número de reclamaciones que se han trasladado (en solicitud de alegaciones) a cada tipo de entidad, con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones.

Bancos

ENTIDAD (a)	2007	2006	VARIACIÓN (%)	% SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC (b)
Banco Santander, SA	374	614	-39,1	6,3
Banco Español de Crédito, SA	238	230	3,5	ND
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	203	236	-14,0	2,3
Citibank España, SA	126	85	48,2	ND
Bankinter, SA	109	118	-7,6	0,1
Banco Popular Español, SA	59	59	0,0	2,6
Barclays Bank, SA	43	58	-25,9	ND
Banco Sabadell, SA	37	52	-28,8	1,6
Banco Cetelem, SA	30	33	-9,1	ND
Deutsche Bank, SAE	30	29	3,4	2,5
Open Bank Santander Consumer, SA	22	38	-42,1	ND
Banco Pastor, SA	22	26	-15,4	2,5
Banco de Valencia, SA	22	23	-4,3	10,2
Banco Guipuzcoano, SA	11	18	-38,9	2,7
Santander Consumer Finance, SA	11	11	0,0	1,4
Banco Gallego, SA	10	6	0,7	6,0
Uno-e Bank, SA	7	22	-68,2	2,7
Banco de Andalucía, SA	7	16	-56,3	1,7
Banco Popular-e, SA	7	7	0,0	1,8
Banco Caixa Geral, SA	6	6	0,0	2,4
Banco Finantia Sofinloc, SA	6	0	-	35,3
Banco Inversis Net, SA	5	4	25,0	1,3
Banco Halifax Hispania, SA	4	8	-0,5	ND
Altae Banco, SA	4	0	-	30,8
Banco de Galicia, SA	3	5	-40,0	1,4
Banco de Castilla, SA	3	5	-40,0	1,6
BNP Paribas España, SA	3	0	-	ND
Banco Banif, SA	3	0	-	ND
Banco de Crédito Balear, SA	2	2	0,0	3,2
Banca March, SA	1	9	-88,9	0,2
Banco de Servicios Financieros, Caja Madrid-Mapfre, SA	1	0	-	ND
Popular Banca Privada, SA	1	0	-	3,8
Banco Urquijo Sabadell Banca Privada, SA	1	0	-	ND
Banco Popular Hipotecario, SA	1	0	-	11,1
Finanzia Banco de Crédito, SA	0	3	-100,0	0,0
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, SA	0	3	-1,0	0,0
Banco Urquijo, SA	0	2	-100,0	ND
Banco de Madrid, SA	0	2	-1,0	ND
Banco de Finanzas e Inversiones, SA	0	1	-100,0	0,0
General Electric Capital Bank, SA	0	1	-100,0	ND
Banca Pueyo, SA	0	1	-100,0	0,0
Banesto Banco de Emisiones, SA	0	1	-1,0	ND
Bancofar, SA	0	1	-1,0	0,0
Banco Árabe Español, SA	0	1	-1,0	ND
Total	1.412	1.736	-18,7	ND

FUENTE: Banco de España.

a. El cuadro detalla el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado a los bancos (en solicitud de alegaciones) durante 2007 (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones).

b. La última columna de estos cuadros hace referencia al porcentaje que las reclamaciones que se tramitan en el Servicio de Reclamaciones representan sobre el total de las tramitadas por los servicios de atención al cliente y defensores del cliente de las distintas entidades (con excepción de aquellas que no han facilitado dichos datos a este Servicio de Reclamaciones a la fecha de elaboración de este informe). Los datos relativos a las reclamaciones tramitadas por los servicios de atención al cliente y defensores del cliente han sido aportados por las propias entidades.

Cajas de ahorros

ENTIDAD (a)	2.007	2.006	VARIACIÓN (%)	% SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC (b)
Caja de Ahorros y M P de Madrid	195	215	-9,3	1,7
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	121	145	-16,6	ND
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	61	59	3,4	4,6
Caja de Ahorros del Mediterráneo	48	46	4,3	1,5
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	46	60	-23,3	2,3
Caixa d'Estalvis de Catalunya	45	57	-21,1	5,4
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	43	68	-36,8	23,1
M P y C A San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Cajasol) (c)	43	74	-41,9	1,7
Caja de Ahorros de Galicia	40	32	25,0	1,3
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	34	43	-20,9	5,2
Caja España de Inversiones, C A y M P	34	39	-12,8	1,7
Caja de Ahorros de Asturias	25	25	0,0	1,8
Caja Insular de Ahorros de Canarias	21	13	61,5	2,8
Bilbao Bizkaia Kutxa	20	42	-52,4	0,8
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	20	23	-13,0	2,3
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	18	31	-41,9	2,6
Caja General de Ahorros de Granada	14	20	-30,0	1,1
Caja de Ahorros y M P de Extremadura	14	16	-12,5	2,3
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	13	14	-7,1	1,7
Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra	12	10	20,0	1,3
Caja General de Ahorros de Canarias	10	31	-67,7	2,3
Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	9	16	-43,8	1,6
Caixa d'Estalvis del Penedès	8	9	-11,1	0,6
Caja Ahorros y M P de Gipuzkoa y San Sebastián	7	9	-22,2	0,5
Caja de Ahorros y M P de Navarra	6	15	-60,0	0,9
Caixa d'Estalvis de Tarragona	6	6	0,0	0,9
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila	6	5	20,0	33,3
M P y Caja General de Ahorros de Badajoz	5	7	-28,6	2,7
Caja de Ahorros y M P de Segovia	5	6	-16,7	0,9
Caixa d'Estalvis Laietana	5	3	0,7	1,9
Caja de Ahorros de la Rioja	4	11	-63,6	3,1
Caixa d'Estalvis de Terrassa	4	4	0,0	0,8
Caja de Ahorros de Murcia	3	4	-25,0	0,7
Caixa d'Estalvis de Girona	3	3	0,0	1,7
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	2	7	-71,4	3,3
Caixa d'Estalvis de Manresa	2	6	-66,7	ND
Caixa d'Estalvis de Sabadell	2	3	-33,3	0,6
Caja Provincial de Ahorros de Jaén	2	1	100,0	8,0
Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu	2	1	100,0	0,0
C A Y M P Círculo Católico de Obreros de Burgos	2	1	100,0	0,6
Caja de Ahorros de Vitoria y Álava	1	1	0,0	0,2
Caja de Ahorros Municipal de Burgos	0	5	-1,0	0,0
Caja de Ahorros y M P de las Baleares	0	2	-100,0	0,0
Total	961	1.188	-19,1	ND

FUENTE: Banco de España.

- a. El cuadro detalla el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado a las cajas de ahorros (en solicitud de alegaciones) durante 2007 (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones).
- b. La última columna de estos cuadros hace referencia al porcentaje que las reclamaciones que se tramitan en el Servicio de Reclamaciones representan sobre el total de las tramitadas por los servicios de atención al cliente y defensores del cliente de las distintas entidades (con excepción de aquellas que no han facilitado dichos datos a este Servicio de Reclamaciones a la fecha de elaboración de este informe). Los datos relativos a las reclamaciones tramitadas por los servicios de atención al cliente y defensores del cliente han sido aportados por las propias entidades.
- c. Con fecha 18 de mayo de 2007, se produjo el otorgamiento de la escritura pública de fusión de Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla, y Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez, resultando una nueva entidad denominada M P y C A San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (nombre comercial Cajasol). El 25 de mayo de 2007 esta nueva entidad de crédito fue dada de alta en el Registro Oficial de Entidades del Banco de España.

Cooperativas de crédito

ENTIDAD (a)	2007	2006	VARIACIÓN (%)	% SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC (b)
Cajamar Caja Rural, SCC	29	26	11,5	ND
Caja Laboral Popular, Cooperativa de Crédito	12	18	-33,3	ND
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	9	14	-35,7	1,7
Caja Rural del Sur, SCC	9	9	0,0	3,7
Caja Rural de Navarra, SCC	6	5	20,0	3,3
Caja Rural de Canarias, SCC	4	3	33,3	ND
Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, SCC	4	3	33,3	40,0
Caixa de Crèdit dels Enginyers, SCC	4	2	100,0	50,0
Caja Rural de Toledo, SCC	3	11	-72,7	3,6
Caja Campo, Caja Rural, SCC	3	1	200,0	13,6
Caja de Arquitectos, SCC	3	1	200,0	37,5
Caja Rural de Granada, SCC	2	5	-60,0	3,4
Caja Rural del Duero, SCCL	2	3	-33,3	13,3
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	2	2	0,0	ND
Caja Rural de Ciudad Real, SCC	2	1	100,0	5,0
Caja Rural de Segovia, SCC	2	0	-	66,7
Caixa Rural Castellón, San Isidro, SCC	2	0	-	ND
Ipar Kutxa Rural, SCC	2	0	-	ND
Caixa dels Advocats-Caja de los Abogados, SCC	1	3	-66,7	ND
Caja Rural de Albacete, SCC	1	2	-50,0	50,0
Caja Rural de Zamora, SCC	1	2	-50,0	ND
Caja Rural de Tenerife, SCC	1	1	0,0	2,4
Caja Rural de Cuenca, SCC	1	0	-	ND
Caja Rural de Burgos, SCC	1	0	-	ND
Caja Rural de Extremadura, SCC	0	3	-100,0	0,0
Caja Rural de Córdoba, SCC	0	2	-100,0	0,0
Caja Rural de Aragón, SCC	0	2	-100,0	0,0
Caja Rural de Jaén, SCC	0	1	-100,0	0,0
Caja Rural de Asturias, SCC	0	1	-100,0	0,0
Caja Rural de Salamanca, SCC	0	1	-100,0	0,0
Caixa Rural Galega, SCC	0	1	-100,0	ND
Caja Rural Central, SCC	0	1	-100,0	ND
Caja Caminos, SCC	0	1	-100,0	ND
Caixa Rural Altea, SCC	0	1	-100,0	ND
Caixa Rural Albalat dels Sorells, CCV	0	1	-100,0	0,0
Total	106	127	-16,5	ND

FUENTE: Banco de España.

- a. El cuadro detalla el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado a las cooperativas de crédito (en solicitud de alegaciones) durante 2007 (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones).
- b. La última columna de estos cuadros hace referencia al porcentaje que las reclamaciones que se tramitan en el Servicio de Reclamaciones representan sobre el total de las tramitadas por los servicios de atención al cliente y defensores del cliente de las distintas entidades (con excepción de aquellas que no han facilitado dichos datos a este Servicio de Reclamaciones a la fecha de elaboración de este informe). Los datos relativos a las reclamaciones tramitadas por los servicios de atención al cliente y defensores del cliente han sido aportados por las propias entidades.

ENTIDADES A LAS QUE SE HA DADO TRASLADO DE RECLAMACIONES

CUADRO 8.10

Establecimientos financieros de crédito

ENTIDAD (a)	2007	2006	VARIACIÓN (%)	% SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC (b)
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	37	42	-11,9	3,0
Citifin, EFC, SA	26	19	36,8	ND
Unión de Créditos Inmobiliarios, EFC, SA	7	9	-22,2	17,1
Santander Consumer, EFC, SA	5	7	-28,6	2,7
Finconsum, EFC, SA	5	1	400,0	ND
American Express, EFC, SA	4	1	300,0	ND
Cofidis Hispania, EFC, SA	3	3	0,0	0,9
Pastor Servicios Financieros, EFC, SA	3	3	0,0	13,6
Euro Crédito, EFC, SA	3	1	200,0	ND
Finanmadrid, EFC, SA	3	0	-	ND
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	2	4	-50,0	ND
Credifimo, EFC, SA	2	1	100,0	11,1
Accordfin España, EFC, SA	2	1	100,0	3,0
Sa Nostra de Inversiones, EFC, SA	2	0	-	ND
Accordia España, EFC, SA (c)	1	1	0,0	ND
Renault Financiaciones, SA, EFC (c)	1	0	-	ND
Lico Leasing, EFC, SA	1	0	-	14,3
Bansabadell Fincom, EFC, SA	1	0	-	ND
Finandia, EFC, SA	1	0	-	1,5
Santander Factoring y Confirming, EFC, SA	1	0	-	16,7
Sociedad Conjunta para la Emisión y Gestión de Medios de Pago, EFC, SA	1	0	-	ND
Bansalease, EFC, SA	1	0	-	2,2
Volkswagen Finance, EFC, SA	0	2	-100,0	0,0
Santander de Leasing, EFC, SA	0	1	-100,0	0,0
Madrid Leasing Corporación, EFC, SA	0	1	-100,0	0,0
Corporación Hipotecaria Mutual, EFC, SA	0	1	-100,0	ND
Total	112	98	14,3	ND

FUENTE: Banco de España.

a. El cuadro detalla el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado a los establecimientos financieros de crédito (en solicitud de alegaciones) durante 2007 (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones).

b. La última columna de estos cuadros hace referencia al porcentaje que las reclamaciones que se tramitan en el Servicio de Reclamaciones representan sobre el total de las tramitadas por los servicios de atención al cliente y defensores del cliente de las distintas entidades (con excepción de aquellas que no han facilitado dichos datos a este Servicio de Reclamaciones a la fecha de elaboración de este informe). Los datos relativos a las reclamaciones tramitadas por los servicios de atención al cliente y defensores del cliente han sido aportados por las propias entidades.

c. Entidad dada de baja del Registro Oficial de Entidades del Banco de España con fecha 27 de junio de 2007, al ser absorbida por RCI Banque, SA, SE.

ENTIDADES A LAS QUE SE HA DADO TRASLADO DE RECLAMACIONES

CUADRO 8.11

Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras

ENTIDAD (a)	2007	2006	VARIACIÓN (%)	% SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC (b)
MBNA Europe Bank Limited, Sucursal en España	37	26	42,3	10,7
ING Direct NV, Sucursal en España	35	30	16,7	10,9
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	7	25	-72,0	ND
Banco Sygma Hispania, Sucursal en España	3	0	-	ND
Banco Espirito Santo, SA, Sucursal en España	2	2	0,0	4,7
Banque PSA Finance, Sucursal en España	2	0	-	ND
Bank of America, National Association, Sucursal en España	2	0	-	66,7
RCI Banque, SA, Sucursal en España	2	0	-	ND
Boursorama, Sucursal en España	1	1	0,0	ND
HSBC Bank Plc, Sucursal en España	1	0	-	ND
Banco Mais, SA (Espanha), Sucursal en España	1	0	-	ND
ABN Amro Bank NV, Sucursal en España	1	0	-	ND
FCE Bank Plc, Sucursal en España	0	1	-100,0	ND
BNP Paribas Lease Group, Sucursal en España	0	1	-100,0	ND
Triodos Bank, Sucursal en España	0	1	-100,0	0,0
Total	94	87	8,0	ND

FUENTE: Banco de España.

a. El cuadro detalla el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado a las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras (en solicitud de alegaciones) durante 2007 (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones).

b. La última columna de estos cuadros hace referencia al porcentaje que las reclamaciones que se tramitan en el Servicio de Reclamaciones representan sobre el total de las tramitadas por los servicios de atención al cliente y defensores del cliente de las distintas entidades (con excepción de aquellas que no han facilitado dichos datos a este Servicio de Reclamaciones a la fecha de elaboración de este informe). Los datos relativos a las reclamaciones tramitadas por los servicios de atención al cliente y defensores del cliente han sido aportados por las propias entidades.

ENTIDADES A LAS QUE SE HA DADO TRASLADO DE RECLAMACIONES

CUADRO 8.12

Resto de entidades

ENTIDAD (a)	2007	2006	VARIACIÓN (%)	% SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC (b)
Matlock Bank Ltd.	0	2	-100,0	ND
Tasaciones Madrid, SA	1	2	-50,0	2,1
Changepoint, SA	1	2	-50,0	ND
Técnicos en Tasación, SA (Tecnitasa)	3	2	50,0	ND
Foreing Exchange Company de España, SA	3	1	200,0	25,0
Latinoenvíos, SA	0	1	-100,0	0,0
Arco Valoraciones, SA	0	1	-100,0	0,0
American Express Foreign Exchange, SA	0	1	-100,0	ND
Alia Tasaciones, SA	1	0	-	33,3
Universal de Envíos, SA	1	1	0,0	ND
Sociedad de Tasación, SA	3	1	200,0	13,0
Servicios Vascos de Tasaciones, SA	0	1	-100,0	ND
Gestión de Valoración y Tasaciones, SA	1	0	-	ND
Cambitur Internacional, SA	1	0	-	ND
Unigiros Internacional, SA	1	0	-	ND
Tasaciones Hipotecarias, SA	1	0	-	ND
Tasaciones de Bienes Mediterráneo, SA	1	0	-	ND
Omnex Group Money Transfers Spain, SA	1	1	0,0	0,8
Ibertasa, SA	0	1	-100,0	0,0
Tasaciones Inmobiliarias, SA (TINSA)	5	0	-	3,1
Money Exchange, SA	1	0	-	ND
Valoraciones Mediterráneo, SA	1	0	-	ND
Total	26	17	52,9	ND

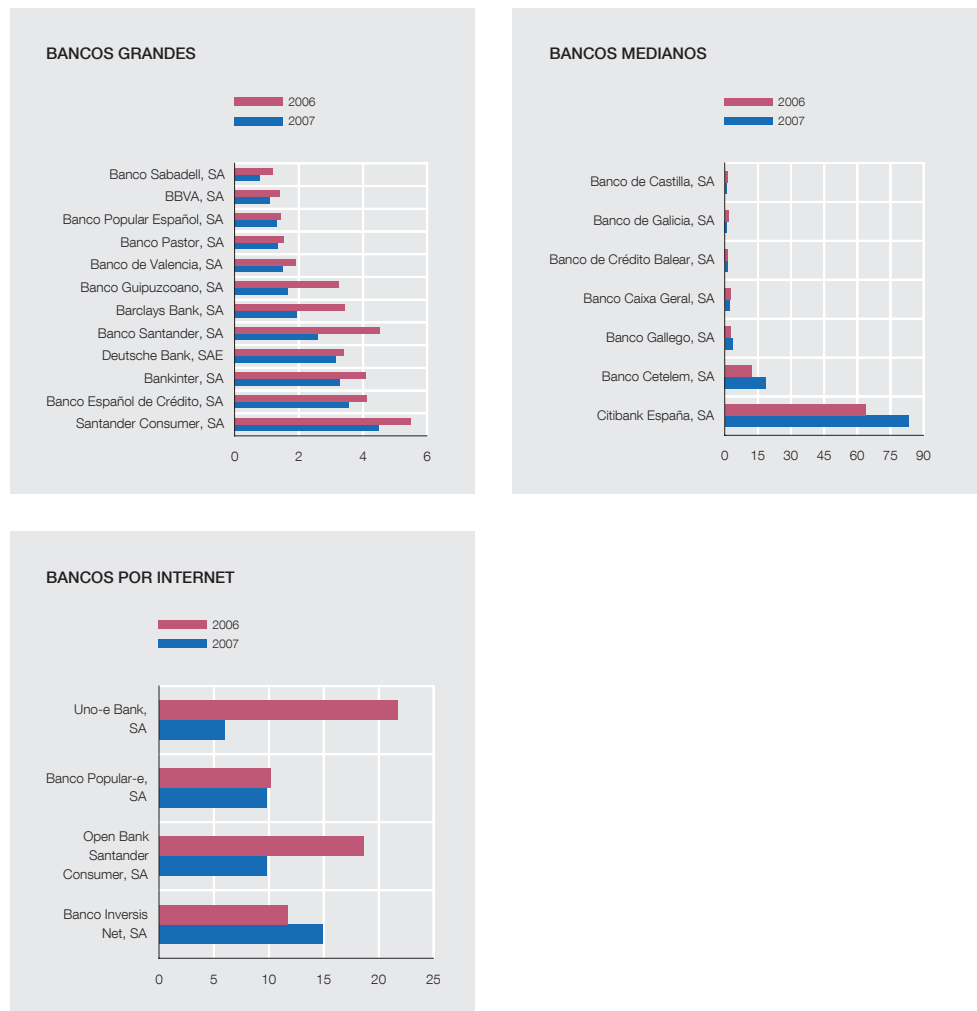
Fuente: Banco de España.

- a. El cuadro detalla el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado a estas entidades (en solicitud de alegaciones) durante 2007 (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones).
- b. La última columna de estos cuadros hace referencia al porcentaje que las reclamaciones que se tramitan en el Servicio de Reclamaciones representan sobre el total de las tramitadas por los servicios de atención al cliente y defensores del cliente de las distintas entidades (con excepción de aquellas que no han facilitado dichos datos a este Servicio de Reclamaciones a la fecha de elaboración de este informe). Los datos relativos a las reclamaciones tramitadas por los servicios de atención al cliente y defensores del cliente han sido aportados por las propias entidades.

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS POR MIL MILLONES DE EUROS
DE VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO**

GRÁFICO 8.6

Bancos grandes, bancos medianos y bancos por Internet (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestra una clasificación de los bancos en función de la denominada «ratio de reclamaciones trasladadas a las entidades respecto del volumen medio de negocio de las mismas», es decir:

$$\text{Ratio} = \frac{\text{Reclamaciones trasladadas}}{\text{Volumen medio de negocio}}$$

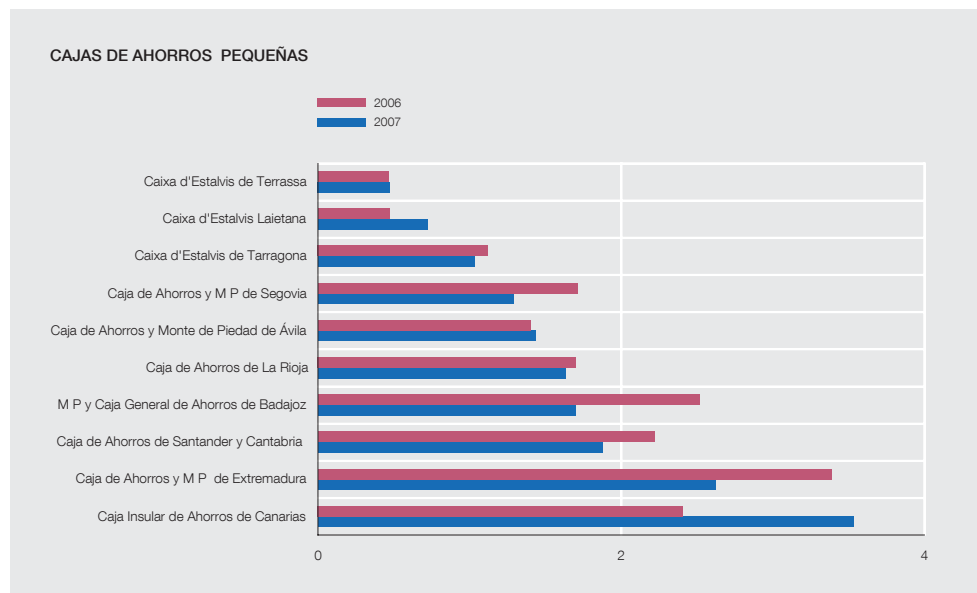
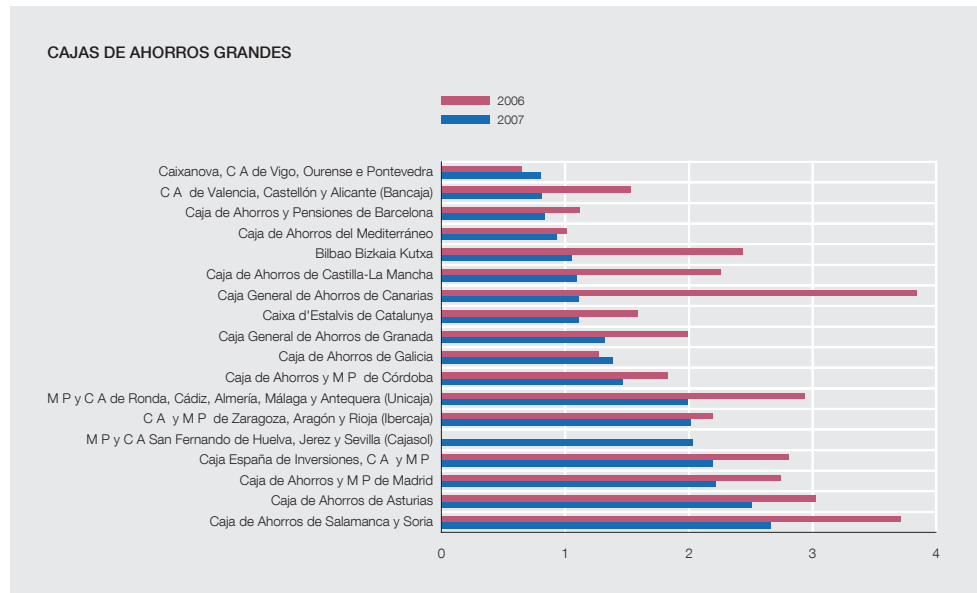
Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado, durante el año 2007, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como denominador, su volumen medio de actividad financiera.

Se toma como aproximación de la actividad financiera, para cada entidad, 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 2007 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 (2,8%).

RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS POR MIL MILLONES DE EUROS DE VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO

GRÁFICO 8.7

Cajas de ahorros (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestra una clasificación de las cajas de ahorros en función de la denominada «ratio de reclamaciones trasladadas a las entidades respecto del volumen medio de negocio de las mismas», es decir:

$$\text{Ratio} = \frac{\text{Reclamaciones trasladadas}}{\text{Volumen medio de negocio}}$$

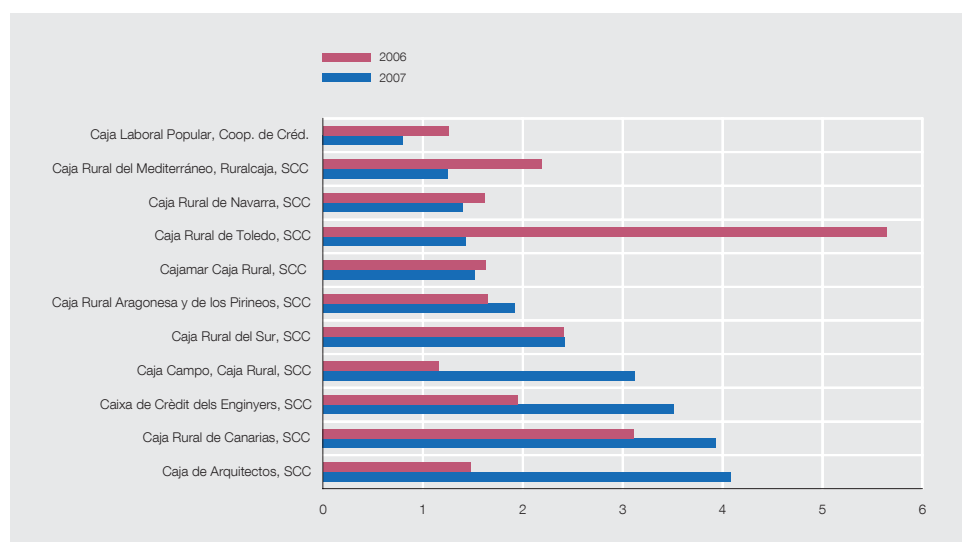
Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado, durante el año 2007, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como denominador, su volumen medio de actividad financiera.

Se toma como aproximación de la actividad financiera, para cada entidad, 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 2007 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 (2,8%).

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS POR
MIL MILLONES DE EUROS DE VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO**

GRÁFICO 8.8

Cooperativas de crédito (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestra una clasificación de las cooperativas de crédito en función de la denominada «ratio de reclamaciones trasladadas a las entidades respecto del volumen medio de negocio de las mismas», es decir:

$$\text{Ratio} = \frac{\text{Reclamaciones trasladadas}}{\text{Volumen medio de negocio}}$$

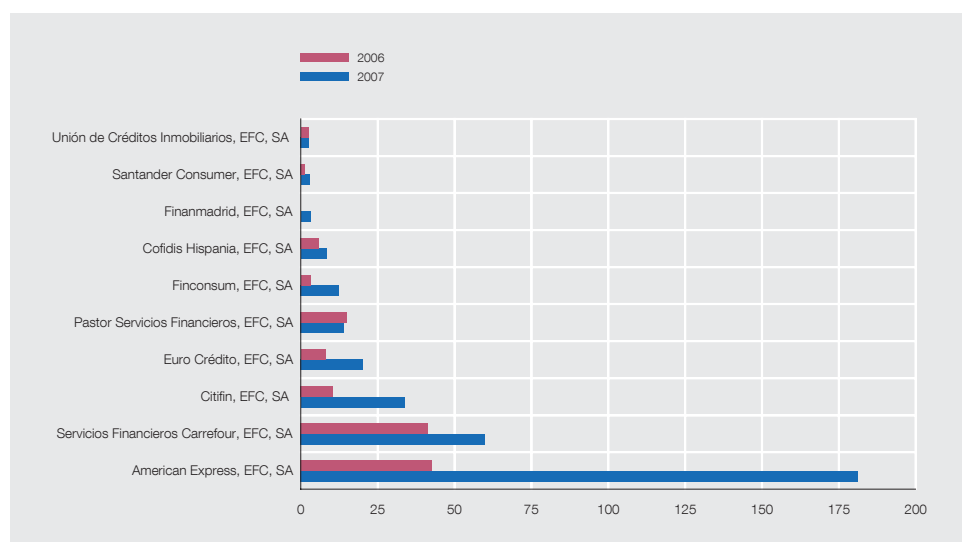
Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado, durante el año 2007, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como denominador, su volumen medio de actividad financiera.

Se toma como aproximación de la actividad financiera, para cada entidad, 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 2007 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 (2,8%).

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS POR
MIL MILLONES DE EUROS DE VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO**

GRÁFICO 8.9

Establecimientos financieros de crédito (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestra una clasificación de los establecimientos financieros de crédito en función de la denominada «ratio de reclamaciones trasladadas a las entidades respecto del volumen medio de negocio de las mismas», es decir:

$$\text{Ratio} = \frac{\text{Reclamaciones trasladadas}}{\text{Volumen medio de negocio}}$$

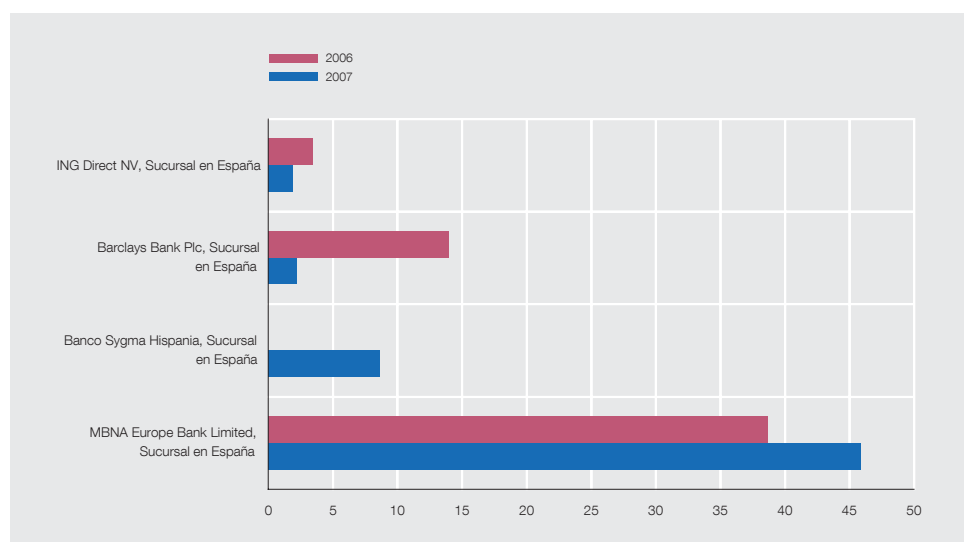
Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado, durante el año 2007, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como denominador, su volumen medio de actividad financiera.

Se toma como aproximación de la actividad financiera, para cada entidad, 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 2007 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 (2,8%).

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS POR
MIL MILLONES DE EUROS DE VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO**

GRÁFICO 8.10

Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestra una clasificación de las sucursales en España de entidades de crédito en función de la denominada «ratio de reclamaciones trasladadas a las entidades respecto del volumen medio de negocio de las mismas», es decir:

$$\text{Ratio} = \frac{\text{Reclamaciones trasladadas}}{\text{Volumen medio de negocio}}$$

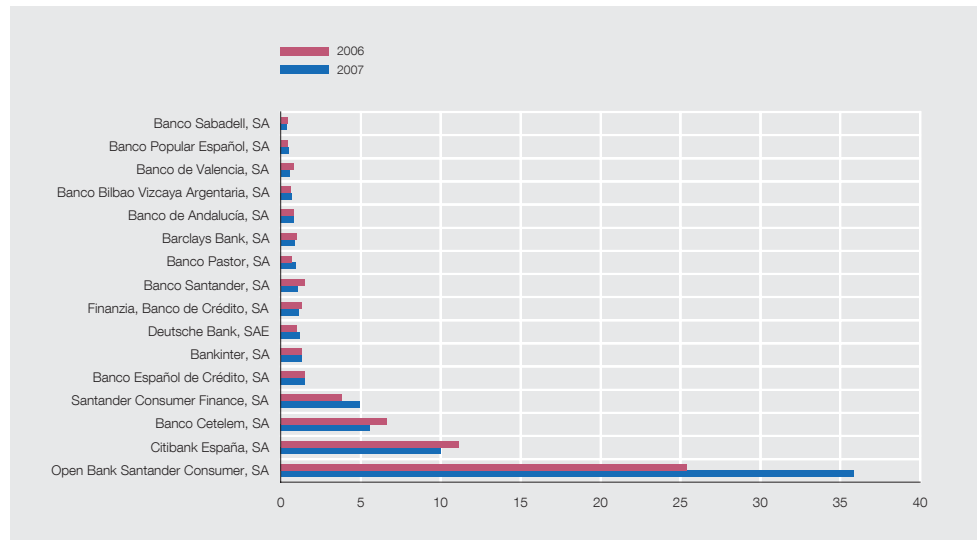
Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado, durante el año 2007, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como denominador, su volumen medio de actividad financiera.

Se toma como aproximación de la actividad financiera, para cada entidad, 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 2007 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 (2,8%).

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS RELATIVAS A OPERACIONES
ACTIVAS POR CADA MIL MILLONES DE EUROS DE INVERSIÓN CREDITICIA**

GRÁFICO 8.11

Bancos (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestra una clasificación de los bancos en función de la denominada «ratio de reclamaciones por operaciones activas trasladadas a las entidades respecto de la inversión crediticia», es decir:

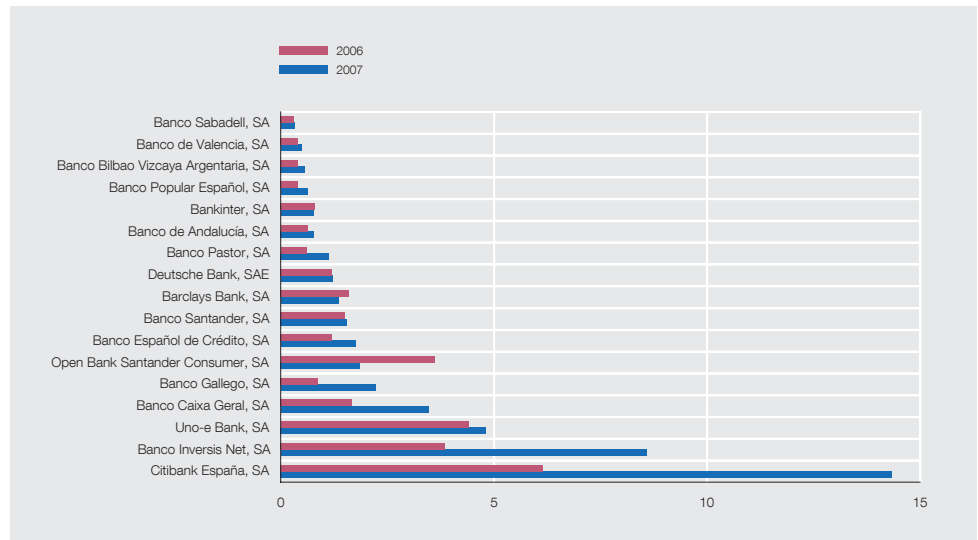
$$\text{Ratio} = \frac{\text{Reclamaciones trasladadas por operaciones de activo}}{\text{Inversión crediticia}}$$

Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones relativas a préstamos u otras operaciones de activo de las que se ha dado traslado, durante el año 2007, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como denominador, su inversión a 31 de diciembre del año de referencia. Además, en 2007 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de créditos, tomando al efecto el índice de precios de consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (2,8%).

RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS RELATIVAS A OPERACIONES PASIVAS POR CADA MIL MILLONES DE EUROS DE DEPÓSITOS

GRÁFICO 8.12

Bancos (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestra una clasificación de los bancos en función de la denominada «ratio de reclamaciones por operaciones pasivas trasladadas a las entidades respecto del importe de depósitos», es decir:

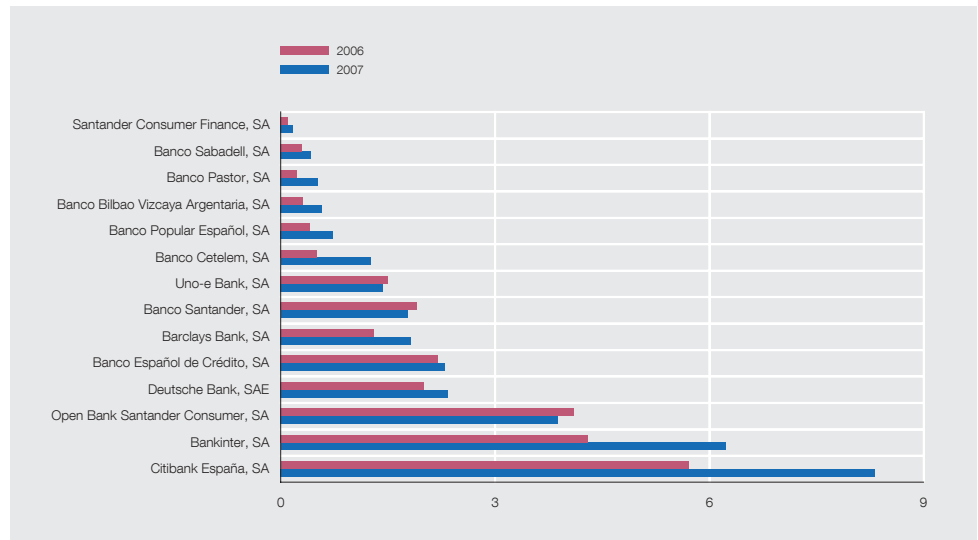
$$\text{Ratio} = \frac{\text{Reclamaciones trasladadas por operaciones de pasivo}}{\text{Depósitos}}$$

Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones relativas a depósitos u otras operaciones de pasivo de las que se ha dado traslado, durante el año 2007, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como denominador, su volumen de depósitos a 31 de diciembre del año de referencia. Además, en 2007 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de los depósitos, tomando al efecto el índice de precios de consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (2,8%).

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS RELATIVAS A TARJETAS
POR CADA 100.000 TARJETAS EMITIDAS**

GRÁFICO 8.13

Bancos (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestra una clasificación de los bancos en función de la denominada «ratio de reclamaciones por operaciones realizadas con tarjeta trasladadas a las entidades respecto del número de tarjetas emitidas», es decir:

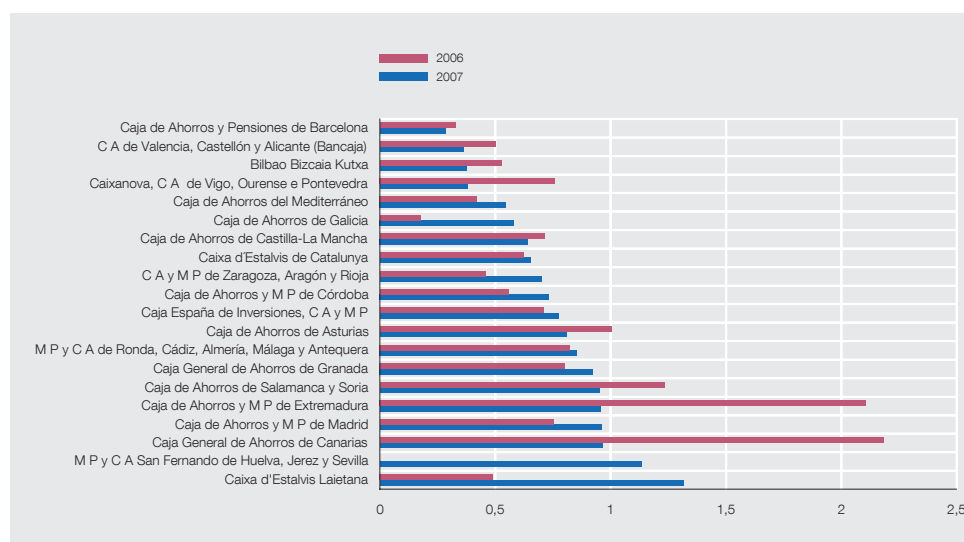
$$\text{Ratio} = \frac{\text{Reclamaciones trasladadas por operaciones efectuadas con tarjeta}}{\text{Número de tarjetas de crédito/débito emitidas}}$$

Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones relativas a operaciones efectuadas con tarjetas de las que se ha dado traslado, durante el año 2007, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como denominador, el número de tarjetas que cada entidad tenía puestas en circulación a 31 de diciembre del año de referencia.

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS RELATIVAS A OPERACIONES
ACTIVAS POR CADA MIL MILLONES DE EUROS DE INVERSIÓN CREDITICIA**

GRÁFICO 8.14

Cajas de ahorros (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestra una clasificación de las cajas de ahorros en función de la denominada «ratio de reclamaciones por operaciones activas trasladadas a las entidades respecto de la inversión crediticia», es decir:

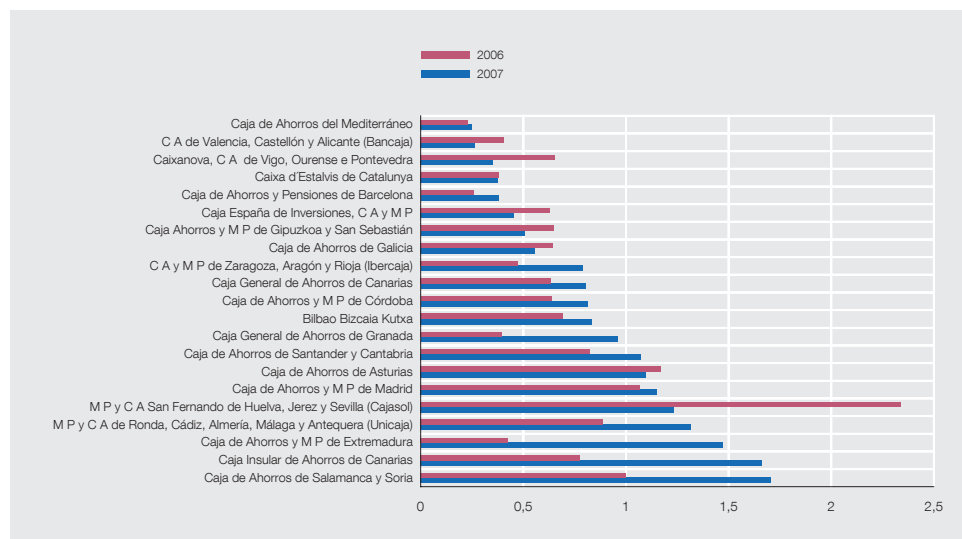
$$\text{Ratio} = \frac{\text{Reclamaciones trasladadas por operaciones de activo}}{\text{Inversión crediticia}}$$

Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones relativas a préstamos u otras operaciones de activo de las que se ha dado traslado, durante el año 2007, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como denominador, su inversión a 31 de diciembre del año de referencia. Además, en 2007 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de los créditos, tomando al efecto el índice de precios de consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (2,8%).

RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS RELATIVAS A OPERACIONES PASIVAS POR CADA MIL MILLONES DE EUROS DE DEPÓSITO

GRÁFICO 8.15

Cajas de ahorros (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestra una clasificación de las cajas de ahorros en función de la denominada «ratio de reclamaciones por operaciones pasivas trasladadas a las entidades respecto del importe de depósitos», es decir:

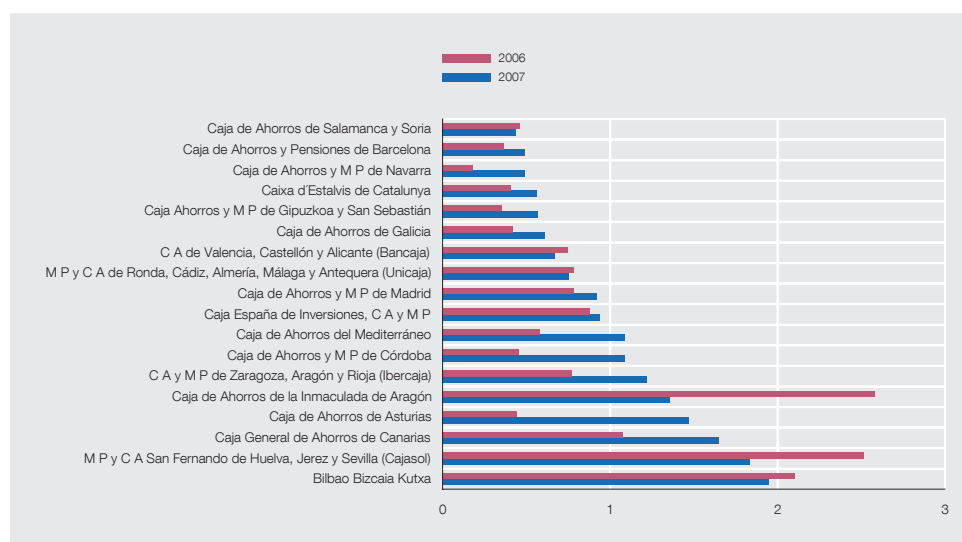
$$\text{Ratio} = \frac{\text{Reclamaciones trasladadas por operaciones de pasivo}}{\text{Depósitos}}$$

Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones relativas a depósitos u otras operaciones de pasivo de las que se ha dado traslado, durante el año 2007, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como denominador, su volumen de depósitos a 31 de diciembre del año de referencia. Además, en 2007 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de los depósitos, tomando al efecto el índice de precios de consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (2,8%)

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS RELATIVAS A TARJETAS
POR CADA 100.000 TARJETAS EMITIDAS**

GRÁFICO 8.16

Cajas de ahorros (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestra una clasificación de las cajas de ahorros en función de la denominada «ratio de reclamaciones por operaciones realizadas con tarjetas trasladadas a las entidades respecto del número de tarjetas emitidas», es decir:

$$\text{Ratio} = \frac{\text{Reclamaciones trasladadas por operaciones efectuadas con tarjeta}}{\text{Número de tarjetas de crédito/débito emitidas}}$$

Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones relativas a operaciones realizadas con tarjetas de las que se ha dado traslado, durante el año 2007, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como denominador, el número de tarjetas que cada entidad tenía puestas en circulación a 31 de diciembre del año de referencia.

**8.2 Reclamaciones
resueltas**

RECLAMACIONES Y QUEJAS PRESENTADAS Y RESUELTAS

CUADRO 8.13

	RECLAMACIONES PRESENTADAS	% S/AÑO ANTERIOR	RECLAMACIONES RESUELTAS	% S/AÑO ANTERIOR
Enero	453	-3,4	365	50,8
Febrero	478	-5,0	294	-42,7
Marzo	511	-16,6	732	26,4
Abril	460	7,0	313	-0,9
Mayo	522	12,0	451	22,9
Junio	511	-5,5	596	16,9
Julio	492	23,9	231	-15,1
Agosto	436	24,9	319	-5,6
Septiembre	414	0,5	98	-86,2
Octubre	559	26,8	380	-20,2
Noviembre	516	9,1	404	-1,2
Diciembre	384	1,3	504	2,9
Total	5.736	4,8	4.687	-10,2
Media mensual de reclamaciones resueltas en 2006: 435				
Media mensual de reclamaciones resueltas en 2007: 391				
Plazo medio de resolución de reclamaciones en 2006: 139 días				
Plazo medio de resolución de reclamaciones en 2007: 170 días				

FUENTE: Banco de España.

RESOLUCIONES EMITIDAS

CUADRO 8.14

Tipos de resolución

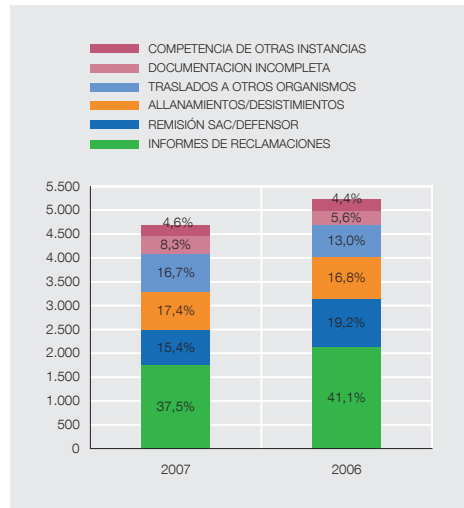
	2007		2006		% VARIACIÓN
	NÚMERO	% S/TOTAL	NÚMERO	% S/TOTAL	
Informes de reclamaciones	1.759	37,5	2.145	41,1	-18,0
Informes favorables al reclamante	624	13,3	717	13,7	-13,0
Informes favorables a la entidad	899	19,2	1.112	21,3	-19,2
Sin pronunciamiento	236	5,0	316	6,1	-25,3
Allanamientos	791	16,9	845	16,2	-6,4
Desistimientos	25	0,5	30	0,6	-16,7
Documentación incompleta	389	8,3	291	5,6	33,7
Remisión servicio atención cliente/defensor cliente	723	15,4	1.004	19,2	-28,0
Competencia de otras instancias	217	4,6	230	4,4	-5,7
Asuntos de Derecho privado	5	0,1	15	0,3	-66,7
Asuntos subjúdice	82	1,7	74	1,4	10,8
Asuntos que no suponen infracción normativa	2	0,0	2	0,0	0,0
Política comercial	8	0,2	10	0,2	-20,0
Asuntos ya resueltos	9	0,2	3	0,1	200,0
Entidades no supervisadas por el Banco de España	31	0,7	35	0,7	-11,4
Otros	80	1,7	91	1,7	-12,1
Traslados a otros organismos supervisores	783	16,7	677	13,0	15,7
Comisión Nacional del Mercado de Valores	446	9,5	469	9,0	-4,9
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	305	6,5	182	3,5	67,6
Agencia Española de Protección de Datos	32	0,7	26	0,5	23,1
Total	4.687	100,0	5.222	100,0	-10,2

FUENTE: Banco de España.

RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 8.17

Tipos de resolución

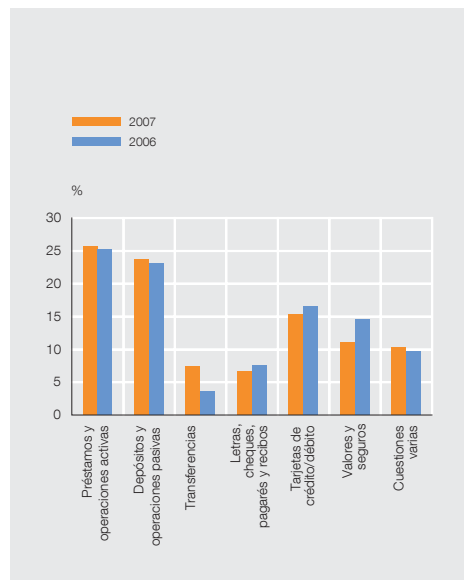


FUENTE: Banco de España.

RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 8.18

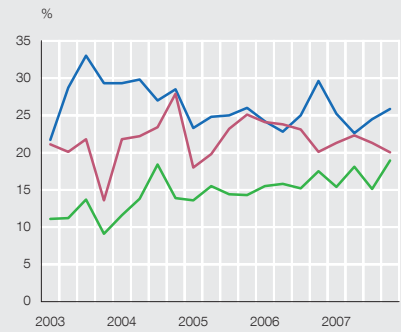
Materias



FUENTE: Banco de España.

EVOLUCIÓN TRIMESTRAL

— PRÉSTAMOS Y OTRAS OPERACIONES ACTIVAS
— DEPÓSITOS Y OTRAS OPERACIONES PASIVAS
— TARJETAS DE DÉBITO O CRÉDITO



Materias

	2007			2006			% VARIACIÓN
	N.º	% GRUPO	% TOTAL	N.º	% GRUPO	% TOTAL	
Operaciones activas	1.348		25,6	1.205		25,1	11,9
Comisiones y gastos	284	21,1	5,4	250	20,7	5,2	13,6
Condiciones contractuales	188	13,9	3,6	195	16,2	4,1	-3,6
Intereses	167	12,4	3,2	158	13,1	3,3	5,7
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	141	10,5	2,7	141	11,7	2,9	0,0
Información y documentación	184	13,6	3,5	132	11,0	2,8	39,4
Ley 2/1994, subrogaciones	166	12,3	3,2	86	7,1	1,8	93,0
Faltas de diligencia	86	6,4	1,6	84	7,0	1,8	2,4
Ley de crédito al consumo	56	4,2	1,1	52	4,3	1,1	7,7
Otras cuestiones	76	5,6	1,4	107	8,9	2,2	-29,0
Operaciones pasivas	1.246		23,7	1.107		23,1	12,6
Discrepancia sobre apuntes en cuenta	361	29,0	6,9	338	30,5	7,0	6,8
Comisiones y gastos	291	23,4	5,5	302	27,3	6,3	-3,6
Información y documentación	178	14,3	3,4	161	14,5	3,4	10,6
Intereses	158	12,7	3,0	118	10,7	2,5	33,9
Condiciones contractuales	125	10,0	2,4	96	8,7	2,0	30,2
Faltas de diligencia	35	2,8	0,7	49	4,4	1,0	-28,6
Otras cuestiones	98	7,9	1,9	43	3,9	0,9	127,9
Transferencias	386		7,3	174		3,6	121,8
Transferencias transfronterizas (UE)	85	22,0	1,6	59	33,9	1,2	44,1
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	51	13,2	1,0	34	19,5	0,7	50,0
Comisiones y gastos	44	11,4	0,8	27	15,5	0,6	63,0
Fraude por Internet	116	30,1	2,2	10	5,7	0,2	1060,0
Faltas de diligencia	42	10,9	0,8	18	10,3	0,4	133,3
Otras cuestiones	48	12,4	0,9	26	14,9	0,5	84,6
Letras, cheques, pagarés y recibos	348		6,6	362		7,5	-3,9
Comisiones y gastos	74	21,3	1,4	86	23,8	1,8	-14,0
Faltas de diligencia	66	19,0	1,3	76	21,0	1,6	-13,2
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	69	19,8	1,3	64	17,7	1,3	7,8
Domiciliación de recibos	58	16,7	1,1	62	17,1	1,3	-6,5
Condiciones contractuales	35	10,1	0,7	41	11,3	0,9	-14,6
Otras cuestiones	46	13,2	0,9	33	9,1	0,7	39,4
Tarjetas de crédito/débito	807		15,4	791		16,5	2,0
Robo, sustracción y uso fraudulento	307	38,0	5,8	313	39,6	6,5	-1,9
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	127	15,7	2,4	139	17,6	2,9	-8,6
Condiciones contractuales	91	11,3	1,7	80	10,1	1,7	13,8
Comisiones y gastos	70	8,7	1,3	60	7,6	1,3	16,7
Operaciones en cajeros	58	7,2	1,1	59	7,5	1,2	-1,7
Información y documentación	35	4,3	0,7	34	4,3	0,7	2,9
Faltas de diligencia	32	4,0	0,6	27	3,4	0,6	18,5
Intereses	32	4,0	0,6	19	2,4	0,4	68,4
Otras cuestiones	55	6,8	1,0	60	7,6	1,3	-8,3
Cuestiones sobre valores y seguros (a)	583		11,1	698		14,5	-16,5
Cuestiones varias	538		10,2	462		9,6	16,5
Herencias	136	25,3	2,6	104	22,5	2,2	30,8
Inclusión en registros de impagados	98	18,2	1,9	72	15,6	1,5	36,1
Horario de pago	55	10,2	1,0	39	8,4	0,8	41,0
Divisas y billetes extranjeros	20	3,7	0,4	25	5,4	0,5	-20,0
Deuda anotada	4	0,7	0,1	14	3,0	0,3	-71,4
Otras cuestiones	225	41,8	4,3	208	45,0	4,3	8,2
Total	5.256		100,0	4.799		100,0	9,5

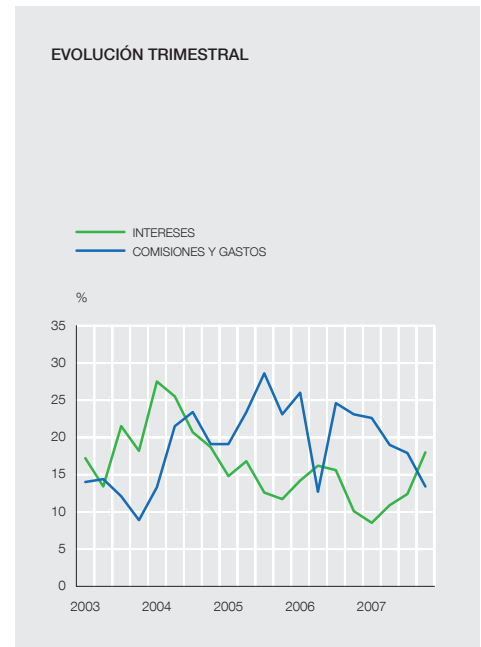
FUENTE: Banco de España.

a. En este apartado se recogen las cuestiones de las reclamaciones que han sido objeto de traslado a la CNMV o a la DGSFP.

RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 8.19

Préstamos y otras operaciones activas

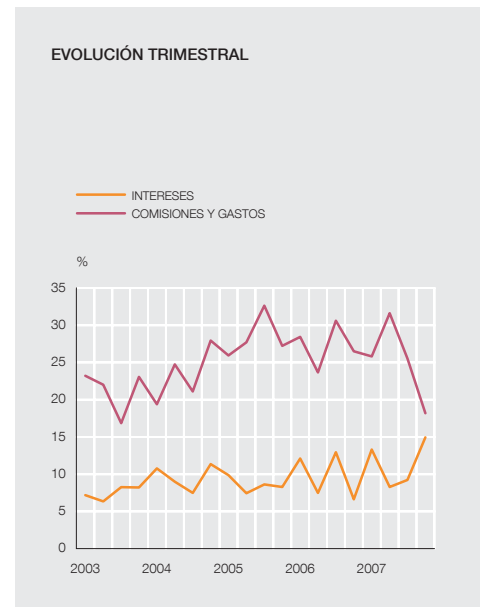
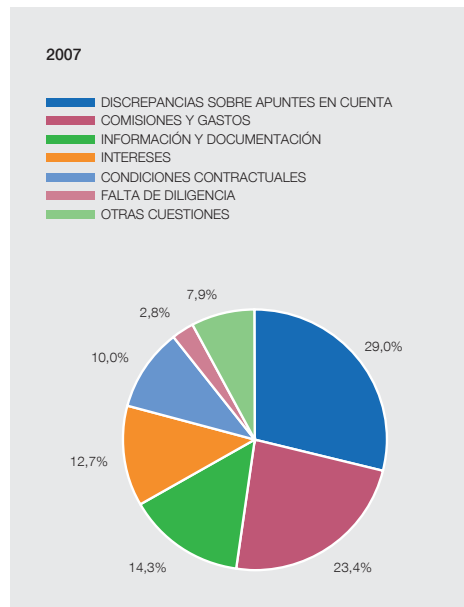


FUENTE: Banco de España.

RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 8.20

Depósitos y otras operaciones pasivas

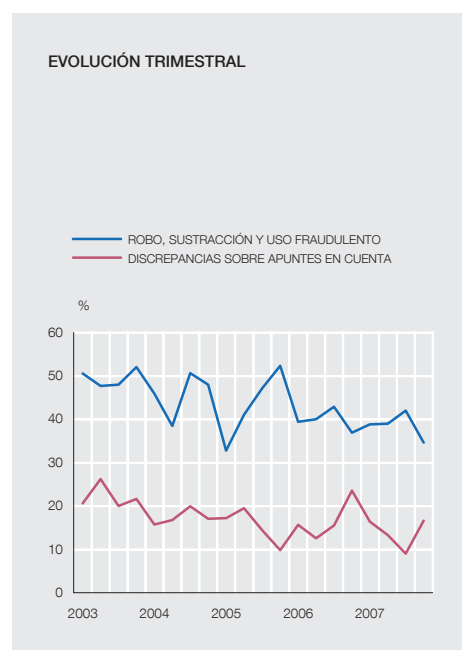
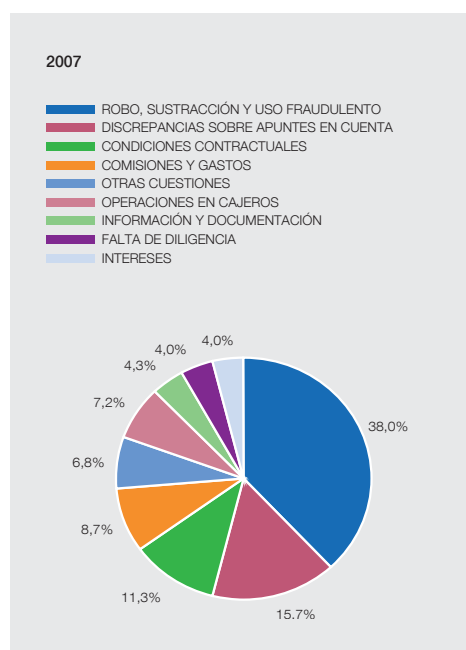


FUENTE: Banco de España.

RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 8.21

Operaciones con tarjeta



FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2007

CUADRO 8.16

Resumen para todas las entidades

NATURALEZA DE LA ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Bancos	529	38,3	328	23,8	393	28,5	130	9,4	1.380
Cajas de ahorros	189	20,3	233	25,1	425	45,7	82	8,8	929
Cooperativas de crédito	22	21,6	29	28,4	38	37,3	13	12,7	102
Establecimientos financieros de crédito	29	31,5	19	20,7	35	38,0	9	9,8	92
Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras	31	39,7	17	21,8	24	30,8	6	7,7	78
Resto de entidades	4	19,0	8	38,1	7	33,3	2	9,5	21
Total	804	30,9	634	24,4	922	35,4	242	9,3	2.602

FUENTE: Banco de España.

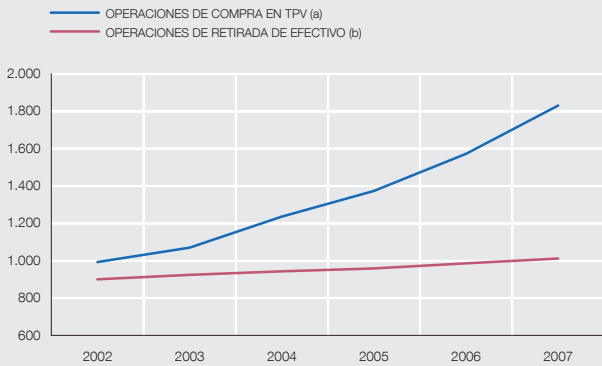
Durante el año 2007 ha continuado la tendencia creciente en la utilización de tarjetas de crédito y débito, con especial incremento del uso de las primeras.

En 2007 se han realizado 1.011.467 operaciones de retirada de efectivo en cajeros (un 2,5% más que en 2006), por un importe total de 113.937 millones de euros (un 5,5% más que en 2006); y 1.830.000 operaciones de compras a través de terminales de punto de venta

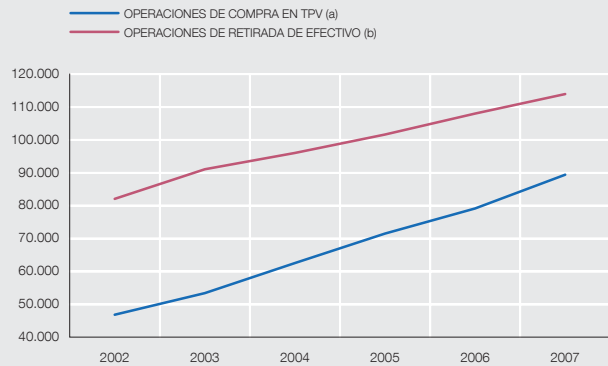
(un 16,5% más que en 2006), por un total de 89.395,89 millones de euros (un 13% más que en 2006).

Según las últimas informaciones proporcionadas por las redes de tarjetas, el número de tarjetas en circulación emitidas en España es de 75 millones, y el número de cajeros y terminales de punto de venta, de 60.588 y 1.462.459, un 3,7% y 5,5% más que en el ejercicio anterior, respectivamente.

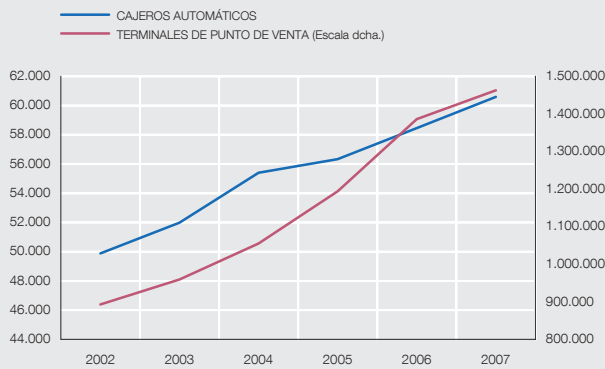
NÚMERO DE OPERACIONES (MILLONES)



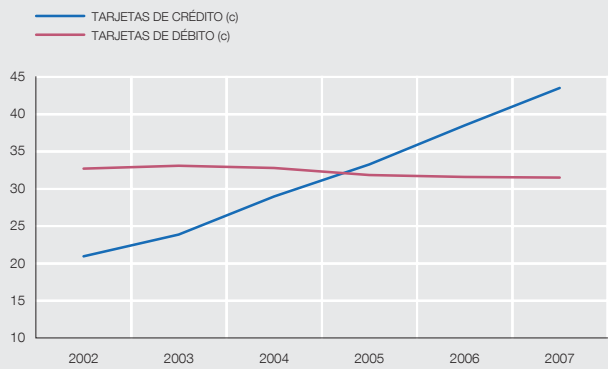
IMPORTE DE LAS OPERACIONES (MILLONES)



PARQUE DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y TERMINALES DE PUNTO DE VENTA



NÚMERO DE TARJETAS EN CIRCULACIÓN EMITIDAS EN ESPAÑA (MILLONES)



FUENTE: Banco de España.

- a. Operaciones realizadas en dispositivos situados en España con tarjetas emitidas por entidades adheridas a redes españolas.
- b. Operaciones realizadas en dispositivos situados en España con tarjetas emitidas por cualquier entidad.
- c. Se hace una aproximación por marcas al crédito y débito.

Bancos

ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Banco Santander, SA	196	44,5	99	22,5	100	22,7	45	10,2	440
Banco Español de Crédito, SA	74	37,2	43	21,6	55	27,6	27	13,6	199
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	113	58,9	12	6,3	50	26,0	17	8,9	192
Bankinter, SA	18	15,7	63	54,8	31	27,0	3	2,6	115
Citibank España, SA	44	44,9	21	21,4	25	25,5	8	8,2	98
Banco Popular Español, SA	14	29,2	5	10,4	26	54,2	3	6,3	48
Barclays Bank, SA	4	9,5	15	35,7	19	45,2	4	9,5	42
Banco Sabadell, SA	9	24,3	4	10,8	17	45,9	7	18,9	37
Banco Cetelem, SA	14	51,9	8	29,6	4	14,8	1	3,7	27
Open Bank Santander Consumer, SA	8	36,4	3	13,6	10	45,5	1	4,5	22
Deutsche Bank, SAE	4	20,0	7	35,0	6	30,0	3	15,0	20
Banco Pastor, SA	3	15,8	7	36,8	7	36,8	2	10,5	19
Banco de Valencia, SA	1	6,7	9	60,0	4	26,7	1	6,7	15
Uno-e Bank, SA	5	35,7	3	21,4	5	35,7	1	7,1	14
Santander Consumer Finance, SA	7	58,3	2	16,7	3	25,0	0	0,0	12
Banco de Andalucía, SA	1	9,1	0	0,0	7	63,6	3	27,3	11
Banco Gallego, SA	1	9,1	4	36,4	5	45,5	1	9,1	11
Banco Halifax Hispania, SA	2	25,0	5	62,5	1	12,5	0	0,0	8
Banco Popular-e, SA	3	50,0	2	33,3	1	16,7	0	0,0	6
Banco de Galicia, SA	1	16,7	2	33,3	3	50,0	0	0,0	6
Banco Guipuzcoano, SA	0	0,0	2	33,3	4	66,7	0	0,0	6
Banco Inversis Net, SA	1	20,0	3	60,0	1	20,0	0	0,0	5
Banca March, SA	1	20,0	3	60,0	0	0,0	1	20,0	5
Banco Caixa Geral, SA	1	25,0	0	0,0	3	75,0	0	0,0	4
Banco de Castilla, SA	1	33,3	0	0,0	1	33,3	1	33,3	3
Banco de Crédito Balear, SA	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Finanzia Banco de Crédito, SA	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Bancofar, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Altae Banco, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Banesto Banco de Emisiones, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Banco Popular Hipotecario, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Banco Finantia Sofinloc, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
BNP Paribas España, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Banco de Servicios Financieros, Caja Madrid-Mapfre	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Banco Banif, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Banco Árabe Español, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Popular Banca Privada, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Banco Urquijo, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Total	529	38,3	328	23,8	393	28,5	130	9,4	1.380

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	%	
Caja de Ahorros y M P de Madrid	38	19,0	34	17,0	108	54,0	20	10,0	200
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	24	22,6	24	22,6	48	45,3	10	9,4	106
M P y C A San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Cajasol)	16	26,2	16	26,2	22	36,1	7	11,5	61
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	14	25,9	17	31,5	22	40,7	1	1,9	54
Caixa d'Estalvis de Catalunya	7	14,3	15	30,6	18	36,7	9	18,4	49
Caja de Ahorros del Mediterráneo	11	23,9	12	26,1	19	41,3	4	8,7	46
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	8	19,5	13	31,7	17	41,5	3	7,3	41
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	6	15,0	10	25,0	22	55,0	2	5,0	40
Caja de Ahorros de Galicia	12	31,6	4	10,5	21	55,3	1	2,6	38
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	12	33,3	6	16,7	14	38,9	4	11,1	36
Caja España de Inversiones, C A y M P	4	15,4	8	30,8	12	46,2	2	7,7	26
Bilbao Bizkaia Kutxa	12	46,2	5	19,2	9	34,6	0	0,0	26
Caja de Ahorros de Asturias	4	17,4	10	43,5	9	39,1	0	0,0	23
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	0	0,0	8	42,1	7	36,8	4	21,1	19
Caja Insular de Ahorros de Canarias	1	5,6	4	22,2	9	50,0	4	22,2	18
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	0	0,0	9	50,0	8	44,4	1	5,6	18
Caja General de Ahorros de Granada	1	6,7	6	40,0	6	40,0	2	13,3	15
Caja General de Ahorros de Canarias	1	7,7	5	38,5	6	46,2	1	7,7	13
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	1	7,7	3	23,1	8	61,5	1	7,7	13
Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	0	0,0	5	38,5	5	38,5	3	23,1	13
Caja de Ahorros y M P de Extremadura	2	20,0	4	40,0	4	40,0	0	0,0	10
C A y M P de Gipuzkoa y San Sebastián	5	62,5	1	12,5	2	25,0	0	0,0	8
Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra	2	25,0	2	25,0	4	50,0	0	0,0	8
Caja de Ahorros y M P de Navarra	2	33,3	3	50,0	1	16,7	0	0,0	6
Caixa d'Estalvis de Tarragona	1	20,0	2	40,0	2	40,0	0	0,0	5
Caixa d'Estalvis del Penedès	0	0,0	1	20,0	3	60,0	1	20,0	5
Caixa d'Estalvis Laietana	0	0,0	1	25,0	2	50,0	1	25,0	4
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila	1	33,3	0	0,0	2	66,7	0	0,0	3
M P y Caja General de Ahorros de Badajoz	1	33,3	0	0,0	2	66,7	0	0,0	3
Caja de Ahorros y M P de Segovia	1	33,3	0	0,0	2	66,7	0	0,0	3
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
Caixa d'Estalvis de Manresa	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
Caixa d'Estalvis de Sabadell	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3
Caja de Ahorros de Murcia	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Caixa d'Estalvis de Terrassa	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
C A y M P Círculo Católico de Obreros de Burgos	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja de Ahorros de La Rioja	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caja de Ahorros Municipal de Burgos	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caixa d'Estalvis de Girona	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caja de Ahorros de Vitoria y Álava	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caja Provincial de Ahorros de Jaén	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Total	189	20,3	233	25,1	425	45,7	82	8,8	929

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	%	
Cajamar Caja Rural, SCC	6	22,2	8	29,6	9	33,3	4	14,8	27
Caja Laboral Popular, Cooperativa de Crédito	1	7,7	1	7,7	9	69,2	2	15,4	13
Caja Rural de Toledo, SCC	3	37,5	4	50,0	1	12,5	0	0,0	8
Caja Rural del Sur, SCC	3	42,9	1	14,3	2	28,6	1	14,3	7
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	2	33,3	0	0,0	3	50,0	1	16,7	6
Caja Rural de Navarra, SCC	2	40,0	2	40,0	1	20,0	0	0,0	5
Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, SCC	1	25,0	1	25,0	1	25,0	1	25,0	4
Caja Rural de Canarias, SCC	0	0,0	1	25,0	2	50,0	1	25,0	4
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	0	0,0	1	33,3	1	33,3	1	33,3	3
Caixa dels Advocats-Caja de los Abogados, SCC	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3
Caja Rural de Granada, SCC	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Caja Rural del Duero, SCCL	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Caja Rural de Aragón, SCC	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Caixa de Crèdit dels Enginyers, SCC	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural de Albacete, SCC	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural Central, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caixa Rural Galega, SCCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural de Asturias, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural de Córdoba, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Caminos, SCC	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Caja Rural de Ciudad Real, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural de Burgos, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural de Extremadura, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caja Rural de Salamanca, SCC	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Caja Rural de Tenerife, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Ipar Kutxa Rural, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caja de Arquitectos, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural de Cuenca, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Campo, Caja Rural, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Total	22	21,6	29	28,4	38	37,3	13	12,7	102

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	%	
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	8	25,0	12	37,5	11	34,4	1	3,1	32
Citifin, SA, EFC	8	42,1	1	5,3	5	26,3	5	26,3	19
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	0	0,0	2	25,0	6	75,0	0	0,0	8
Santander Consumer, EFC, SA	3	60,0	0	0,0	2	40,0	0	0,0	5
Finconsum, EFC, SA	2	40,0	3	60,0	0	0,0	0	0,0	5
Cofidis Hispania, EFC, SA	2	50,0	0	0,0	1	25,0	1	25,0	4
Pastor Servicios Financieros, EFC, SA	1	33,3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	3
Sa Nostra de Inversiones, EFC, SA	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
American Express, EFC, SA	1	50,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0	2
Finanmadrid, SA, EFC	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Euro Crédito, EFC, SA	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
Accordia España, EFC, SA (a)	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
Lico Leasing, SA, EFC	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Accordfin España, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Credifimo, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Renault Financiaciones, SA, EFC (a)	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Total	29	31,5	19	20,7	35	38,0	9	9,8	92

FUENTE: Banco de España.

a. Accordia España, EFC, SA, y Renault Financiaciones, SA, EFC, causaron baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 27 de junio de 2007, al ser absorbidos por RCI Banque, SA, Sucursal en España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2007

CUADRO 8.21

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	%	
MBNA Europe Bank Ltd, Sucursal en España	16	57,1	8	28,6	4	14,3	0	0,0	28
ING Direct NV, Sucursal en España	8	30,8	5	19,2	11	42,3	2	7,7	26
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	3	30,0	2	20,0	3	30,0	2	20,0	10
Matlock Bank Plc, Sucursal en España	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0	3
Banque PSA Finance, Sucursal en España	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Banco Sygma Hispania, Sucursal en España	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Banco Espirito Santo, SA, Sucursal en España	1	50,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0	2
Bank of América, National Association, Sucursal en España	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Triodos Bank NV, Sucursal en España	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
FCE Bank Plc, Sucursal en España	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Boursorama, Sucursal en España	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
RCI Banque, SA, Sucursal en España	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Total	31	39,7	17	21,8	24	30,8	6	7,7	78

FUENTE: Banco de España.

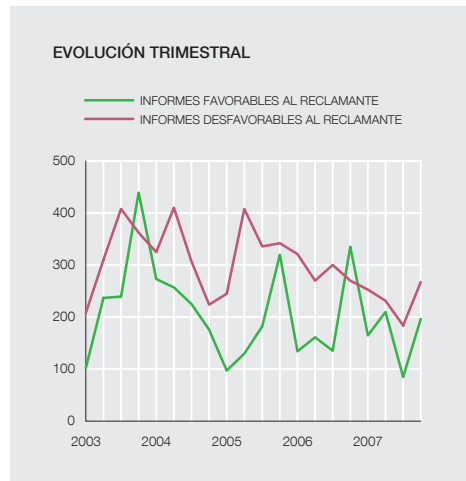
ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2007

CUADRO 8.22

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	%	
Tasaciones Inmobiliarias, SA (TINSA)	2	33,3	2	33,3	2	33,3	0	0,0	6
Sociedad de Tasación, SA	0	0,0	1	33,3	1	33,3	1	33,3	3
Técnicos en Tasación, SA (TECNITASA)	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Foreing Exchange Company de España, SA	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
Changepoint, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Tasaciones Madrid, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Universal de Envíos, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Ibertasa, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Cambitur Internacional, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
American Express Foreing Exchange, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Money Exchange, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Alia Tasaciones, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Total	4	19,0	8	38,1	7	33,3	2	9,5	21

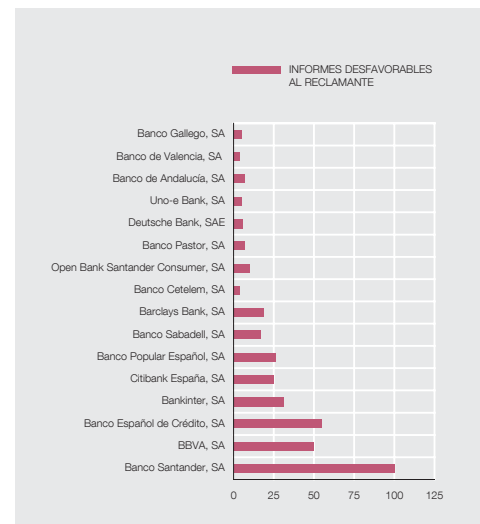
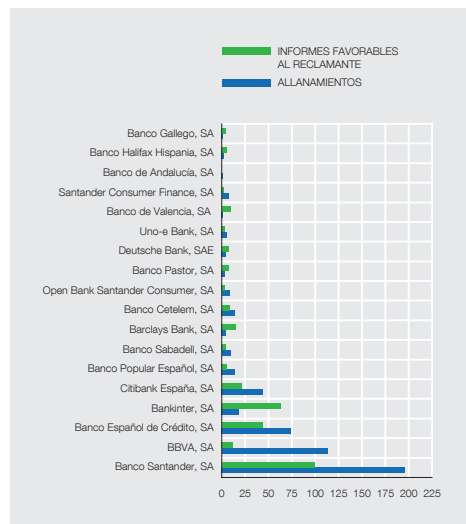
FUENTE: Banco de España.



FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES FAVORABLES Y DESFAVORABLES AL RECLAMANTE

Bancos (a)



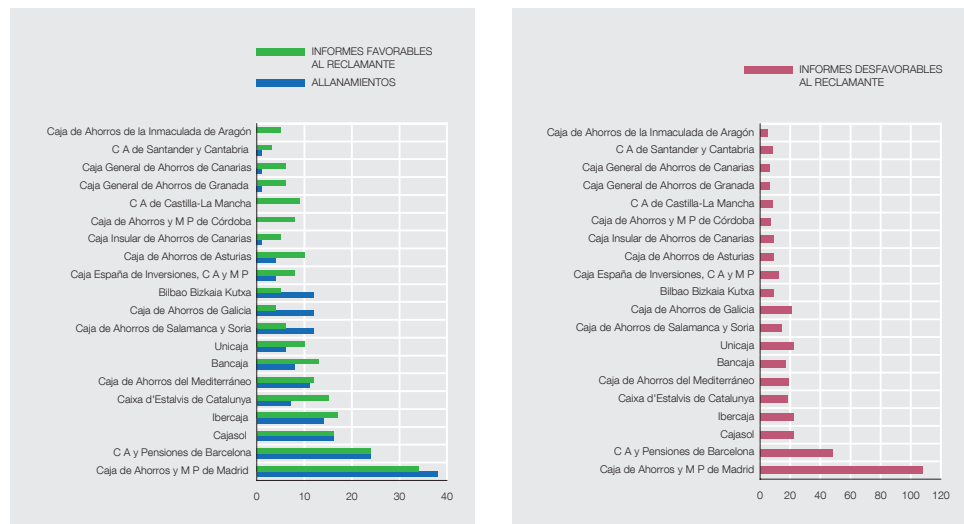
FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestran los bancos para los que el Servicio de Reclamaciones emitió durante 2007, al menos, ocho informes o allanamientos.

ALLANAMIENTOS E INFORMES FAVORABLES Y DESFAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 8.24

Cajas de ahorros (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestran las cajas de ahorros para las que el Servicio de Reclamaciones emitió durante 2007, al menos, trece informes o allanamientos.

ALLANAMIENTOS E INFORMES FAVORABLES Y DESFAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 8.25

Cooperativas de crédito (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestran las cooperativas de crédito para las que el Servicio de Reclamaciones emitió durante 2007, al menos, dos informes o allanamientos.

**ALLANAMIENTOS E INFORMES FAVORABLES
Y DESFAVORABLES AL RECLAMANTE**

GRÁFICO 8.26

Establecimientos financieros de crédito (a)



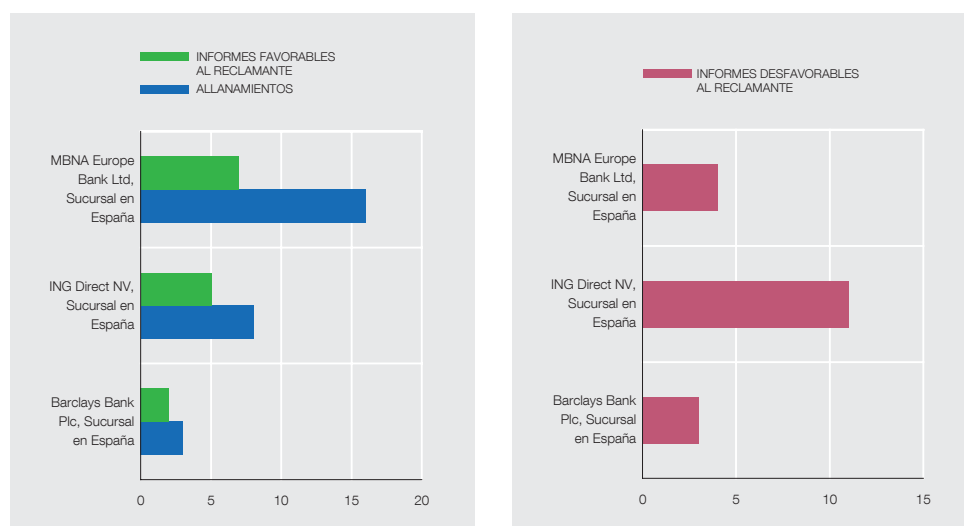
FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestran los establecimientos financieros de crédito para los que el Servicio de Reclamaciones emitió durante 2007, al menos, cuatro informes o allanamientos.

**ALLANAMIENTOS E INFORMES FAVORABLES
Y DESFAVORABLES AL RECLAMANTE**

GRÁFICO 8.27

Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestran las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras para las que el Servicio de Reclamaciones emitió durante 2007, al menos, diez informes o allanamientos.

RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 8.23

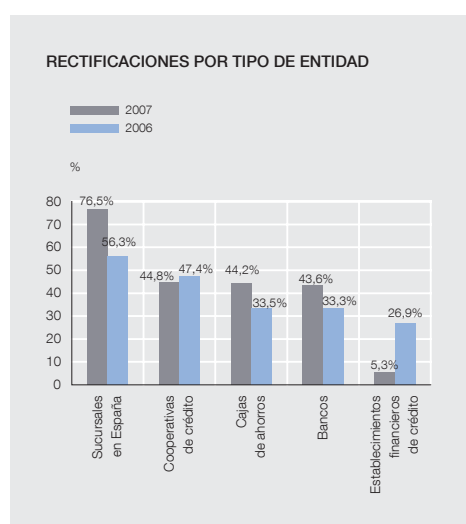
Resumen para todas las entidades

ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	RECTIFICA		NO RECTIFICA	
	N.º	N.º	%	N.º	%
Bancos	328	143	43,6	185	56,4
Cajas de ahorros	233	103	44,2	130	55,8
Cooperativas de crédito	29	13	44,8	16	55,2
Establecimientos financieros de crédito	19	1	5,3	18	94,7
Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras	17	13	76,5	4	23,5
Resto de entidades	8	3	37,5	5	62,5
Total	634	276	43,5	358	56,5

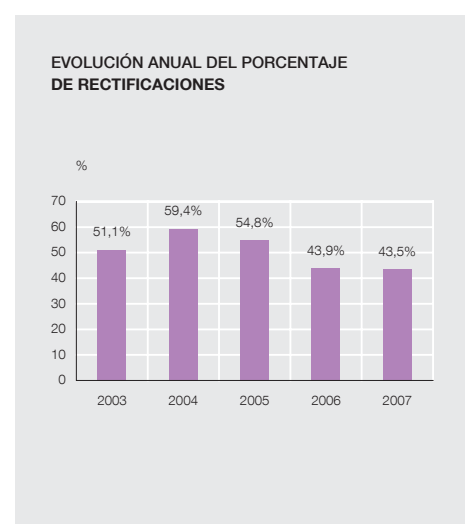
FUENTE: Banco de España.

RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 8.28



FUENTE: Banco de España.



Bancos

ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	RECTIFICA		NO RECTIFICA	
		N.º	%	N.º	%
Banco Santander, SA	99	52	52,5	47	47,5
Bankinter, SA	63	27	42,9	36	57,1
Banco Español de Crédito, SA	43	14	32,6	29	67,4
Citibank España, SA	21	3	14,3	18	85,7
Barclays Bank, SA	15	3	20,0	12	80,0
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	12	11	91,7	1	8,3
Banco de Valencia, SA	9	2	22,2	7	77,8
Banco Cetelem, SA	8	0	0,0	8	100,0
Banco Pastor, SA	7	3	42,9	4	57,1
Deutsche Bank, SAE	7	1	14,3	6	85,7
Banco Popular Español, SA	5	5	100,0	0	0,0
Banco Halifax Hispania, SA	5	3	60,0	2	40,0
Banco Sabadell, SA	4	4	100,0	0	0,0
Banco Gallego, SA	4	0	0,0	4	100,0
Banca March, SA	3	3	100,0	0	0,0
Open Bank Santander Consumer, SA	3	2	66,7	1	33,3
Banco Inversis Net, SA	3	2	66,7	1	33,3
Uno-e Bank, SA	3	1	33,3	2	66,7
Banco Popular-e, SA	2	2	100,0	0	0,0
Santander Consumer Finance, SA	2	1	50,0	1	50,0
Banco Guipuzcoano, SA	2	1	50,0	1	50,0
Banco de Galicia, SA	2	1	50,0	1	50,0
Finanzia Banco de Crédito, SA	2	0	0,0	2	100,0
Banco Finantia Sofinloc, SA	1	1	100,0	0	0,0
Banco de Crédito Balear, SA	1	1	100,0	0	0,0
Popular Banca Privada, SA	1	0	0,0	1	100,0
Banco Árabe Español, SA	1	0	0,0	1	100,0
Total	328	143	43,6	185	56,4

FUENTE: Banco de España.

Cajas de ahorros

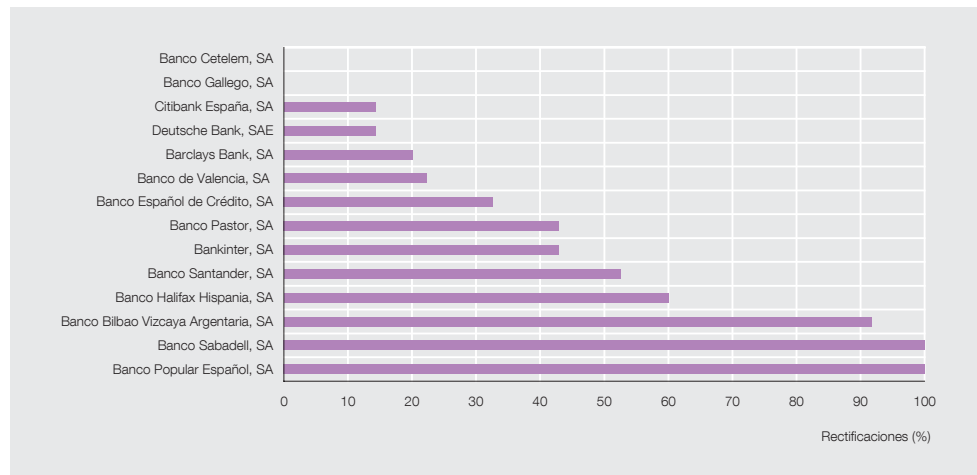
ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	RECTIFICA		NO RECTIFICA	
		N.º	%	N.º	%
Caja de Ahorros y M P de Madrid	34	11	32,4	23	67,6
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	24	2	8,3	22	91,7
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	17	5	29,4	12	70,6
M P y C A San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Cajasol)	16	5	31,3	11	68,8
Caixa d'Estalvis de Catalunya	15	12	80,0	3	20,0
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	13	5	38,5	8	61,5
Caja de Ahorros del Mediterráneo	12	6	50,0	6	50,0
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	10	8	80,0	2	20,0
Caja de Ahorros de Asturias	10	8	80,0	2	20,0
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	9	8	88,9	1	11,1
Caja España de Inversiones, C A y M P	8	6	75,0	2	25,0
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	8	3	37,5	5	62,5
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	6	4	66,7	2	33,3
Caja General de Ahorros de Granada	6	3	50,0	3	50,0
Caja General de Ahorros de Canarias	5	2	40,0	3	60,0
Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	5	2	40,0	3	60,0
Bilbao Bizkaia Kutxa	5	0	0,0	5	100,0
Caja Insular de Ahorros de Canarias	4	2	50,0	2	50,0
Caja de Ahorros y M P de Extremadura	4	1	25,0	3	75,0
Caja de Ahorros de Galicia	4	0	0,0	4	100,0
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	3	2	66,7	1	33,3
Caja de Ahorros y M P de Navarra	3	1	33,3	2	66,7
Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra	2	2	100,0	0	0,0
Caixa d'Estalvis de Tarragona	2	2	100,0	0	0,0
Caixa d'Estalvis de Manresa	2	1	50,0	1	50,0
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	2	0	0,0	2	100,0
Caixa d'Estalvis del Penedès	1	1	100,0	0	0,0
Caixa d'Estalvis de Sabadell	1	1	100,0	0	0,0
Caixa d'Estalvis Laietana	1	0	0,0	1	100,0
C A y M P de Gipuzkoa y San Sebastián	1	0	0,0	1	100,0
Total	233	103	44,2	130	55,8

FUENTE: Banco de España.

RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 8.29

Bancos (a)



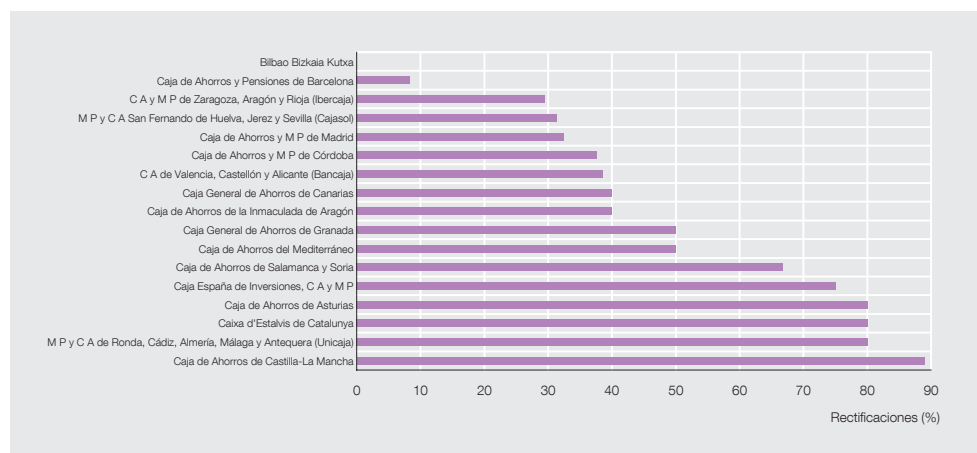
FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestran los bancos para los que el Servicio de Reclamaciones estimó, en al menos cuatro expedientes, que la entidad había quebrantado las normas de transparencia y protección de la clientela bancaria y/o las buenas prácticas y usos financieros.

RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 8.30

Cajas de ahorros (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestran las cajas de ahorros para las que el Servicio de Reclamaciones estimó, en al menos cinco expedientes, que la entidad había quebrantado las normas de transparencia y protección de la clientela bancaria y/o las buenas prácticas y usos financieros.

RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 8.26

Cooperativas de crédito

ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE N.º	RECTIFICA		NO RECTIFICA	
		N.º	%	N.º	%
Cajamar Caja Rural, SCC	8	4	50,0	4	50,0
Caja Rural de Toledo, SCC	4	1	25,0	3	75,0
Caja Rural de Navarra, SCC	2	1	50,0	1	50,0
Caja de Arquitectos, SCC	1	1	100,0	0	0,0
Caja Laboral Popular, Cooperativa de Crédito	1	1	100,0	0	0,0
Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, SCC	1	1	100,0	0	0,0
Caja Rural de Aragón, SCC	1	1	100,0	0	0,0
Caja Rural de Asturias, SCC	1	1	100,0	0	0,0
Caja Rural de Ciudad Real, SCC	1	1	100,0	0	0,0
Caja Rural del Sur, SCC	1	1	100,0	0	0,0
Caixa dels Advocats-Caja de los Abogados, SCC	1	0	0,0	1	100,0
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	1	0	0,0	1	100,0
Caixa Rural Galega, SCCV	1	0	0,0	1	100,0
Caja Rural Central, SCC	1	0	0,0	1	100,0
Caja Rural de Burgos, SCC	1	0	0,0	1	100,0
Caja Rural de Canarias, SCC	1	0	0,0	1	100,0
Caja Rural de Córdoba, SCC	1	0	0,0	1	100,0
Caja Rural de Cuenca, SCC	1	0	0,0	1	100,0
Total	29	13	44,8	16	55,2

FUENTE: Banco de España.

RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 8.27

Establecimientos financieros de crédito

ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE N.º	RECTIFICA		NO RECTIFICA	
		N.º	%	N.º	%
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	12	0	0,0	12	100,0
Finconsum, EFC, SA	3	1	33,3	2	66,7
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	2	0	0,0	2	100,0
Citifin, SA, EFC	1	0	0,0	1	100,0
Pastor Servicios Financieros, EFC, SA	1	0	0,0	1	100,0
Total	19	1	5,3	18	94,7

FUENTE: Banco de España.

RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 8.28

Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras

ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE N.º	RECTIFICA		NO RECTIFICA	
		N.º	%	N.º	%
MBNA Europe Bank Ltd, Sucursal en España	8	6	75,0	2	25,0
ING Direct NV, Sucursal en España	5	4	80,0	1	20,0
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	2	1	50,0	1	50,0
FCE Bank Plc, Sucursal en España	1	1	100,0	0	0,0
Banco Sygma Hispania, Sucursal en España	1	1	100,0	0	0,0
Total	17	13	76,5	4	23,5

FUENTE: Banco de España.

RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

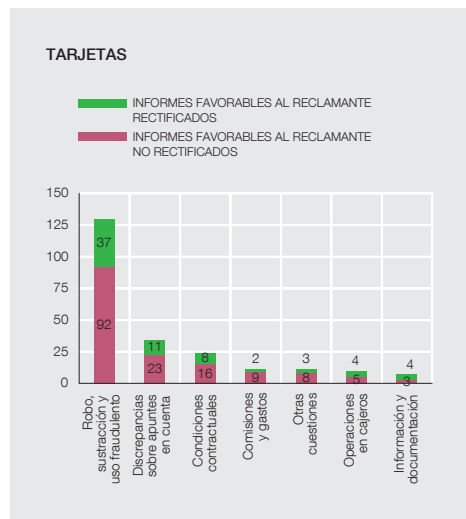
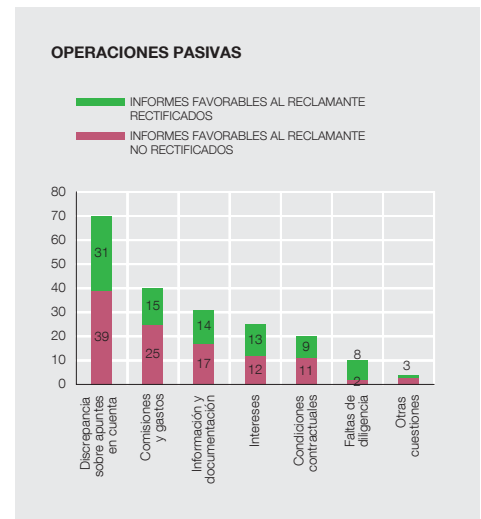
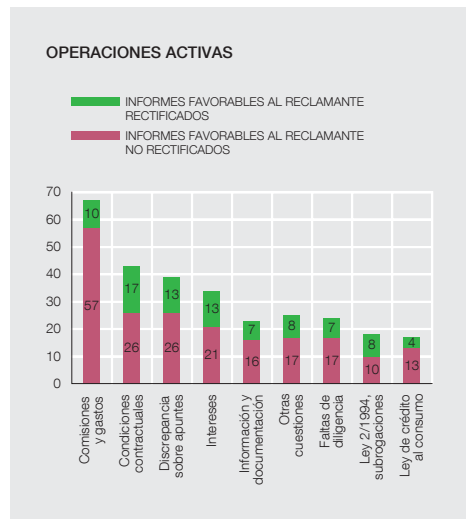
CUADRO 8.29

Resto de entidades

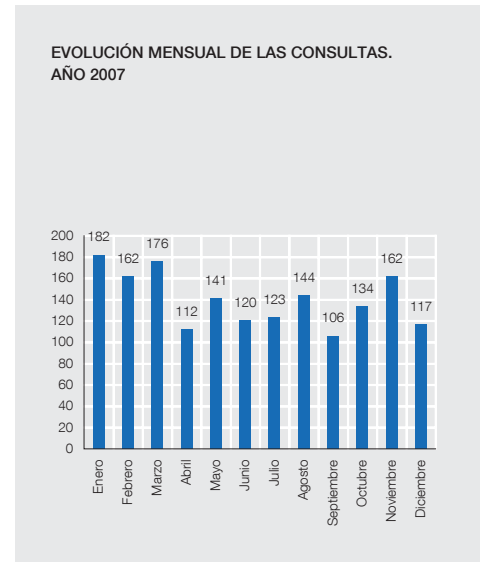
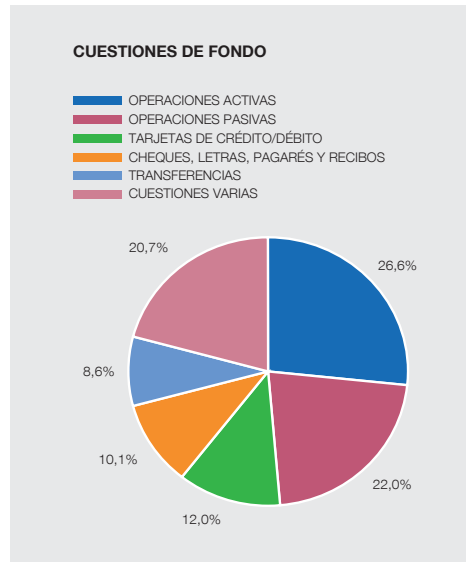
ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE N.º	RECTIFICA		NO RECTIFICA	
		N.º	%	N.º	%
Tasaciones Inmobiliarias, SA (TINSA)	2	1	50,0	1	50,0
Técnicos en Tasación, SA (TECNITASA)	2	0	0,0	2	100,0
Cambitur Internacional, SA	1	1	100,0	0	0,0
Changepoint, SA	1	1	100,0	0	0,0
Alia Tasaciones, SA	1	0	0,0	1	100,0
Sociedad de Tasación, SA	1	0	0,0	1	100,0
Total	8	3	37,5	5	62,5

FUENTE: Banco de España.

Materias

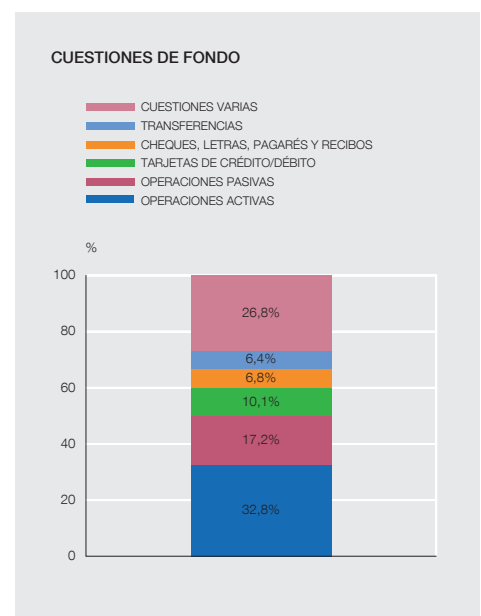
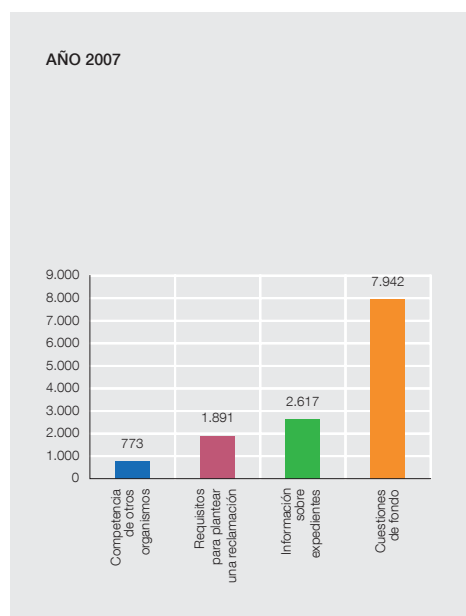


FUENTE: Banco de España.



FUENTE: Banco de España..

CONSULTAS TELEFÓNICAS



FUENTE: Banco de España.

