

3 RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA  
POR EL SERVICIO DE RECLAMACIONES

## ÍNDICE

3.1 NUEVAS RECLAMACIONES RECIBIDAS	27	3.1.1 ¿Quién reclamó?	27
		3.1.2 ¿Dónde se presentaron las reclamaciones?	28
		3.1.3 ¿Dónde surgieron más reclamaciones?	28
		3.1.4 ¿Contra qué entidades se presentó reclamación?	31
		3.1.5 ¿Contra qué entidades se reclamó?	33
3.2 RECLAMACIONES RESUELTAS	34	3.2.1 ¿Por qué se reclamó?	34
		3.2.2 ¿Cuál fue la decisión del Servicio de Reclamaciones?	38
		3.2.3 ¿Cuál fue la respuesta de las entidades a los informes del Servicio?	41
3.3 CONSULTAS	43		
3.4 ANEJO ESTADÍSTICO	44		

### 3 RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO DE RECLAMACIONES

Durante 2010, se han recibido en el Servicio de Reclamaciones 47.657 nuevos casos presentados por los usuarios de servicios financieros, de los que 14.760 fueron escritos de reclamación que dieron lugar a la apertura de un expediente, 3.368 fueron consultas planteadas a través de la oficina virtual, y 29.529 fueron consultas atendidas por el Servicio de Atención Telefónica del Servicio de Reclamaciones.

Asimismo, a lo largo del año 2010, la página del Servicio de Reclamaciones dentro del sitio web del Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)) ha tenido 470.013 visitas.

El volumen de reclamaciones y de quejas recibidas durante el ejercicio 2010, lejos de disminuir con respecto al ejercicio anterior<sup>1</sup>, ha continuado aumentando, si bien ha sido de una manera más sostenida que en 2009.

En el cuadro 3.1, se muestra la evolución mensual de las reclamaciones, quejas y consultas recibidas a lo largo del año, y su comparativo con el ejercicio anterior, que ilustra este hecho.

El referido cuadro demuestra que el dato anual de reclamaciones y quejas recibidas durante el ejercicio 2010 es superior al volumen total de reclamaciones y quejas recibidas durante el ejercicio anterior. Haciendo un análisis mensual del ejercicio, se puede apreciar que el aumento del número de reclamaciones se produce principalmente durante el primer semestre de 2010; sin embargo, los datos referidos a los meses del último cuatrimestre permiten apreciar una reducción respecto al mes correspondiente del ejercicio anterior. Esta tendencia a la reducción en el volumen mensual de reclamaciones se puede observar también en los primeros meses de 2011.

Respecto a las consultas recibidas, tanto telefónicas como por escrito, el cuadro permite apreciar una clara disminución de la actividad en 2010 respecto a las recibidas en 2009.

El gráfico 3.1 muestra la evolución de los últimos diez años en el número de reclamaciones recibidas, y en él se ilustra el fuerte crecimiento experimentado durante los dos últimos años.

#### 3.1 Nuevas reclamaciones recibidas

Como queda dicho, durante 2010 se han recibido 14.760 escritos de reclamación ante el Servicio de Reclamaciones. La totalidad de dichos expedientes ha sido resuelta a la fecha de redacción de la presente Memoria<sup>2</sup>. En los siguientes apartados, se ofrece una clasificación de las mismas 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 entidades contra las que se dirigieron.

##### 3.1.1 ¿QUIÉN RECLAMÓ?

Durante 2010, el 84,1 % de los reclamantes fueron personas físicas, un 15,3 % corresponden a sociedades mercantiles, y el 0,6 % restante se reparte entre comunidades de propietarios, comunidades de bienes, asociaciones y organismos públicos.

<sup>1</sup> Que sufrió un aumento del 93 % respecto a 2008.

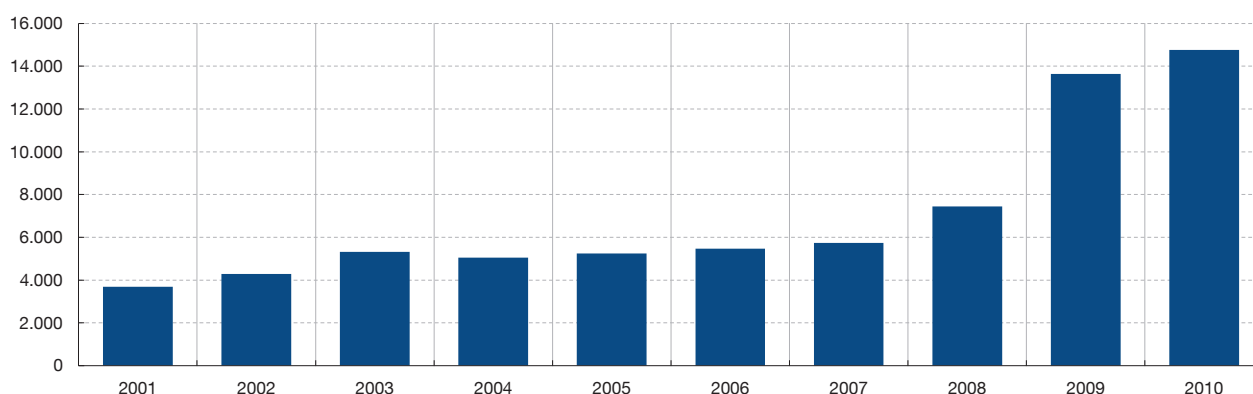
<sup>2</sup> De los 14.760 expedientes, se exceptúa un reducido número de expedientes, 45, que, en la fecha en la que se obtuvieron los datos para la elaboración de la Memoria, se encontraban todavía en fase de tramitación, por causas no imputables al Servicio de Reclamaciones.

	Reclamaciones y quejas			Consultas escritas			Consultas telefónicas			Total nuevos casos presentados		
	2010	2009	%	2010	2009	%	2010	2009	%	2010	2009	%
Enero	1.224	785	55,9	407	684	-40,5	2.667	2.976	-10,4	4.298	4.445	-3,3
Febrero	1.402	927	51,2	283	562	-49,6	2.922	3.211	-9,0	4.607	4.700	-2,0
Marzo	1.503	1.124	33,7	359	608	-41,0	3.054	3.449	-11,5	4.916	5.181	-5,1
Abril	1.325	1.046	26,7	307	429	-28,4	2.598	4.022	-35,4	4.230	5.497	-23,0
Mayo	1.324	1.138	16,3	271	423	-35,9	1.842	3.398	-45,8	3.437	4.959	-30,7
Junio	1.337	1.133	18,0	281	433	-35,1	2.681	3.483	-23,0	4.299	5.049	-14,9
Julio	1.281	1.205	6,3	226	244	-7,4	2.479	3.777	-34,4	3.986	5.226	-23,7
Agosto	943	908	3,9	219	159	37,7	1.939	2.228	-13,0	3.101	3.295	-5,9
Septiembre	1.094	1.224	-10,6	287	317	-9,5	2.460	3.209	-23,3	3.841	4.750	-19,1
Octubre	1.202	1.422	-15,5	261	335	-22,1	2.355	3.216	-26,8	3.818	4.973	-23,2
Noviembre	1.135	1.415	-19,8	264	392	-32,7	2.519	3.075	-18,1	3.918	4.882	-19,7
Diciembre	990	1.313	-24,6	203	251	-19,1	2.013	2.486	-19,0	3.206	4.050	-20,8
<b>TOTAL</b>	<b>14.760</b>	<b>13.640</b>	<b>8,2</b>	<b>3.368</b>	<b>4.837</b>	<b>-30,4</b>	<b>29.529</b>	<b>38.530</b>	<b>-23,4</b>	<b>47.657</b>	<b>57.007</b>	<b>-16,4</b>

FUENTE: Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

## RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS

GRÁFICO 3.1



FUENTE: Banco de España.

Estos datos ponen de manifiesto que el principal usuario del Servicio de Reclamaciones es el ciudadano.

### 3.1.2 ¿DÓNDE SE PRESENTARON LAS RECLAMACIONES?

El 79,8 % de los escritos de reclamación tuvieron entrada en la sede central del Banco de España en Madrid, siendo recibido el 20,2 % restante a través de la red de sucursales presentes en el territorio nacional. El gráfico 3.3 nos muestra su distribución, siendo las que recibieron un mayor número las sucursales de Barcelona (352), Sevilla (313), Valencia (245) y Las Palmas de Gran Canaria (196).

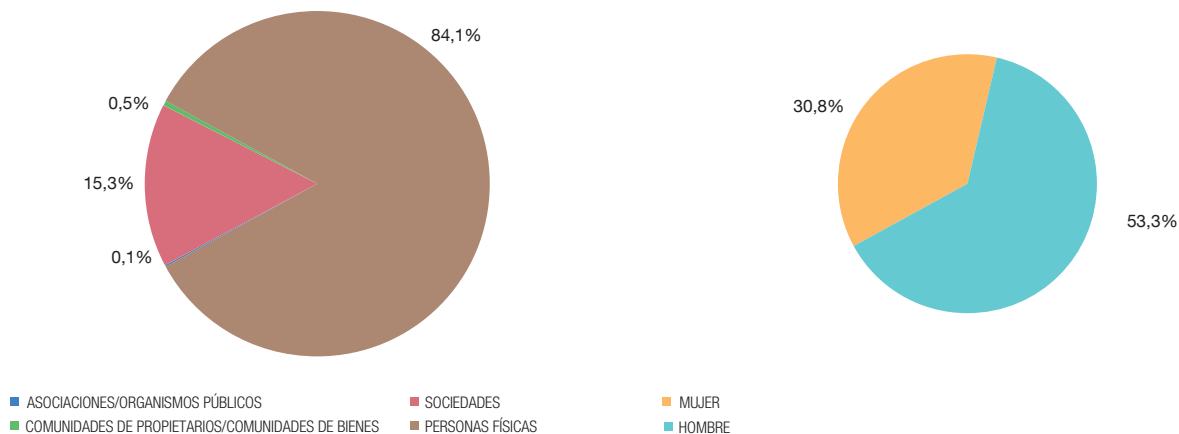
### 3.1.3 ¿DÓNDE SURGIERON MÁS RECLAMACIONES?

En el gráfico 3.4, se ofrece la distribución del número de reclamaciones en función de la Comunidad Autónoma en la que se produjo la incidencia reclamada.

Madrid, Andalucía, Comunidad Valenciana, Cataluña, Castilla y León y Galicia son las que absorben un mayor número de reclamaciones, representando el 73,7 % del total nacional.

RECLAMACIONES PRESENTADAS POR TIPO DE INTERESADO

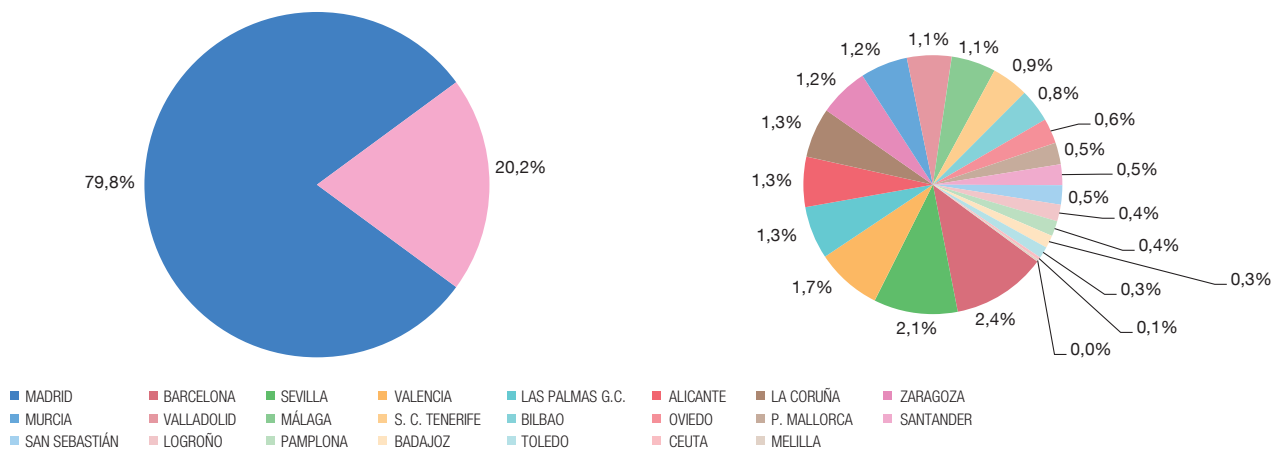
GRÁFICO 3.2



FUENTE: Banco de España.

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LA RED DE SUCURSALES DEL BANCO DE ESPAÑA

GRÁFICO 3.3



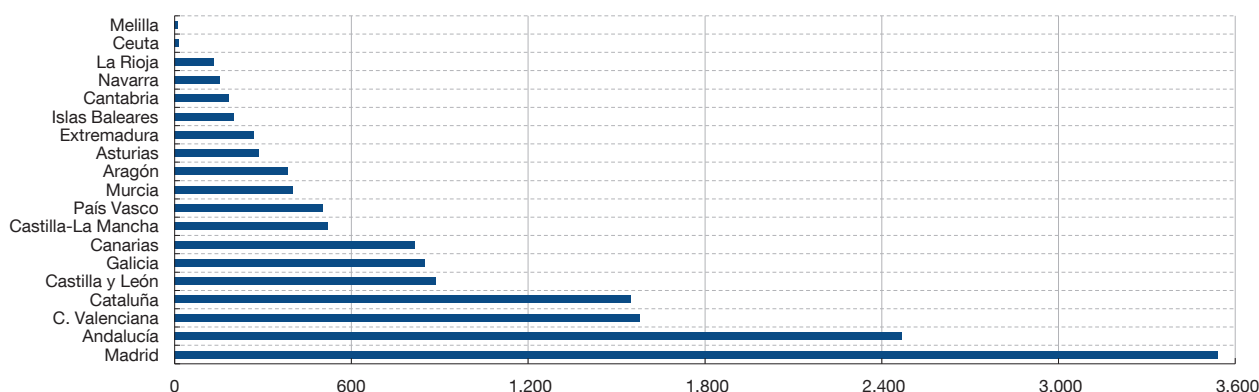
FUENTE: Banco de España.

Madrid continúa siendo el territorio donde tiene su origen el mayor número de reclamaciones, con 3.543 (un 24 % del total), si bien este hecho hay que ponderarlo con la circunstancia de que sea Madrid la Comunidad Autónoma que presenta un mayor volumen de actividad financiera (media de créditos y depósitos a 31 de diciembre de 2010), así como con la mayor facilidad que supone la cercanía geográfica a las oficinas centrales del Banco de España.

Cataluña, segunda Comunidad Autónoma en volumen de actividad financiera, continúa teniendo un peso específico pequeño sobre el total nacional, si bien en este ejercicio también ha incrementado levemente el número de quejas y de reclamaciones recibidas durante este ejercicio.

a. Nuevas reclamaciones recibidas en cada Comunidad Autónoma, por cada 1.000 millones de euros de actividad financiera

En el cuadro 3.2, se desglosa el número de reclamaciones presentadas en cada Comunidad en los años 2010 y 2009, ponderando los datos con el volumen medio de negocio de cada una, entendiendo por tal la media de créditos/depósitos de la Comunidad.



FUENTE: Banco de España.

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA POR CADA 1.000 MILLONES DE EUROS DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS

CUADRO 3.2

	2010				2009			
	Número	%	Actividad financiera (millones de euros) (a)	Reclamac. 1.000 millones de euros de actividad financiera	Número	%	Actividad financiera (millones de euros) (a)	Reclamac./ 1.000 millones de euros de actividad financiera
Madrid	3.543	24,0	409.661	8,9	4.268	31,3	402.324	10,6
Andalucía	2.468	16,7	174.386	14,6	2.097	15,4	175.238	12,0
C. Valenciana	1.581	10,7	143.722	11,3	1.273	9,3	144.357	8,8
Cataluña	1.550	10,5	283.126	5,6	1.242	9,1	278.614	4,5
Castilla y León	888	6,0	70.454	13,0	736	5,4	69.879	10,5
Galicia	851	5,8	63.118	13,9	632	4,6	62.577	10,1
Canarias	816	5,5	41.326	20,3	815	6,0	41.867	19,5
Castilla-La Mancha	521	3,5	47.100	11,4	413	3,0	47.098	8,8
País Vasco	504	3,4	82.995	6,3	453	3,3	81.251	5,6
Murcia	401	2,7	37.278	11,1	307	2,3	36.987	8,3
Aragón	384	2,6	42.718	9,3	334	2,4	41.702	8,0
Asturias	287	1,9	26.054	11,3	262	1,9	25.132	10,4
Extremadura	268	1,8	20.745	13,3	210	1,5	20.433	10,3
Islas Baleares	202	1,4	33.762	6,2	168	1,2	33.502	5,0
Cantabria	184	1,2	14.525	13,0	166	1,2	14.299	11,6
Navarra	155	1,1	21.413	7,5	110	0,8	21.038	5,2
La Rioja	133	0,9	10.794	12,7	132	1,0	10.642	12,4
Ceuta	14	0,1	1.246	11,6	10	0,1	1.183	8,5
Melilla	10	0,1	973	10,6	12	0,1	950	12,6
<b>TOTAL</b>	<b>14.760</b>	<b>100,0</b>	<b>1.525.396</b>	<b>9,8</b>	<b>13.640</b>	<b>100,0</b>	<b>1.509.076</b>	<b>9,0</b>

FUENTE: Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

a Se toma como aproximación de la actividad financiera, para cada CCAA, 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 2010 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de créditos y depósitos tomando, al efecto, el índice de precios al consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (3%).

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

CUADRO 3.3

	Año 2010		Año 2009		Habitantes mayores de 16 años	Año 2010	Año 2009
	Número	%	Número	%		Reclamaciones/ 100.000 habitantes mayores de 16 años	Reclamaciones/ 100.000 habitantes mayores de 16 años
Madrid	3.543	24,0	4.268	31,3	5.297.969	66,9	80,6
Andalucía	2.468	16,7	2.097	15,4	6.805.430	36,3	30,8
C. Valenciana	1.581	10,7	1.273	9,3	4.190.409	37,7	30,4
Cataluña	1.550	10,5	1.242	9,1	6.114.875	25,3	20,3
Castilla y León	888	6,0	736	5,4	2.173.332	40,9	33,9
Galicia	851	5,8	632	4,6	2.395.866	35,5	26,4
Canarias	816	5,5	815	6,0	1.757.914	46,4	46,4
Castilla-La Mancha	521	3,5	413	3,0	1.716.987	30,3	24,1
País Vasco	504	3,4	453	3,3	1.837.858	27,4	24,6
Murcia	401	2,7	307	2,3	1.193.616	33,6	25,7
Aragón	384	2,6	334	2,4	1.123.364	34,2	29,7
Asturias	287	1,9	262	1,9	935.181	30,7	28,0
Extremadura	268	1,8	210	1,5	914.934	29,3	23,0
Islas Baleares	202	1,4	168	1,2	903.884	22,3	18,6
Cantabria	184	1,2	166	1,2	498.412	36,9	33,3
Navarra	155	1,1	110	0,8	521.180	29,7	21,1
La Rioja	133	0,9	132	1,0	265.149	50,2	49,8
Ceuta	14	0,1	10	0,1	59.913	23,4	16,7
Melilla	10	0,1	12	0,1	56.864	17,6	21,1
<b>TOTAL</b>	<b>14.760</b>	<b>100,0</b>	<b>13.640</b>	<b>100,0</b>	<b>38.763.137</b>	<b>38,1</b>	<b>35,2</b>

FUENTES: Instituto Nacional de Estadística (estimación de la población a 1 de enero de 2011) y Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Del cuadro 3.2, destaca la disminución de la ratio de la Comunidad Autónoma de Madrid (del 31,3 % al 24 %).

En términos medios, a nivel nacional se recibieron 9,8 reclamaciones por cada 1.000 millones de euros de actividad financiera.

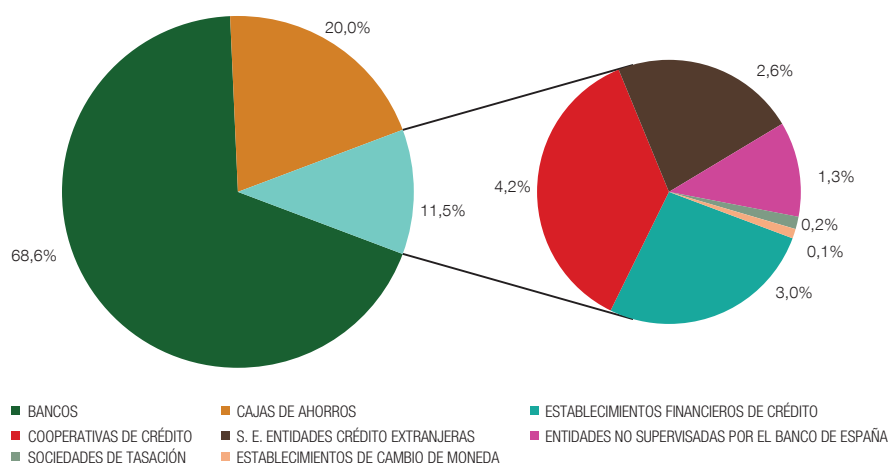
b. Nuevas reclamaciones recibidas en cada Comunidad Autónoma, por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años

En el cuadro 3.3, se desglosa el número de reclamaciones recibidas en los años 2010 y 2009, ponderándolo con el número de habitantes mayores de 16 años residentes en cada Comunidad.

Se observa que, en términos medios, se presentaron 38,1 nuevas reclamaciones por cada 100.000 habitantes residentes en España. La Comunidad con un mayor número de reclamaciones por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años es la Comunidad de Madrid, con 66,9 reclamaciones, frente a las 38,1 de la media nacional. Se encuentran por encima de la media nacional, además de la Comunidad de Madrid, las Comunidades Autónomas de La Rioja (50,2), Canarias (46,4) y Castilla y León (40,9).

3.1.4 ¿CONTRA QUÉ ENTIDADES SE PRESENTÓ RECLAMACIÓN?

Según puede observarse en el gráfico 3.5, los reclamantes se suelen quejar, principalmente, por actuaciones de los bancos (68,6 % del total) y las cajas de ahorros (20 %). El resto de las reclamaciones suelen referirse a actuaciones de entidades que tienen un menor

**ENTIDADES CONTRA LAS QUE SE RECLAMÓ**
**GRÁFICO 3.5**


FUENTE: Banco de España.

**NATURALEZA DE LAS ENTIDADES CONTRA LAS QUE SE DIRIGEN LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS**
**CUADRO 3.4**

Entidad	2010			2009			Variación respecto a 2009 (%)
	N.º	%	N.º/ activ. financ. (a)	N.º	%	N.º/ activ. financ. (a)	
Bancos	10.194	68,6	14,4	7.373	53,3	10,4	38,3
Cajas de ahorros	2.973	20,0	3,8	4.902	35,4	6,3	-39,4
Cooperativas de crédito	622	4,2	6,7	483	3,5	5,2	28,8
Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras	385	2,6	8,4	383	2,8	8,4	0,5
<b>Total entidades de depósito</b>	<b>14.174</b>	<b>95,3</b>	<b>8,7</b>	<b>13.141</b>	<b>94,9</b>	<b>8,1</b>	<b>7,9</b>
Establecimientos financieros de crédito	452	3,0	19,7	471	3,4	20,6	-4,0
<b>Total entidades de crédito</b>	<b>14.626</b>	<b>98,4</b>	<b>8,9</b>	<b>13.612</b>	<b>98,3</b>	<b>8,3</b>	<b>7,4</b>
Establecimientos de cambio de moneda	20	0,1	NS	16	0,1	NS	25,0
Sociedades de tasación	26	0,2	NS	34	0,2	NS	-23,5
<b>Entidades supervisadas por el Banco de España</b>	<b>14.672</b>	<b>98,7</b>	<b>NS</b>	<b>13.662</b>	<b>98,7</b>	<b>NS</b>	<b>7,4</b>
Entidades no supervisadas por el Banco de España	198	1,3	NS	181	1,3	NS	9,4
<b>TOTAL ENTIDADES (b)</b>	<b>14.870</b>	<b>100,0</b>	<b>NS</b>	<b>13.843</b>	<b>100,0</b>	<b>NS</b>	<b>7,4</b>

FUENTE: Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

**a** Número de reclamaciones dirigidas contra cada tipo de entidad por cada 1.000 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 2010, se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de créditos y depósitos, tomando, al efecto, el índice de precios al consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (3%).

**b** 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 (14.893 en 2010) sea siempre superior al número de reclamaciones recibidas (14.762 en 2010).

NS: No significativo.

peso en nuestro sistema financiero (tales como cooperativas de crédito, establecimientos financieros de crédito o sucursales de entidades extranjeras).

En todo caso, cabe señalar que esta cifra no es perfectamente comparable con la obtenida en el ejercicio 2009, en la medida en que, para la elaboración de las estadísticas del presente ejercicio, se han tenido en cuenta los datos societarios de las distintas entidades a fecha de 30 de junio de 2011. Las fusiones y las transformaciones societarias en las que han participado muchas de las entidades financieras españolas han tenido un efecto in-

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

CUADRO 3.5

2010 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	2.628	74,2	107	519	14,6	17	54	1,5	47	342	9,7	3.543	24,0
Andalucía	1.761	71,4	96	425	17,2	12	142	5,8	12	140	5,7	2.468	16,7
C. Valenciana	1.029	65,1	46	357	22,6	7	78	4,9	58	117	7,4	1.581	10,7
Cataluña	996	64,3	60	428	27,6	20	20	1,3	2	106	6,8	1.550	10,5
Castilla y León	553	62,3	63	245	27,6	38	58	6,5	13	32	3,6	888	6,0
Galicia	486	57,1	87	292	34,3	43	2	0,2	1	71	8,3	851	5,8
Canarias	660	80,9	58	54	6,6	5	21	2,6	45	81	9,9	816	5,5
Castilla-La Mancha	410	78,7	46	62	11,9	4	25	4,8	5	24	4,6	521	3,5
País Vasco	324	64,3	45	79	15,7	10	82	16,3	22	19	3,8	504	3,4
Murcia	231	57,6	58	120	29,9	14	35	8,7	9	15	3,7	401	2,7
Aragón	194	50,5	53	140	36,5	22	29	7,6	12	21	5,5	384	2,6
Asturias	214	74,6	50	52	18,1	14	7	2,4	5	14	4,9	287	1,9
Extremadura	188	70,1	46	58	21,6	9	10	3,7	6	12	4,5	268	1,8
Islas Baleares	138	68,3	26	43	21,3	7	2	1,0	6	19	9,4	202	1,4
Cantabria	129	70,1	60	31	16,8	12	6	3,3	32	18	9,8	184	1,2
Navarra	112	72,3	53	10	6,5	3	29	18,7	15	4	2,6	155	1,1
La Rioja	72	54,1	64	40	30,1	13	8	6,0	14	13	9,8	133	0,9
Ceuta	10	71,4	111	1	7,1	8		0,0	0	3	21,4	14	0,1
Melilla	7	70,0	64	2	20,0	25		0,0	0	1	10,0	10	0,1
<b>TOTAL</b>	<b>10.142</b>	<b>68,7</b>	<b>67</b>	<b>2.958</b>	<b>20,0</b>	<b>13</b>	<b>608</b>	<b>4,1</b>	<b>12</b>	<b>1.052</b>	<b>7,1</b>	<b>14.760</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Banco de España.

negable sobre la agrupación institucional de las reclamaciones, y esta circunstancia complica lógicamente la comparación con los datos de la Memoria anterior.

El cuadro 3.4 presenta un desglose de las reclamaciones por tipo de entidad, ponderándolo con el volumen de actividad de la entidad y comparándolo con los datos del ejercicio anterior.

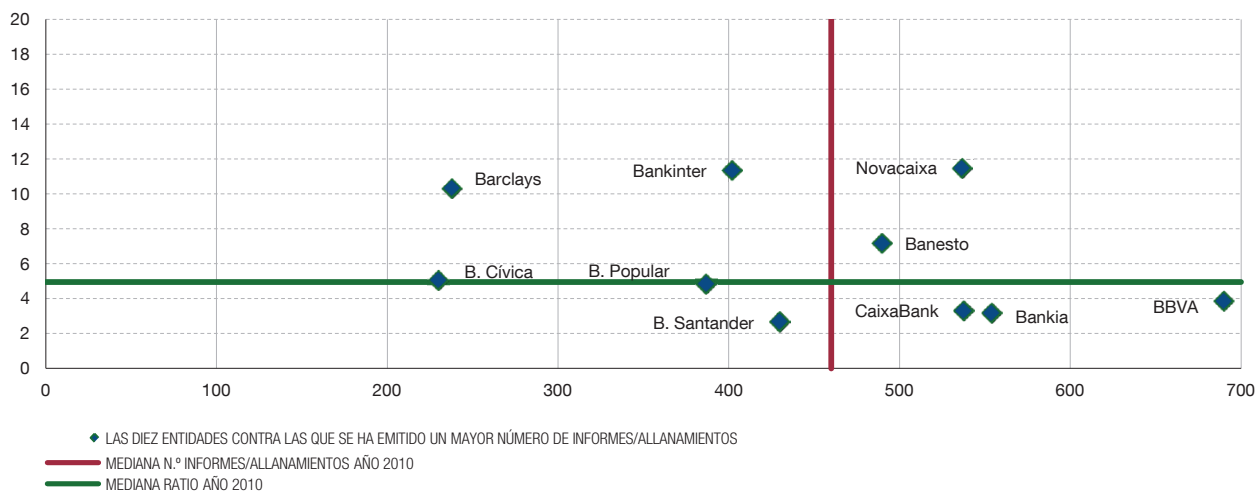
En el cuadro 3.5, se presenta el detalle de las reclamaciones clasificadas por Comunidad Autónoma, tipo de entidad reclamada y número de oficinas abiertas en cada Comunidad.

En términos medios, los bancos recibieron 67 reclamaciones por cada 100 oficinas abiertas al público, frente a las 13 que recibieron las cajas de ahorros, es decir, por cada reclamación contra una oficina de una caja de ahorros, se presentan cinco contra una oficina de un banco, habiendo bajado este porcentaje respecto al ejercicio anterior, en el que los bancos recibieron 50 reclamaciones por cada 100 oficinas, frente a las 20 por cada 100 oficinas que recibieron las cajas de ahorros. De nuevo, como se ha señalado más arriba, la comparativa entre ambos ejercicios puede no ser homogénea, debido a las operaciones societarias en las que han participado muchas de las entidades.

3.1.5 ¿CONTRA QUÉ ENTIDADES SE RECLAMÓ?

Un análisis comparativo para las diez entidades contra las que se ha emitido un mayor número de informes/allanamientos, teniendo en cuenta el número de reclamaciones tramitadas y la ratio que este representa sobre el volumen medio de actividad de cada enti-

Entidades con mayor número de informes



FUENTE: Banco de España.

dad (número de informes o allanamientos, dividido por la media de créditos/depósitos en miles de millones), ofrece los resultados que se ilustran en el gráfico 3.6. De dicho gráfico, cabe extraer las siguientes conclusiones:

Novocaixa, Bankinter y Barclays figuran como las entidades con una mayor ratio de reclamaciones. En el caso de Novocaixa, cabe señalar que se trata del resultado de la fusión de dos entidades, por lo que el número de reclamaciones, en buena lógica, deriva de la suma de las reclamaciones de cada una de ellas.

Las entidades que presentan un mayor número de informes y allanamientos son BBVA, CaixaBank, Bankia y Novocaixa, seguidas de Banco Español de Crédito y Banco de Santander.

3.2 Reclamaciones resueltas

Se han archivado 14.760 reclamaciones, habiendo aumentado en un 6,4 % el volumen de reclamaciones archivadas respecto al ejercicio anterior. El cuadro 3.6 recoge las materias sobre las que versaron las reclamaciones resueltas.

3.2.1 ¿POR QUÉ SE RECLAMÓ?

El gráfico 3.7 recoge las cuestiones reclamadas que fueron objeto de análisis.

Los principales motivos de reclamación se han concentrado en operaciones de activo, préstamos y créditos, que absorben un 49,1 % del total, lo que ha supuesto un incremento de este tipo de reclamaciones respecto al ejercicio anterior (en el que esta materia representaba un 36,6 % del total de materias reclamadas). El segundo grupo más reclamado, las operaciones de pasivo, experimenta, por el contrario, una leve reducción, al pasar a representar el 19,3 % (frente al 20,5 % del año precedente), de forma que se amplía la diferencia entre el volumen de reclamaciones referidas a operaciones de activo y de pasivo (en 2010, se recibieron 7.241 reclamaciones de activo, frente a las 2.842 de pasivo). El resto de grupos presentan una ligera reducción en su peso específico sobre el total de reclamaciones resueltas, a excepción del apartado «Cuestiones varias», que ha sufrido una gran reducción. El volumen de reclamaciones sobre transferencias se ha mantenido respecto al ejercicio anterior.

## MATERIAS DE RECLAMACIÓN

CUADRO 3.6

### Tipo de resolución

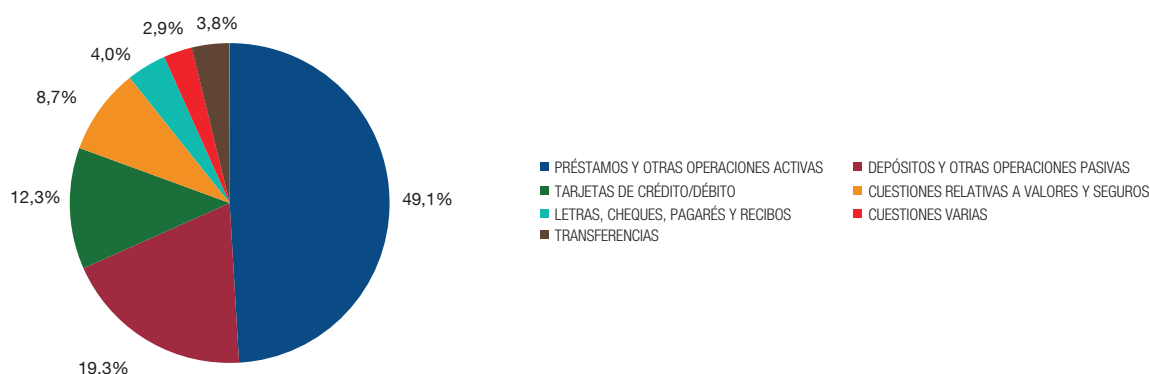
	2010		2009		% variación
	Número	% s/total	Número	% s/total	
Activo	7.241	49,1	4.946	35,6	46,4
Pasivo	2.842	19,3	2.843	20,5	-0,0
Tarjetas	1.813	12,3	2.026	14,6	-10,5
Valores y seguros	1.282	8,7	1.660	12,0	-22,8
Letras, cheques, pagarés y recibos	592	4,0	773	5,6	-23,4
Transferencias	561	3,8	494	3,6	13,6
Cuestiones varias	429	2,9	1.134	8,2	-62,2
<b>TOTAL</b>	<b>14.760</b>	<b>100</b>	<b>13.876</b>	<b>100</b>	<b>6,4</b>

FUENTE: Banco de España.

## RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 3.7

### Materias



FUENTE: Banco de España.

En el cuadro 3.7, se muestra un detalle de las cuestiones reclamadas y su comparación con el ejercicio anterior. Como conclusiones más relevantes que podemos extraer del análisis del mismo, destacamos:

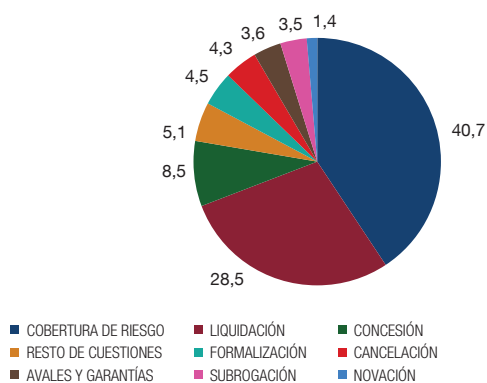
- El incremento de un 46,4 % en el número de reclamaciones recibidas referidas a operaciones de activo.
- El aumento en el porcentaje de las reclamaciones resueltas sobre operaciones activas obedece, exclusivamente, a la gran incidencia que han tenido a lo largo de este ejercicio las reclamaciones referidas a instrumentos de cobertura de riesgos, que se han incrementado en un 340,4 % respecto al ejercicio anterior. Dichas reclamaciones representan un 40,7 % de las reclamaciones sobre operaciones activas y un 20 % del total de las resoluciones emitidas en el siguiente ejercicio.
- Continúa en aumento la partida de resoluciones relacionadas con las liquidaciones de operaciones activas, que se ha incrementado un 54,3 % respecto al

## Materias

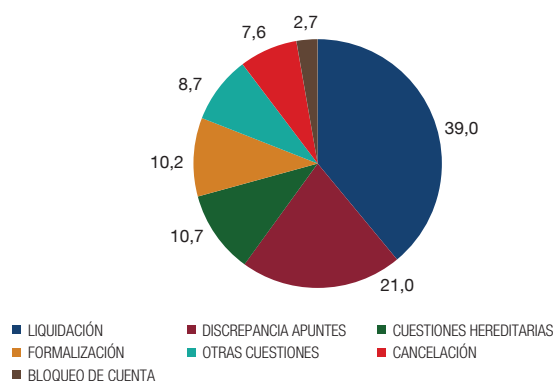
	2010		2009		% variación sobre 2009
	N.º	% total	N.º	% total	
Operaciones activas	7.241	49,1	4.946	35,6	46,4
Cobertura de riesgos	2.946	20,0	669	4,8	340,4
Liquidación	2.063	14,0	1.337	9,6	54,3
Concesión	616	4,2	688	5,0	-10,5
Formalización	323	2,2	466	3,4	-30,7
Cancelación	313	2,1	363	2,6	-13,8
Avales y garantías	263	1,8	298	2,1	-11,7
Subrogación	250	1,7	323	2,3	-22,6
Otras cuestiones	127	0,9	306	2,2	-58,5
Novación	98	0,7	180	1,3	-45,6
Leasing/renting	78	0,5	62	0,4	25,8
Préstamos subvencionados	65	0,4	97	0,7	-33,0
Préstamo a promotor	56	0,4	66	0,5	-15,2
Discrepancia apuntes	37	0,3	80	0,6	-53,8
Factoring/confirming	6	0,0	11	0,1	-45,5
Operaciones pasivas	2.842	19,3	2.843	20,5	-0,0
Liquidación	1.108	7,5	796	5,7	39,2
Discrepancia apuntes	597	4,0	746	5,4	-20,0
Cuestiones hereditarias	305	2,1	296	2,1	3,0
Formalización	291	2,0	427	3,1	-31,9
Cancelación	215	1,5	255	1,8	-15,7
Bloqueo de cuenta	78	0,5	84	0,6	-7,1
Incidencias titularidad	58	0,4	17	0,1	241,2
Otras cuestiones	51	0,3	63	0,5	-19,0
Embargos	46	0,3	48	0,3	-4,2
Uso fraudulento	40	0,3	37	0,3	8,1
Secreto bancario	35	0,2	38	0,3	-7,9
Divisas	18	0,1	36	0,3	-50,0
Transferencias	561	3,8	494	3,6	13,6
Internet: uso fraudulento	268	1,8	83	0,6	222,9
Nacionales: otras cuestiones	76	0,5	55	0,4	38,2
Nacionales: discrepancia apuntes	74	0,5	192	1,4	-61,5
Internacionales: comisiones	38	0,3	22	0,2	72,7
Nacionales: comisiones	37	0,3	32	0,2	15,6
Internacionales: discrepancia apuntes	26	0,2	36	0,3	-27,8
Internacionales: otras cuestiones	20	0,1	39	0,3	-48,7
Internet: discrepancia apuntes	9	0,1	20	0,1	-55,0
Internet: otras cuestiones	8	0,1	7	0,1	14,3
Internet: comisiones	5	0,0	8	0,1	-37,5
Letras, cheques, pagarés y recibos	592	4,0	773	5,6	-23,4
Recibos	317	2,1	358	2,6	-11,5
Cheques	182	1,2	238	1,7	-23,5
Pagarés	83	0,6	160	1,2	-48,1
Letras	10	0,1	11	0,1	-9,1
Otras cuestiones	0	0,0	6	0,0	-100,0
Tarjetas de credito/débito	1.813	12,3	2.026	14,6	-10,5
Intereses	450	3,0	120	0,9	275,0
Uso fraudulento	407	2,8	442	3,2	-7,9
Comisiones	249	1,7	195	1,4	27,7
Otras cuestiones	189	1,3	161	1,2	17,4
Discrepancia apuntes	187	1,3	596	4,3	-68,6
Formalización	155	1,1	309	2,2	-49,8
Cajeros automáticos	124	0,8	153	1,1	-19,0
Terminal punto de venta	52	0,4	50	0,4	4,0
Cuestiones sobre valores y seguros	1.282	8,7	1.660	12,0	-22,8
Cuestiones varias	429	2,9	1.134	8,2	-62,2
Registro solvencia	98	0,7	585	4,2	-83,2
Servicio de caja	112	0,8	159	1,1	-29,6
Otras cuestiones	24	0,2	118	0,9	-79,7
Trato recibido	67	0,5	108	0,8	-38,0
Tasación	23	0,2	60	0,4	-61,7
Tributos	53	0,4	53	0,4	0,0
Divisas	26	0,2	34	0,2	-23,5
Deuda pública	13	0,1	10	0,1	30,0
Cajas de seguridad	13	0,1	7	0,1	85,7
<b>TOTAL</b>	<b>14.760</b>	<b>100,0</b>	<b>13.876</b>	<b>100,0</b>	<b>6,4</b>

FUENTE: Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

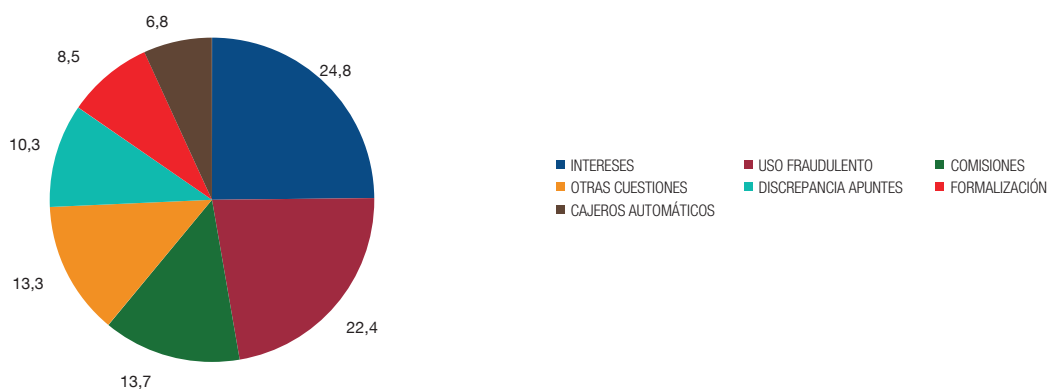
PRÉSTAMOS Y OPERACIONES ACTIVAS



DEPÓSITOS Y OPERACIONES PASIVAS



TARJETAS DE DÉBITO/CRÉDITO



FUENTE: Banco de España.

ejercicio anterior, en especial en lo que se refiere a reclamaciones por intereses y comisiones e introducción de cláusulas de «suelo» en las hipotecas. Han aumentado también en un 25,8 % respecto al ejercicio anterior las reclamaciones referidas a *leasing* y *renting*.

- Se mantiene inalterado el porcentaje de resoluciones emitidas por operaciones de pasivo, siendo idéntico el número de reclamaciones en ambos ejercicios, en la medida en que se han emitido 2.842 resoluciones sobre estas materias, mientras que en 2009 se emitieron 2.843.
- El número de reclamaciones emitidas en materia de transferencias se ha incrementado en un 13,6 %, lo que obedece, principalmente, a la gran incidencia de reclamaciones de fraude por Internet, que han aumentado un 222,9 % respecto al ejercicio anterior.
- Se aprecia una disminución del 23,4 % en las reclamaciones por incidencias relativas a cheques, pagarés, letras y recibos.
- Aunque las reclamaciones en materia de tarjetas han disminuido levemente (un 10,5 %), sin embargo, han aumentado las incidencias referidas al cobro de intereses y de comisiones en tarjetas.

- Ha continuado disminuyendo el número de reclamaciones emitidas sobre cuestiones relativas a valores y seguros.
- Frente al fuerte aumento de las reclamaciones por inclusión en los registros de morosidad sufrido en 2009, a lo largo de este ejercicio ha disminuido el volumen de reclamaciones emitidas sobre esta materia (en un 83,2 %).

El gráfico 3.8 ilustra la importancia relativa de cada materia específica dentro de los tres grupos de reclamaciones más importantes.

### 3.2.2 ¿CUÁL FUE LA DECISIÓN DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES?

Todo escrito de reclamación recibido da lugar a la apertura de un expediente, y al inicio del correspondiente procedimiento de tramitación, que, una vez finalizado, concluirá con su archivo. El archivo del expediente puede tener lugar en un momento inicial, por incumplimiento de requisitos formales; en fases intermedias del procedimiento, por allanamiento de la entidad durante el proceso de tramitación, o en la fase terminal del mismo, por emisión de informe motivado, que podrá ser favorable a los intereses del reclamante o a la actuación de la entidad. Los informes favorables al reclamante se mantienen pendientes de archivo durante el plazo de un mes, a fin de verificar si la entidad rectifica su actuación.

El gráfico 3.9 ofrece la clasificación de las reclamaciones archivadas en función del motivo que dio lugar al archivo del expediente.

#### a. Resoluciones archivadas por tipo de resolución

Se han archivado los 14.760 expedientes de reclamación presentados. El cuadro 3.8 muestra el detalle de los archivos realizados por tipo de resolución y su comparación con el año anterior. El gráfico 3.9 muestra el peso específico de cada motivo de resolución sobre el total.

Un 40 % de las reclamaciones archivadas durante el ejercicio finalizaron mediante la emisión del correspondiente informe motivado (frente al 32,6 % del ejercicio anterior). En términos absolutos, el Servicio emitió 5.887 informes en 2010, lo que supone un incremento notable respecto al ejercicio anterior.

En un 19,6 % de los casos, se archivaron por falta de aportación por parte del reclamante de la reclamación previa ante el Servicio de Atención al Cliente o Defensor de la entidad. Este porcentaje es inferior al del ejercicio anterior, del 25,1 %.

Por otra parte, el 11,8 % de las reclamaciones carecían de la documentación necesaria para el estudio de la reclamación, archivándose por la falta de aportación de la misma dentro del plazo concedido al efecto, diez días hábiles<sup>3</sup>.

Además, el 11,7 % de las reclamaciones planteaban cuestiones relativas al funcionamiento del mercado de valores o del mercado de seguros y fondos de pensiones, siendo trasladadas a los correspondientes organismos supervisores, conforme al sistema de funcionamiento de «ventanilla única».

<sup>3</sup> Datos y documentación necesarios para presentar la reclamación: a) datos de identificación del interesado (nombre y apellidos o denominación social, domicilio a efecto de notificaciones, DNI y representación, en caso de haberla); b) entidad o entidades contra las que se reclama y oficinas implicadas; c) motivo concreto de la queja o reclamación; d) lugar, fecha y firma, y e) documentación acreditativa de los hechos reclamados. Si la documentación o información aportada fuese incompleta, se requerirá al interesado para completarla en un plazo de diez días hábiles. En caso de no hacerlo, se archivará su escrito sin más trámite.

## RESOLUCIONES EMITIDAS

CUADRO 3.8

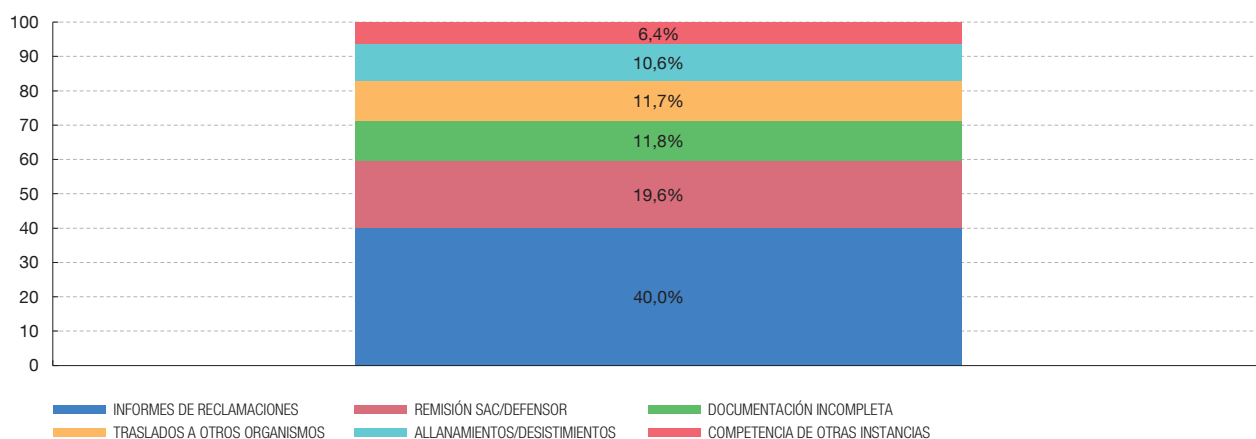
## Tipo de resolución

	2010		2009		% variación
	Número	% s/total	Número	% s/total	
Informes de reclamaciones	5.887	39,9	4.156	32,6	41,7
Informes favorables al reclamante	2.679	18,2	1.399	11,0	91,5
Informes favorables a la entidad	2.690	18,2	2.265	17,7	18,8
Sin pronunciamiento	518	3,5	492	3,9	5,3
Allanamientos	1.452	9,8	1.471	11,5	-1,3
Desistimientos	108	0,7	87	0,7	24,1
Documentación incompleta	1.735	11,8	1.132	8,9	53,3
Remisión Servicio Atención Cliente/Defensor Cliente	2.880	19,5	3.202	25,1	-10,1
Competencia de otras instancias	936	6,3	1.057	8,3	-11,4
Asuntos de Derecho privado	178	1,2	171	1,3	4,1
Asuntos sub júdice	216	1,5	232	1,8	-6,9
Asuntos que no suponen infracción normativa	36	0,2	46	0,4	-21,7
Política comercial	241	1,6	356	2,8	-32,3
Asuntos ya resueltos	63	0,4	54	0,4	16,7
Entidades no supervisadas por el Banco de España	62	0,4	54	0,4	14,8
Otros	140	0,9	144	1,1	-2,8
Traslados a otros organismos supervisores	1.717	11,6	1.662	13,0	3,3
Comisión Nacional del Mercado de Valores	1.274	8,6	1.083	8,5	17,6
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	384	2,6	514	4,0	-25,3
Agencia Española de Protección de Datos	59	0,4	65	0,5	-9,2
Tramitación	45	0,3	—	—	—
<b>TOTAL</b>	<b>14.760</b>	<b>100,0</b>	<b>12.767</b>	<b>100,0</b>	<b>15,6</b>

FUENTE: Banco de España.

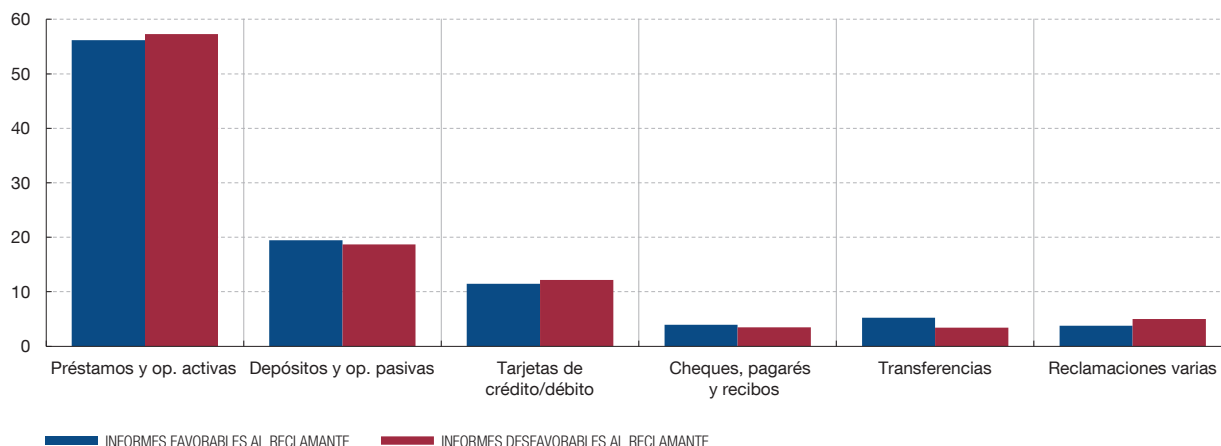
## RESOLUCIONES EMITIDAS. TIPO DE RESOLUCIÓN

GRÁFICO 3.9



FUENTE: Banco de España.

Materias



FUENTE: Banco de España.

Por otro lado, el 10,6 % de las reclamaciones finalizaron por allanamiento de las entidades reclamadas o desistimiento del reclamante.

Finalmente, en un 6,4 % de las reclamaciones, el tema planteado no era competencia de este Servicio, por lo que se informó al reclamante sobre la instancia competente para resolver las cuestiones por él expuestas<sup>4</sup>.

Debe tenerse presente que el Servicio de Reclamaciones no constituye una segunda o diferente instancia, en la que puedan resolverse asuntos sobre los que haya recaído resolución judicial. Tampoco es competente para ordenar, supervisar o controlar la correcta ejecución de las distintas resoluciones judiciales.

b. Resoluciones emitidas por materias<sup>5</sup>

El gráfico 3.10 muestra, por materias, el porcentaje de informes para los que el Servicio de Reclamaciones emitió un informe favorable al reclamante o desfavorable al mismo.

Si bien la proporción del sentido de los informes es muy similar en todos los grupos, el grupo en el que se obtienen más resoluciones favorables a los reclamantes, en términos relativos, es el de transferencias, seguido del grupo de depósitos y operaciones pasivas.

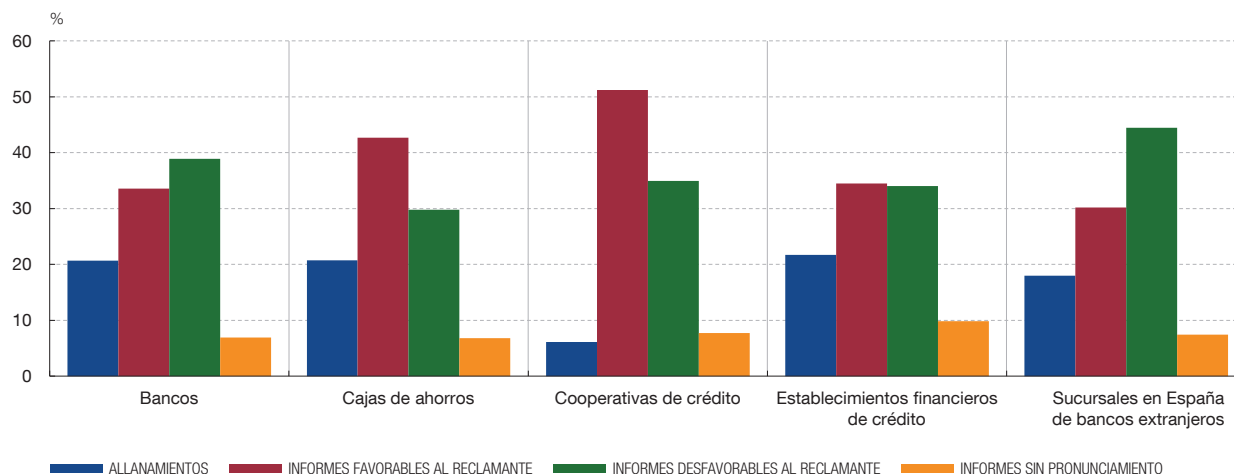
c. Resoluciones emitidas por tipos de entidades

Dado que las reclamaciones pueden dirigirse contra una o varias entidades, los datos relativos a informes y allanamientos que se consignan en este apartado no coinciden con los que se acaban de presentar más arriba.

El gráfico 3.11 presenta un comparativo entre los distintos grupos de entidades, y los distintos motivos de archivo del expediente.

4 Dentro de este grupo, se encuentran cuestiones cuyo conocimiento es competencia de otros departamentos del Banco de España, los organismos competentes en materia de consumo de las Comunidades Autónomas, los jueces y tribunales de justicia, etc.

5 Téngase en cuenta que la suma de informes favorables y desfavorables (para cada categoría) no alcanza el 100%, puesto que en el gráfico han sido excluidos otros supuestos que ponen fin a la reclamación, como pueden ser los allanamientos/desistimientos o los informes en los que este Servicio de Reclamaciones no puede emitir pronunciamiento.



FUENTE: Banco de España.

La suma de informes —5.887— ha variado al alza en un 41,7 % respecto del ejercicio anterior; de los mismos, 2.679 fueron favorables al reclamante (lo que supone un incremento del 91,5 % respecto al ejercicio anterior), 2.690 fueron favorables a las entidades y 518 informes se emitieron sin pronunciamiento. Hubo 1.452 allanamientos durante el ejercicio.

### 3.2.3 ¿CUÁL FUE LA RESPUESTA DE LAS ENTIDADES A LOS INFORMES DEL SERVICIO?

Si el informe emitido por el Servicio de Reclamaciones es favorable al reclamante, la entidad cuenta con un plazo de un mes para rectificar su actuación y ponerlo en conocimiento del Servicio de Reclamaciones, junto con la oportuna justificación documental. Una vez transcurrido dicho plazo, se procede al archivo de la reclamación, dejando constancia de si la entidad ha optado por rectificar o no. Para considerar que la entidad ha rectificado su actuación respecto a su cliente, se requiere de esta algún tipo de actuación concreta, en la que el Servicio pueda basarse para emitir un dictamen.

El informe emitido por el Servicio de Reclamaciones no tiene carácter vinculante, por lo que las entidades, en el caso de resolución favorable al reclamante, no están obligadas a rectificar o corregir su actuación.

En el cuadro 3.9, se relacionan las entidades respecto a las que el Servicio emitió 15 o más informes favorables al reclamante, desglosado por el número de allanamientos, rectificaciones, informes favorables e informes contrarios al reclamante.

Dentro del apartado 3.4, en el anejo I, se recogen los datos relativos a todas las entidades a las que se ha emitido al menos un informe favorable al reclamante con el mismo desglose.

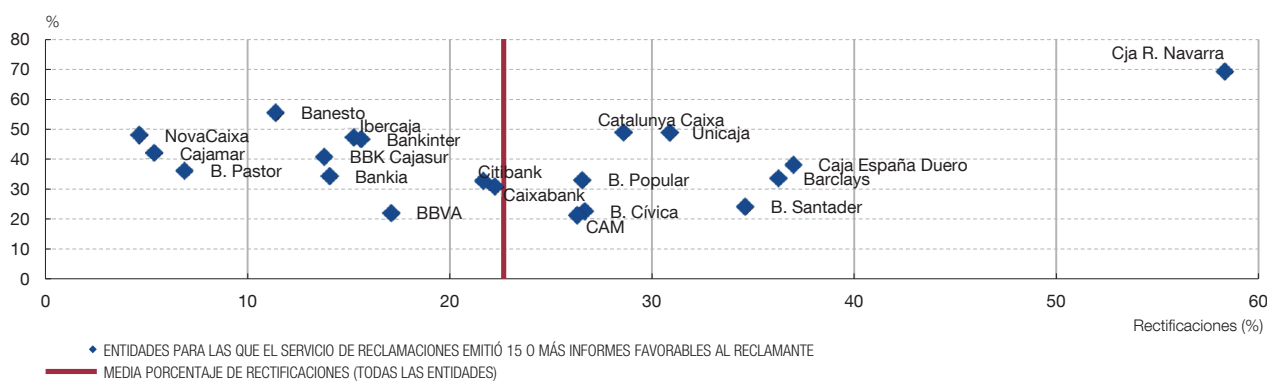
Del cuadro anterior, se desprende que las entidades con mayor porcentaje de allanamientos resultan ser Caja de Ahorros del Mediterráneo, con un 48,3 %; BBVA, con un 40,6 %; Banco Cetelem, SA, con un 40 %; Banca Cívica, SA, y Caixa de Aforros de Galicia, Vigo, Ourense e Pontevedra, con un 31,3 %, e ING Direct Nv, Sucursal en España, con un 30,8 %.

En el gráfico 3.12, se muestran las entidades con más informes favorables al reclamante y su porcentaje de rectificaciones.

**ENTIDADES CON 15 O MÁS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE**
**CUADRO 3.9**

ENTIDAD	Total favorable al reclamante	Rectificaciones	Total informes y allanamientos	% rectificaciones sobre informes	Total informes emitidos	Allanamientos	% allanamientos sobre total de informes
Banco Español de Credito, SA (Banesto)	272	31	490	11,4	404	86	17,6
Caixa de Aforros de Galicia, Vigo, Ourense e Pontevedra	258	12	537	4,7	369	168	31,3
Bankinter, SA	190	29	402	15,3	366	36	9,0
Bankia, SA	185	26	538	14,1	441	97	18,0
Caixabank, SA	171	38	554	22,2	514	40	7,2
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	152	26	690	17,1	410	280	40,6
Banco Popular Español, SA	128	34	387	26,6	323	64	16,5
Banco Santander, SA	104	36	430	34,6	308	122	28,4
Caixa D'Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa	98	28	200	28,6	185	15	7,5
Barclays Bank, SA	80	29	238	36,3	195	43	18,1
Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, Caja de Ahorros y Monte de Piedad	73	27	191	37,0	185	6	3,1
Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga, Antequera y Jaén (Unicaja)	68	21	139	30,9	133	6	4,3
CA y MP de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	64	10	137	15,6	122	15	10,9
Banca Cívica, SA	60	16	230	26,7	158	72	31,3
Citibank España, SA	60	13	219	21,7	194	25	11,4
Caja de Ahorros del Mediterráneo	38	10	178	26,3	92	86	48,3
Cajamar Caja Rural, SCC	37	2	88	5,4	85	3	3,4
Caja Rural de Navarra, SCC	36	21	52	58,3	49	3	5,8
Banco Pastor, SA	29	4	71	13,8	62	9	12,7
Bbk Bank Cajasur, SA	29	2	80	6,9	71	9	11,3
Banco de Sabadell, SA	27	15	101	55,6	82	19	18,8
Banco Cetelem, SA	24	10	80	41,7	48	32	40,0
Banco de Castilla-La Mancha, SA	24	6	86	25,0	74	12	14,0
Deutsche Bank, SA Española	21	5	63	23,8	46	17	27,0
Mbna Europe Bank Limited, SE	21	4	82	19,0	72	10	12,2
Ing Direct Nv, Sucursal en España	19	5	52	26,3	36	16	30,8
Caja Ah. y MP Gipuzkoa y San Sebastián	18	0	34	0,0	33	1	2,9
Banco Guipuzcoano, SA	17	3	28	17,6	24	4	14,3
Caixa D'Estalvis del Penedès	16	3	34	18,8	30	4	11,8
<b>TOTAL</b>	<b>2.319</b>	<b>466</b>	<b>6.411</b>	<b>20,1</b>	<b>5.111</b>	<b>1.300</b>	<b>20,3</b>

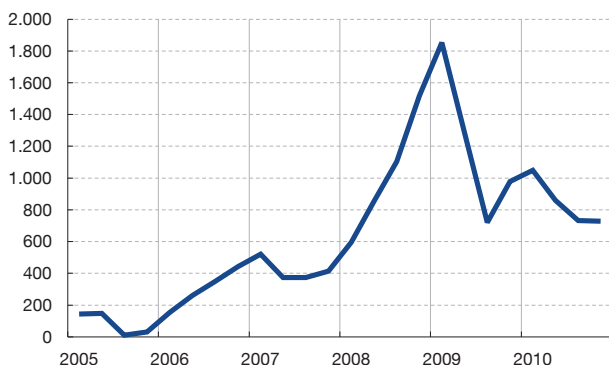
FUENTE: Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

**INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE Y RECTIFICACIONES**
**GRÁFICO 3.12**
**Entidades que recibieron más informes favorables**


FUENTE: Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

NOTA: Téngase en cuenta que los datos relativos a rectificaciones han sido considerados a la fecha de elaboración de la Memoria, no habiendo finalizado el plazo de rectificación de algunos expedientes.

EVOLUCIÓN TRIMESTRAL DE LAS CONSULTAS ESCRITAS RECIBIDAS (a)



EVOLUCIÓN TRIMESTRAL DE LAS CONSULTAS TELEFÓNICAS RECIBIDAS



FUENTE: Banco de España.

a Durante los dos últimos trimestres del año 2005, las consultas recibidas por vía telemática fueron resueltas por otros departamentos del Banco de España.

La media del porcentaje de rectificaciones de las entidades ante los informes del Servicio de las que se ha tenido constancia fue muy similar a la de ejercicios anteriores.

Por último, debemos indicar que el Servicio de Reclamaciones ha tenido conocimiento de la devolución de 2.746.142,70 euros de las entidades a sus clientes con motivo de allanamientos y rectificaciones. Por otro lado, el importe de las devoluciones de que ha tenido conocimiento el Servicio respecto a los expedientes de 2008 y 2009 recogidos en el anejo II de esta Memoria (los cuales no habían sido recogidos en las Memorias anteriores) ascendió a 1.261.818,77 euros.

### 3.3 Consultas

Durante el año 2010, se han recibido 3.368 consultas telemáticas en el Servicio y 29.529 llamadas telefónicas de consulta, lo que supone una moderada disminución del número de consultas telemáticas y telefónicas recibidas durante el ejercicio anterior.

La opción de presentar consultas por vía telemática supone un medio ágil y dinámico de resolver las dudas más frecuentes que se les plantean a los usuarios de servicios financieros. En este sentido, el Servicio de Atención Telefónica de Consultas viene siendo un instrumento de gran utilidad para los usuarios de servicios financieros, que, a través de este Servicio, obtienen información acerca de las cuestiones que les interesan, evitando, en muchas ocasiones, la presentación de una reclamación posterior.

El gráfico 3.13 detalla la evolución trimestral de los dos tipos de consultas, telefónicas y telemáticas. Las cuestiones sobre las que los consultantes mostraron mayor interés están muy relacionadas con la problemática financiera del momento, siendo un rápido reflejo de las dudas e inquietudes más frecuentes de los ciudadanos respecto a esta materia; por otra parte, presentan una casuística muy similar a la de las reclamaciones y quejas presentadas.

### 3.4 Anejo estadístico

ANEJO I

#### ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2010

CUADRO A.I.1

##### Bancos

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		Total
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	280	40,6	152	22,0	231	33,5	27	3,9	690
Caixabank, SA	40	7,2	171	30,9	300	54,2	43	7,8	554
Bankia, SA	97	18,0	185	34,4	221	41,1	35	6,5	538
Banco Español de Crédito, SA (Banesto)	86	17,6	272	55,5	111	22,7	21	4,3	490
Banco Santander, SA	122	28,4	104	24,2	173	40,2	31	7,2	430
Bankinter, SA	36	9,0	190	47,3	135	33,6	41	10,2	402
Banco Popular Español, SA	64	16,5	128	33,1	177	45,7	18	4,7	387
Barclays Bank, SA	43	18,1	80	33,6	63	26,5	52	21,8	238
Banca Cívica, SA	72	31,3	60	26,1	88	38,3	10	4,3	230
Citibank España, SA	25	11,4	60	27,4	123	56,2	11	5,0	219
Banco de Sabadell, SA	19	18,8	27	26,7	51	50,5	4	4,0	101
Banco de Castilla-La Mancha, SA	12	14,0	24	27,9	49	57,0	1	1,2	86
Banco Cetelem, SA	32	40,0	24	30,0	19	23,8	5	6,3	80
Bbk Bank Cajasur, SA	9	11,3	29	36,3	32	40,0	10	12,5	80
Banco Pastor, SA	9	12,7	29	40,8	30	42,3	3	4,2	71
Deutsche Bank, SA Española	17	27,0	21	33,3	23	36,5	2	3,2	63
Santander Consumer Finance, SA	11	26,2	8	19,0	15	35,7	8	19,0	42
Banco de Valencia, SA	2	5,6	10	27,8	18	50,0	6	16,7	36
Banco Guipuzcoano, SA	4	14,3	17	60,7	7	25,0	0	0,0	28
Unoe Bank, SA	10	38,5	6	23,1	6	23,1	4	15,4	26
Open Bank, SA	5	23,8	7	33,3	9	42,9	0	0,0	21
Banca March, SA	3	15,0	10	50,0	7	35,0	0	0,0	20
Banco Caixa Geral, SA	1	5,0	12	60,0	7	35,0	0	0,0	20
Banco Gallego, SA	2	11,8	6	35,3	8	47,1	1	5,9	17
Banco Inversis, SA	1	9,1	8	72,7	1	9,1	1	9,1	11
Finanzia Banco de Crédito, SA	6	66,7	1	11,1	2	22,2	0	0,0	9
Bancopopular-E, SA	3	42,9	2	28,6	1	14,3	1	14,3	7
General Electric Capital Bank, SA	0	0,0	4	66,7	1	16,7	1	16,7	6
Banca Pueyo, SA	1	20,0	0	0,0	3	60,0	1	20,0	5
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, SA	0	0,0	1	25,0	3	75,0	0	0,0	4
Banco Cooperativo Español, SA	1	33,3	1	33,3	0	0,0	1	33,3	3
Banco de Finanzas e Inversiones, SA	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Banco de Madrid, SA	0	24,0	2	4,0	0	14,0	0	2,0	2
Altae Banco, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Banco Banif, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Banco Etcheverría, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Banco Finantia Sofinloc, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Bancofar, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Bankoa, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Lloyds Bank International, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Popular Banca Privada, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Rbc Dexia Investor Services España, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.017</b>	<b>20,6</b>	<b>1.654</b>	<b>33,6</b>	<b>1.916</b>	<b>38,9</b>	<b>340</b>	<b>6,9</b>	<b>4.927</b>

FUENTE: Banco de España.

## Cajas de ahorros

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		Total
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Caixa de Aforros de Galicia, Vigo, Ourense e Pontevedra	168	31,3	258	48,0	101	18,8	10	1,9	537
Caixa d'Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa	15	7,5	98	49,0	58	29,0	29	14,5	200
Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, Caja de Ahorros y Monte de Piedad	6	3,1	73	38,2	82	42,9	30	15,7	191
Caja de Ahorros del Mediterráneo	86	48,3	38	21,3	48	27,0	6	3,4	178
Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga, Antequera y Jaén (Unicaja)	6	4,3	68	48,9	60	43,2	5	3,6	139
CA y MP de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	15	10,9	64	46,7	47	34,3	11	8,0	137
Bilbao Bizkaia Kutxa	19	50,0	9	23,7	9	23,7	1	2,6	38
CA y MP Gipuzkoa y San Sebastián	1	2,9	18	52,9	12	35,3	3	8,8	34
Caixa d'Estalvis del Penedès	4	11,8	16	47,1	14	41,2		0,0	34
Caja de Ahorros Inmaculada de Aragón	1	3,6	13	46,4	13	46,4	1	3,6	28
MP y Caja General de Ahorros de Badajoz	3	15,0	9	45,0	7	35,0	1	5,0	20
Caja de Ahorros y MP de las Baleares (Sa Nostra)	2	10,0	6	30,0	8	40,0	4	20,0	20
Caja General de Ahorros de Granada	2	10,5	9	47,4	6	31,6	2	10,5	19
Caja de Ahorros y MP de Extremadura	2	11,8	7	41,2	7	41,2	1	5,9	17
Caja de Ahorros de Murcia	6	37,5	1	6,3	6	37,5	3	18,8	16
Caja de Ahorros de Asturias (Cajastur)	3	20,0	6	40,0	3	20,0	3	20,0	15
Caixa d'Estalvis Unió de Caixes de Manlleu, Sabadell i Terrassa (Unnim)	5	35,7	6	42,9	3	21,4		0,0	14
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria		0,0	8	61,5	4	30,8	1	7,7	13
Caixa d'Estalvis Unio de Caixes de Manlleu, Sabadell i Terrassa	1	10,0	3	30,0	5	50,0	1	10,0	10
CA y MP Círculo Católico de Obreros de Burgos	1	12,5	1	12,5	5	62,5	1	12,5	8
Caja de Ahorros y MP de Ontinyent	1	25,0	2	50,0		0,0	1	25,0	4
Caja de Ahorros de Vitoria y Álava		0,0	1	33,3	2	66,7		0,0	3
<b>TOTAL</b>	<b>347</b>	<b>20,7</b>	<b>714</b>	<b>42,6</b>	<b>500</b>	<b>29,9</b>	<b>114</b>	<b>6,8</b>	<b>1.675</b>

FUENTE: Banco de España.

## Cooperativas de crédito

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		Total
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Cajamar Caja Rural, SCC	3	3,4	37	42,0	43	48,9	5	5,7	88
Caja Rural de Navarra, SCC	3	5,8	36	69,2	10	19,2	3	5,8	52
Caja Laboral Popular Coop. de Créd.	1	24,0	13	4,0	12	14,0	4	2,0	30
Caja Rural del Sur, S. Coop. de Crédito	5	17,9	14	50,0	7	25,0	2	7,1	28
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	1	3,7	9	33,3	12	44,4	5	18,5	27
Ipar Kutxa Rural, SCC	3	17,6	14	82,4	0	0,0	0	0,0	17
Caja Rural de Castilla La Mancha, SCC	2	12,5	7	43,8	5	31,3	2	12,5	16
Caja Rural de Soria, SCC	0	0,0	10	76,9	3	23,1	0	0,0	13
Caja Rural de Granada, SCC	1	10,0	7	70,0	1	10,0	1	10,0	10
Caja Rural Aragonesa y de Los Pirineos, SCC	0	0,0	4	50,0	4	50,0	0	0,0	8
Caja Rural de Burgos, SCC	0	0,0	2	25,0	5	62,5	1	12,5	8
Caja Rural de Canarias, SCC	0	0,0	4	57,1	1	14,3	2	28,6	7
Caja Rural de Zamora, CC	0	0,0	4	66,7	1	16,7	1	16,7	6
Caja Rural de Albacete, SCC	0	0,0	0	0,0	4	80,0	1	20,0	5
Cajasiete, Caja Rural, Sociedad Cooperativa de Crédito	0	0,0	2	40,0	2	40,0	1	20,0	5
Caja Rural de Aragón, SCC	0	0,0	1	20,0	4	80,0	0	0,0	5
Caja Rural de Ciudad Real, SCC	0	0,0	2	40,0	3	60,0	0	0,0	5
Credit Valencia, Caja Rural, CCV	0	0,0	3	75,0	1	25,0	0	0,0	4
Caja Rural de Asturias, SCC	0	0,0	2	50,0	2	50,0	0	0,0	4
Caja Rural Central, SCC	1	25,0	2	50,0	1	25,0	0	0,0	4
Caja Rural de Extremadura, SCC	0	0,0	2	50,0	1	25,0	1	25,0	4
Caja Campo, Caja Rural, SCC	0	0,0	1	25,0	3	75,0	0	0,0	4
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	1	25,0	3	75,0	0	0,0	0	0,0	4
Caja de Arquitectos, SCC	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
Caja Rural de Córdoba, SCC	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	3
Caja Rural de Jaén, SCC	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3
Caixa de Credit dels Enginyers, CC, Ing., SCC	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3
Caixa Rural de Callosa d'en Sarria, CCV	1	50,0	0	0,0	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
Caixa Rural Benicarlo, SCCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural de Guissona, 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 Rural de Teruel, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caixa Rural Vinaros, SCCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural de Segovia, CC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>6,1</b>	<b>192</b>	<b>51,2</b>	<b>131</b>	<b>34,9</b>	<b>29</b>	<b>7,7</b>	<b>375</b>

FUENTE: Banco de España.

## Establecimientos financieros de crédito

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		Total
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	13	48,1	7	25,9	6	22,2	1	3,7	27
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	0	24,0	10	4,0	8	14,0	2	2,0	20
Cofidis Hispania, EFC, SA	5	25,0	6	30,0	7	35,0	2	10,0	20
Finanmadrid, SA, EFC	3	15,8	4	21,1	6	31,6	6	31,6	19
Citifin, SA, EFC	4	25,0	5	31,3	6	37,5	1	6,3	16
Credifimo, EFC, SA	0	0,0	4	25,0	12	75,0	0	0,0	16
Finconsum, EFC, SA	4	28,6	4	28,6	2	14,3	4	28,6	14
Bankinter Consumer Finance, EFC, SA	1	7,7	11	84,6	0	0,0	1	7,7	13
Euro Crédito, EFC, SA	4	33,3	6	50,0	2	16,7	0	0,0	12
Santander Consumer, EFC, SA	0	0,0	5	55,6	4	44,4	0	0,0	9
Celeris Servicios Financieros, SA, EFC	0	0,0	2	25,0	6	75,0	0	0,0	8
Accordfin España, EFC, SA	5	83,3	1	16,7	0	0,0	0	0,0	6
Volkswagen Finance, SA, EFC	0	0,0	0	0,0	4	80,0	1	20,0	5
Pastor Servicios Financieros, EFC, SA	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0	3
Gmac España SA de Financ., EFC	0	0,0	3	100,0	0	0,0	0	0,0	3
Santander Factoring y Confirming, SA, EFC	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Madrid Leasing Corporacion, SA, EFC	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	1	50,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0	2
FGA Capital Spain, Establecimiento Financiero de Crédito, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Financiera Española de Crédito a Distancia, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Camge Financiera, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Bnp Paribas Lease Grup, SA, SE	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Bansabadell Fincom, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Sdad. Conjunta Emisión Gestión Medios de Pago, EFC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>21,7</b>	<b>70</b>	<b>34,5</b>	<b>69</b>	<b>34,0</b>	<b>20</b>	<b>9,9</b>	<b>203</b>

FUENTE: Banco de España.

## ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2010

CUADRO A.I.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	%	
MBNA Europe Bank Limited, SE	10	12,2	21	25,6	46	56,1	5	6,1	82
Ing Direct Nv, Sucursal en España	16	30,8	19	36,5	15	28,8	2	3,8	52
Barclays Bank, Plc, Sucursal en España	2	10,0	9	45,0	8	40,0	1	5,0	20
Banco Sygma Hispania, Suc. en España	3	27,3	2	18,2	6	54,5	0	0,0	11
RCI Banque, SA, Sucursal en España	0	0,0	2	25,0	3	37,5	3	37,5	8
Banque Psa Finance, Suc. en España	2	50,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0	4
FCE Bank, Plc, Suc. en Esp.	0	0,0	0	0,0	2	66,7	1	33,3	3
Banco Mais, SA (Espanha), Suc. en España	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Deutsche Bank AG, Sucursal en España	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Lloyds Tsb Bank, Plc, Sucursal en España	0	24,0	0	4,0	1	14,0	0	2,0	1
Sofinloc Instituição Financeira de Credito, SA, Sucursal en España	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Banco Privado Portugués, SA, Suc. en España	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Cortal Consors, Sucursal en España	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
BMW Bank Gmbh, Sucursal en España	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Banco Espirito Santo, SA, Sucursal en España	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Caixa Geral de Depósitos, SA, Sucursal en España	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>18,0</b>	<b>57</b>	<b>30,2</b>	<b>84</b>	<b>44,4</b>	<b>14</b>	<b>7,4</b>	<b>189</b>

FUENTE: Banco de España.

## ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2010

CUADRO A.I.6

## Resto de entidades

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		Total
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Western Union Retail Services Spain, SA	0	0,0	0	0,0	2	66,7	1	33,3	3
Ángela Costa Spain, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Servicios Vascos de Tasaciones	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Money Express Transfer, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Change Express, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
BBVA Dinero Express, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Tasaciones Inmobiliarias, SA (Tinsa)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Eurovaloraciones, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
I Transfer Money Movers, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>36,4</b>	<b>1</b>	<b>9,1</b>	<b>4</b>	<b>36,4</b>	<b>2</b>	<b>18,2</b>	<b>11</b>

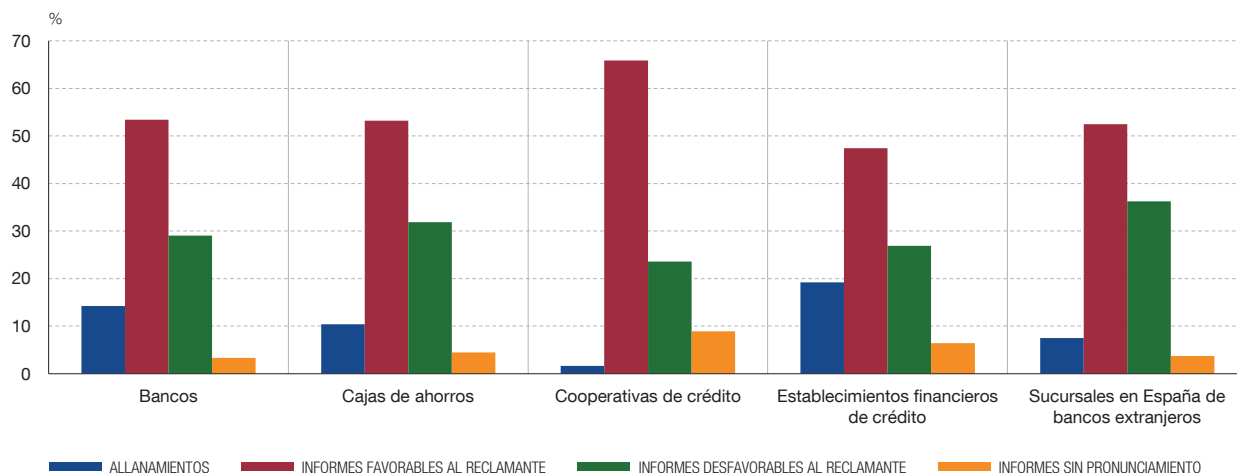
FUENTE: Banco de España.

Información relativa a las reclamaciones presentadas durante ejercicios anteriores resueltas en 2010

A continuación, se facilita la información de las reclamaciones resueltas en 2010 que, sin embargo, fueron presentadas en 2008 y 2009. Debido a que las mismas no se habían resuelto a la fecha de redacción de la Memoria anterior, no han sido reflejadas en ninguna Memoria. Dada la nueva metodología utilizada en esta Memoria, tampoco están reflejadas en los datos estadísticos correspondientes a 2010.

TIPOS DE RESOLUCIÓN POR GRUPOS DE ENTIDADES

GRÁFICO A.II.1



FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2010 QUE SE CORRESPONDEN  
CON RECLAMACIONES PRESENTADAS EN 2008 Y 2009

CUADRO A.II.1

Bancos

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		Total
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Bankinter, SA	12	3,6	188	56,1	130	38,8	5	1,5	335
Banco Español de Crédito, SA	31	12,9	155	64,3	50	20,7	5	2,1	241
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	59	27,6	76	35,5	72	33,6	7	3,3	214
Banco Santander, SA	29	20,1	52	36,1	52	36,1	11	7,6	144
Banco Popular Español, SA	21	16,2	67	51,5	37	28,5	5	3,8	130
Citibank España, SA	14	12,7	69	62,7	24	21,8	3	2,7	110
Barclays Bank, SA	8	11,9	39	58,2	15	22,4	5	7,5	67
Banco Cetelem, SA	18	40,9	19	43,2	6	13,6	1	2,3	44
Banco de Sabadell, SA	8	22,2	19	52,8	7	19,4	2	5,6	36
Banco Pastor, SA	1	3,1	18	56,3	12	37,5	1	3,1	32
Banco de Valencia, SA	1	3,4	23	79,3	5	17,2	0	0,0	29
Deutsche Bank, SAE	1	4,0	16	64,0	7	28,0	1	4,0	25
Banco Gallego, SA	0	0,0	9	81,8	2	18,2	0	0,0	11
Banco Guipuzcoano, SA	0	0,0	9	81,8	2	18,2	0	0,0	11
Open Bank Santander Consumer, SA	1	10,0	7	70,0	1	10,0	1	10,0	10
Banco Inversis, SA	1	11,1	8	88,9	0	0,0	0	0,0	9
Santander Consumer Finance, SA	4	44,4	1	11,1	4	44,4	0	0,0	9
Uno-e Bank, SA	1	11,1	6	66,7	2	22,2	0	0,0	9
Lloyds Bank International, SA	0	0,0	5	83,3	1	16,7	0	0,0	6
Banca March, SA	1	20,0	2	40,0	1	20,0	1	20,0	5
Banco Caixa Geral, SA	0	0,0	5	100,0	0	0,0	0	0,0	5
Finanzia Banco de Crédito, SA	1	25,0	2	50,0	1	25,0	0	0,0	4
Banco Banif, SA	1	33,3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	3
Banco Popular-e, SA	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Deutsche Bank Crédit, SA	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
General Electric Capital Bank, SA	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0	2
Banca Pueyo, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Banco Cooperativo Español, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, 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
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>	<b>14,2</b>	<b>801</b>	<b>53,4</b>	<b>435</b>	<b>29,0</b>	<b>50</b>	<b>3,3</b>	<b>1.499</b>

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2010 QUE SE CORRESPONDEN  
CON RECLAMACIONES PRESENTADAS EN 2008 Y 2009

CUADRO A.II.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 Pensiones de Barcelona	21	8,4	117	47,0	102	41,0	9	3,6	249
Caja de Ahorros de Galicia	27	16,3	85	51,2	52	31,3	2	1,2	166
Caja de Ahorros y MP de Madrid (Cajamadrid)	14	9,7	73	50,3	55	37,9	3	2,1	145
CA de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	5	7,6	41	62,1	14	21,2	6	9,1	66
Caja de Ahorros del Mediterráneo	18	27,3	26	39,4	20	30,3	2	3,0	66
MP y CA San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Cajasol)	19	30,6	21	33,9	20	32,3	2	3,2	62
MP y CA Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	2	3,6	34	60,7	14	25,0	6	10,7	56
CA y MP de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	1	1,9	30	56,6	16	30,2	6	11,3	53
Caja de Ahorros y MP de Córdoba (Cajasur)	0	0,0	32	80,0	7	17,5	1	2,5	40
Caja España de Inversiones, CA y MP	1	2,6	19	50,0	13	34,2	5	13,2	38
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	5	13,5	22	59,5	9	24,3	1	2,7	37
Caixa d'Estalvis de Catalunya	0	0,0	17	51,5	12	36,4	4	12,1	33
CA y MP Gipuzkoa y San Sebastián	1	3,7	24	88,9	2	7,4	0	0,0	27
Caixa d'Estalvis del Penedès	2	8,7	12	52,2	6	26,1	3	13,0	23
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria (Cajaduero)	1	5,0	13	65,0	6	30,0	0	0,0	20
Caja Insular de Ahorros de Canarias (La Caja de Canarias)	0	0,0	14	70,0	5	25,0	1	5,0	20
Bilbao Bizkaia Kutxa	5	27,8	9	50,0	4	22,2	0	0,0	18
Caixa d'Estalvis de Sabadell	1	7,7	8	61,5	3	23,1	1	7,7	13
Caja de Ahorros de Asturias (Cajastur)	1	7,7	11	84,6	1	7,7	0	0,0	13
CA y MP de Extremadura	0	0,0	4	30,8	7	53,8	2	15,4	13
Caja General de Ahorros de Granada	1	7,7	9	69,2	3	23,1	0	0,0	13
Caixa d'Estalvis de Tarragona	0	0,0	6	50,0	6	50,0	0	0,0	12
Caixa de Aforros de Galicia, Vigo, Ourense e Pontevedra	1	9,1	7	63,6	3	27,3	0	0,0	11
CA y MP de Navarra	1	9,1	7	63,6	3	27,3	0	0,0	11
Caja de Ahorros de La Rioja	0	0,0	6	60,0	4	40,0	0	0,0	10
Caja de Ahorros Inmaculada de Aragón	1	10,0	9	90,0	0	0,0	0	0,0	10
Caja General de Ahorros de Canarias (Cajacanarias)	2	22,2	4	44,4	2	22,2	1	11,1	9
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	1	14,3	4	57,1	2	28,6	0	0,0	7
MP y Caja General de Ahorros de Badajoz	0	0,0	3	42,9	3	42,9	1	14,3	7
Caixa d'Estalvis de Girona	1	16,7	2	33,3	3	50,0	0	0,0	6
Caja de Ahorros de Murcia	1	16,7	0	0,0	4	66,7	1	16,7	6
CA y MP de las Baleares (Sa Nostra)	0	0,0	4	66,7	2	33,3	0	0,0	6
Caixa d'Estalvis de Manresa	1	20,0	2	40,0	2	40,0	0	0,0	5
CA y MP de Ávila	0	0,0	3	60,0	2	40,0	0	0,0	5
CA y MP Círculo Católico de Obreros de Burgos	0	0,0	2	50,0	2	50,0	0	0,0	4
Caixa d'Estalvis de Terrassa	0	0,0	1	25,0	3	75,0	0	0,0	4
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	1	25,0	3	75,0	0	0,0	0	0,0	4
CA y MP de Segovia	0	0,0	1	33,3	1	33,3	1	33,3	3
Caja de Ahorros Municipal de Burgos	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Colonya-Caixa d'Estalvis de Pollensa	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Caixa d'Estalvis Laietana	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja de Ahorros de Vitoria y Álava	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
CA y MP de Ontinyent	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>10,4</b>	<b>691</b>	<b>53,2</b>	<b>414</b>	<b>31,9</b>	<b>58</b>	<b>4,5</b>	<b>1.298</b>

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2010 QUE SE CORRESPONDEN  
CON RECLAMACIONES PRESENTADAS EN 2008 Y 2009

CUADRO A.II.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	%	
Cajamar Caja Rural, SCC	0	0,0	12	52,2	8	34,8	3	13,0	23
Caja Laboral Popular Coop. de Créd.	0	0,0	6	40,0	5	33,3	4	26,7	15
Caja Rural de Navarra, SCC	1	7,1	10	71,4	3	21,4	0	0,0	14
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	0	0,0	5	45,5	6	54,5	0	0,0	11
Caja Rural del Sur, S. Coop. de Crédito	0	24,0	7	4,0	1	14,0	1	2,0	9
Caja Rural de Granada, SCC	0	0,0	5	83,3	1	16,7	0	0,0	6
Caja Rural de Canarias, SCC	0	0,0	4	80,0	1	20,0	0	0,0	5
Caja Rural Aragonesa y de Los Pirineos, SCC	0	0,0	2	50,0	1	25,0	1	25,0	4
Caja Rural de Castilla-La Mancha, SCC	1	25,0	3	75,0	0	0,0	0	0,0	4
Caja de Arquitectos, SCC	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
Caja Rural de Extremadura, SCC	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
Caja Rural de Soria, SCC	0	0,0	3	100,0	0	0,0	0	0,0	3
Cajasiete, Caja Rural, SCC	0	0,0	3	100,0	0	0,0	0	0,0	3
Ipar Kutxa Rural, SCC	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
Caja Rural Central, SCC	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0	2
Caja Rural de Asturias, SCC	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Caja Rural de Ciudad Real, SCC	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Caja Rural de Córdoba, SCC	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Caja Rural de Jaén, SCC	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0	2
Caixa dels Advocats-Caja de los Abogados, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja de Crédito Cooperativo, 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 Cuenca, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural de Gijón, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural de Torrent, CCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural de Zamora, CC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1,6</b>	<b>81</b>	<b>65,9</b>	<b>29</b>	<b>23,6</b>	<b>11</b>	<b>8,9</b>	<b>123</b>

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2010 QUE SE CORRESPONDEN  
CON RECLAMACIONES PRESENTADAS EN 2008 Y 2009

CUADRO A.II.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	%	
Citifin SA, EFC	3	27,3	4	36,4	3	27,3	1	9,1	11
Santander Consumer, EFC, SA	2	22,2	5	55,6	2	22,2	0	0,0	9
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	2	24,0	4	4,0	1	14,0	1	2,0	8
Union de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	0	0,0	2	33,3	3	50,0	1	16,7	6
Cofidis Hispania, EFC, SA	1	20,0	1	20,0	2	40,0	1	20,0	5
Finconsum, EFC, SA	3	60,0	1	20,0	1	20,0	0	0,0	5
Accordfin España, EFC, SA	0	0,0	3	75,0	1	25,0	0	0,0	4
Celeris Servicios Financieros, SA, EFC	0	0,0	2	50,0	2	50,0	0	0,0	4
Euro Crédito, EFC, SA	1	25,0	3	75,0	0	0,0	0	0,0	4
Finanmadrid, SA, EFC	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
American Express, EFC, SA	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
FGA Capital Spain, EFC, SA	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Bansalease, SA, EFC	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Camge Financiera, EFC, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Credifimo, EFC,SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Cxg Crédito Familiar Corporación Caixa Galicia, EFC, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Financiera Carrión, SA, EFC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Financiera Española de Crédito a Distancia, EFC, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Finandia, EFC, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Gmac España, SA de Financ., EFC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Madrid Leasing Corporación, SA, EFC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Mercedes-Benz Financial Services España, EFC, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Sa Nostra de Inversiones, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Santander Factoring y Confirming, SA, EFC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Sdad. Conjunta de Emisión y Gestión de Medios de Pago, EFC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Unión Financiera Asturiana, SA, EFC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Volkswagen Finance, SA, EFC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>18,8</b>	<b>39</b>	<b>48,8</b>	<b>21</b>	<b>26,3</b>	<b>5</b>	<b>6,3</b>	<b>80</b>

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2010 QUE SE CORRESPONDEN  
CON RECLAMACIONES PRESENTADAS EN 2008 Y 2009

CUADRO A.II.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 Direct NV, SE	3	8,3	22	61,1	10	27,8	1	2,8	36
Mbna Europe Bank Limited, SE	1	3,8	9	34,6	14	53,8	2	7,7	26
Barclays Bank, Plc, SE	0	0,0	7	77,8	2	22,2	0	0,0	9
Banco Sygma Hispania, SE	1	20,0	2	40,0	2	40,0	0	0,0	5
Fce Bank, Plc, SE	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Banco Mais, SA (Espanha), SE	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Banque Psa Finance, SE	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>7,5</b>	<b>42</b>	<b>52,5</b>	<b>29</b>	<b>36,3</b>	<b>3</b>	<b>3,8</b>	<b>80</b>

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2010 QUE SE CORRESPONDEN  
CON RECLAMACIONES PRESENTADAS EN 2008 Y 2009

CUADRO A.II.6

Resto de entidades

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		Total
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Money Express Transfer, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Servicios Vascos de Tasaciones	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Small World Financial Services Spain, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>2</b>	<b>66,7</b>	<b>1</b>	<b>33,3</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>3</b>

FUENTE: Banco de España.