

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

El segundo capítulo de la *Memoria del Servicio de Reclamaciones*, como a buen seguro conoce el lector habitual, consiste en la inserción de los cuadros —junto con los pertinentes comentarios— que vienen a resumir la estadística referida al trabajo desempeñado en el ejercicio anual que tratamos. Indudablemente, este capítulo resulta sumamente interesante, tanto para el cliente bancario, que puede acudir a la información referida a los asuntos más reclamados, como para las entidades, que tienen la oportunidad de confrontar sus datos particulares con los del colectivo en el que están integradas, analizando con detalle el grado de efectividad y eficacia de sus actuaciones frente a la clientela, e incluso de sus órganos de atención a la misma. También estos datos resultan atractivos, sin duda, para el informador que busca encontrar novedades interesantes o llamativas que resuman la labor del Servicio y la actuación de las entidades de crédito que operan en nuestro país, frente a su clientela.

El modelo de información estadística que vamos a comentar incluye siete cuadros, ordenados en seis grupos o capítulos distintos, a los que sumamos dos gráficos que contienen una visión del volumen de reclamaciones, según la mayor o menor trascendencia económica de las comunidades autónomas. El aspecto más llamativo de estos gráficos es que las comunidades con mayores magnitudes económicas no suelen liderar la estadística de mayor número de reclamaciones formuladas dentro de su territorio y, *a sensu contrario*, sí lo hacen aquellas otras con un volumen financiero sustancialmente inferior.

El criterio que empleamos a la hora de confeccionar los diversos cuadros se mantiene con respecto a las Memorias publicadas en los últimos dos años, en virtud de haber resultado positiva la modificación implantada en el año 1998, consistente en refundir el contenido de los antiguos cuadros 4 y 6, a la hora de materializar el nuevo cuadro número 4, que contiene una información de mucho interés para calibrar cómo funciona cada entidad cuando se enfrenta con una reclamación formulada por su clientela ante el Servicio. Se mantiene, igualmente, el cuadro 2.2, que refleja el número de reclamaciones por 1.000 millones de euros, tomando como base la media de créditos y depósitos de cada territorio autónomo.

Otro dato que repetimos año tras año antes de comenzar los comentarios, pero que entendemos es importante recordar incluso para el lector habitual, es advertir la

diferencia entre las cifras absolutas y relativas, a la hora de comparar incrementos () o decrementos () de los dos ejercicios consecutivos que valoraremos. Las absolutas no merecen mayor comentario; sí las relativas, que recogen las variaciones existentes a la hora de comparar referencias distintas, algo que siempre va a suceder si nos movemos ante magnitudes no coincidentes. También recordamos que las sumas totales no aparecen recogidas en todos los cuadros; si se incluyesen los datos reales se distorsionarían, por cuanto la cifra ofrecida no coincidiría con la suma de la estadística mostrada. El motivo es, sencillamente, la existencia de expedientes en los que se tratan asuntos encuadrables en distintos capítulos, por referirse a materias diferentes, sin olvidar aquellos supuestos en los que resultan implicadas dos o más entidades, circunstancias ambas que descuadrarían todo intento de sumar las cifras totales.

1. Resumen de reclamaciones (cuadro 1)

La variación habida en el número de expedientes de reclamación abiertos durante el ejercicio analizado es el primer dato que merece destacarse. Recordemos que en el año 1999 se habían presentado un total de 2.498 reclamaciones, frente a las 2.834 del año anterior. En el año 2000, el ejercicio comentado, se han presentado un total de 2.730 reclamaciones, 232 más que el año anterior, lo que supone un 9,3 % de incremento. Por tanto, nos encontramos ante una significativa variación al alza con respecto al año 1999, en el que se habían formulado —como apuntábamos en la Memoria de ese año— menos reclamaciones que las cifras que normalmente baraja este Servicio. Si bien el año 1997 fue el ejercicio en el que más expedientes de reclamación se abrieron —2.929—, estamos ante un ejercicio que se colocaría en el nada desdeñable cuarto lugar, si ordenásemos por volumen de reclamaciones los catorce años de vida del Servicio.

Si valoramos las oscilaciones mensuales, lógicamente predominan los incrementos si comparamos los datos con los mismos meses del año anterior. Destacan, por este orden, los aumentos habidos en los meses de octubre (con un 46,4 %), febrero y marzo, con porcentajes estos dos últimos que superan o alcanzan el 20 %. Hubo también incrementos en los meses de enero, junio, septiembre y noviembre, mientras que los decrementos se produjeron

principalmente en los meses de abril, mayo y julio, aunque hay que admitir que estos tres meses sufrieron variaciones prácticamente anecdóticas, toda vez que el mayor decremento fue del 6,5 %. Meses que presentaron números similares a los habidos un año antes fueron los de agosto y diciembre.

Otro dato que resaltamos es el de los expedientes resueltos al finalizar el año 2000. Al confeccionar el cuadro 1 de la Memoria del año 1999, nos encontrábamos con 700 expedientes en trámite que, bueno es advertirlo, fueron resueltos antes de publicar la misma. A este trabajo, llevado a cabo en el ejercicio de 2000, añadimos que se han archivado, entre los datos de alta en este año 2000, otros 1.979 expedientes. Consecuentemente, en el momento de confeccionar el cuadro que ahora estamos analizando, se encontraban en tramitación el resto, esto es, 751, que, conforme viene siendo norma, se tramitarán y estarán resueltos cuando esta Memoria se publique y llegue a manos del lector. Nos movemos en datos muy similares, en cuanto al trabajo pendiente, a los del año anterior, todo ello a pesar del incremento (recordemos, un 9,3 %) sufrido en este año en el número de reclamaciones presentadas, lo que significa que ese aumento ha sido asimilado por el trabajo desempeñado en el Servicio.

Difícil es encontrar alguna explicación que justifique las causas que han motivado el importante aumento del número de expedientes abiertos en este ejercicio. Podríamos pensar en el volumen cada vez mayor de operativa económica, y por ello bancaria, a nivel nacional, fiel reflejo de la bonanza del período económico en el que nos movemos, por cuanto es un hecho constatable que las entidades se ajustan cada vez más a las pautas y recomendaciones dadas

por el Servicio de Reclamaciones, que, por otro lado, es uno de los objetivos fundamentales de la publicación del presente texto, considerándosele por ello una muy útil herramienta de trabajo no solo para los clientes, sino también para las entidades, a la hora de conocer las pautas de comportamiento exigidas y recomendadas —según los casos— por esta Institución.

2.1. Lugar de presentación y de origen de las reclamaciones, por comunidades autónomas (cuadro 2.1)

Por sexto año consecutivo, el presente cuadro está confeccionado distinguiendo entre la comunidad autónoma donde se originó la incidencia que motivó la reclamación —localidad donde se ubica la oficina bancaria implicada, dato probablemente más significativo— y aquella otra en la que el reclamante decidió plantear su queja ante el Servicio. Como cualquiera puede suponer, no siempre ambos lugares tienen que coincidir.

La explicación que acabamos de dar sirve para justificar el elevadísimo porcentaje de reclamaciones que se presentan en la Comunidad de Madrid (61,5 % del total nacional). Sin embargo, menos de la mitad de ese porcentaje refleja incidencias acaecidas dentro de este territorio. En concreto, tan solo el 27 % de las incidencias que concluyeron con la apertura de un expediente tienen su origen en esta comunidad. Si comparamos estos datos con los del año anterior, observamos que el número de incidencias originadas en Madrid, es muy similar al del año anterior. Sin embargo, sí hay un incremento de 208 expedientes si atendemos al dato del lugar de presentación. Esto denota, indudablemente, que se incrementa el uso del Servicio de Correos, por

1. RESUMEN DE RECLAMACIONES AÑO 2000

| Periodo | Reclamaciones presentadas | Reclamaciones acumuladas | % s/año anterior | % s/mes anterior | Archivos acumulados | En trámite |
|------------|---------------------------|--------------------------|------------------|------------------|---------------------|------------|
| Enero | 186 | 186 | 12,0 | 4,6 | 1 | 185 |
| Febrero | 253 | 439 | 24,6 | 36,0 | 15 | 424 |
| Marzo | 306 | 745 | 20,0 | 20,9 | 85 | 660 |
| Abril | 217 | 962 | 6,5 | 29,1 | 192 | 770 |
| Mayo | 231 | 1.193 | 5,3 | 6,5 | 335 | 858 |
| Junio | 262 | 1.455 | 13,4 | 13,4 | 540 | 915 |
| Julio | 219 | 1.674 | 5,2 | 16,4 | 668 | 1.006 |
| Agosto | 157 | 1.831 | 0,6 | 28,3 | 928 | 909 |
| Septiembre | 192 | 2.023 | 13,6 | 22,3 | 1.164 | 859 |
| Octubre | 265 | 2.288 | 46,4 | 38,0 | 1.432 | 816 |
| Noviembre | 250 | 2.538 | 6,4 | 5,7 | 1.738 | 800 |
| Diciembre | 192 | 2.730 | 1,5 | 23,2 | 1.979 | 751 |
| TOTAL | 2.730 | 2.730 | 9,3 | | 1.979 | 751 |

el que muchas personas optan a la hora de formular sus reclamaciones, en lugar de dirigirse a las sucursales provinciales del Banco de España. Esta tendencia, a pesar de que parecía variar durante el bienio 1997-1998, parece consolidarse finalmente, en favor de aumentar, lenta pero progresivamente, el porcentaje y número de clientes bancarios que prefieren remitir el asunto directamente a la sede del Servicio, en Madrid.

En números bastante similares a los del año anterior, conservando el segundo lugar como territorio donde más reclamaciones se presentan y donde más incidencias se producen, se mantiene la Comunidad Autónoma de Andalucía. El 20,9 % de las incidencias provienen de dicho lugar, aunque solamente se presentan allí el 9,3 % del total nacional. En valores relativos, sin duda el dato más fiable, se han presentado un 14,7 % menos de expedientes que hace un año, descenso que llama la atención si tenemos en cuenta el aumento generalizado que ha existido a nivel nacional, que sí ha tenido reflejo en las 54 incidencias de más —con respecto al año pasado— producidas en su ámbito geográfico. Lo que sí se repite un año más es la gran diferencia existente entre estas dos comunidades, Madrid y Andalucía, con el resto del territorio nacional, hecho que puede ser fácilmente explicable en el primero de los casos por la importancia de la plaza, no así en el segundo, si valoramos los números con otras comunidades de similar o incluso superior peso económico a la andaluza.

Si atendemos al dato del número de reclamaciones presentadas, comparando 1999 con el año 2000, observamos que Castilla y León ha pasado del cuarto al tercer lugar a nivel nacional, con 134 expedientes de reclamación allí presentados, lo que supone un 32,4 % de incremento relativo. Sin embargo, mantiene el quinto puesto del año anterior si nos fijamos en el origen de las incidencias, con 185 expedientes, 44 más que hace un año, o lo que es lo mismo, un aumento relativo del 21,4 %. El tercer lugar, en cuanto al lugar de origen de la reclamación, lo ocupa la Comunidad Valenciana, con 236 incidencias acaecidas en su territorio, y un porcentaje que alcanza el 8,6 % del total nacional, justamente el mismo que tuvo hace un año; esta Comunidad Autónoma ocupa el cuarto puesto si la referencia que usamos es el número de reclamaciones presentadas en sus límites geográficos, un número (127 casos) prácticamente igual al del año anterior. Cataluña ocupa el cuarto puesto en número —203— de incidencias surgidas en su territorio, un 7,4 % del total, mientras que en el número de presentaciones se coloca en quinta posición, con un 3,5 % de las 2.730 reclamaciones presentadas en el país este año. Galicia es el siguiente territorio autónomo al que nos referiremos. Sus números —teniendo en cuenta tanto el lugar de presentación como de origen de la queja— le sitúan en un sexto puesto a nivel nacional, con un aumento absoluto, como dato más destacable, del 14,2 % en el porcentaje de incidencias acaecidas en su territorio.

2.1. LUGAR DE PRESENTACIÓN Y DE ORIGEN DE LAS RECLAMACIONES, POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

| | 2000 | | 1999 | | Variación | | | | | | | | | |
|----------------------|-----------------------|------|-----------------|------|-----------------------|------|-----------------|------|----------|-----|-------|-------|----------|-------|
| | Lugar de presentación | | Lugar de origen | | Lugar de presentación | | Lugar de origen | | Absoluta | | | | Relativa | |
| | N.º | % | N.º | % | N.º | % | N.º | % | P | I | P | I | P | I |
| | N.º | % | N.º | % | N.º | % | N.º | % | N.º | N.º | % | % | % | % |
| Madrid | 1.680 | 61,5 | 737 | 27,0 | 1.472 | 58,9 | 695 | 27,8 | 208 | 42 | 14,1 | 6,0 | 4,4 | 2,9 |
| Andalucía..... | 253 | 9,3 | 570 | 20,9 | 273 | 10,9 | 516 | 20,7 | 20 | 54 | 7,3 | 10,5 | 14,7 | 1,0 |
| Castilla y León | 134 | 4,9 | 185 | 6,8 | 93 | 3,7 | 141 | 5,6 | 41 | 44 | 44,1 | 31,2 | 32,4 | 21,4 |
| C. Valenciana | 127 | 4,7 | 236 | 8,6 | 126 | 5,0 | 216 | 8,6 | 1 | 20 | 0,8 | 9,3 | 6,0 | 0,0 |
| Cataluña..... | 95 | 3,5 | 203 | 7,4 | 88 | 3,5 | 192 | 7,7 | 7 | 11 | 8,0 | 5,7 | 0,0 | 3,9 |
| Galicia..... | 81 | 3,0 | 145 | 5,3 | 80 | 3,2 | 127 | 5,1 | 1 | 18 | 1,3 | 14,2 | 6,2 | 3,9 |
| Canarias..... | 59 | 2,2 | 114 | 4,2 | 49 | 2,0 | 80 | 3,2 | 10 | 34 | 20,4 | 42,5 | 10,0 | 31,3 |
| País Vasco..... | 52 | 1,9 | 86 | 3,2 | 50 | 2,0 | 72 | 2,9 | 2 | 14 | 4,0 | 19,4 | 5,0 | 10,4 |
| Castilla-La Mancha. | 46 | 1,7 | 100 | 3,7 | 42 | 1,7 | 109 | 4,4 | 4 | 9 | 9,5 | 8,3 | 0,0 | 15,9 |
| Murcia..... | 35 | 1,3 | 63 | 2,3 | 49 | 2,0 | 73 | 2,9 | 14 | 10 | 28,6 | 13,7 | 35,0 | 20,7 |
| Aragón..... | 35 | 1,3 | 58 | 2,1 | 52 | 2,1 | 68 | 2,7 | 17 | 10 | 32,7 | 14,7 | 38,1 | 22,2 |
| Baleares..... | 31 | 1,1 | 43 | 1,6 | 17 | 0,7 | 28 | 1,1 | 14 | 15 | 82,4 | 53,6 | 57,1 | 45,5 |
| Asturias..... | 28 | 1,0 | 55 | 2,0 | 32 | 1,3 | 55 | 2,2 | 4 | 0 | 12,5 | 0,0 | 23,1 | 9,1 |
| Extremadura | 26 | 1,0 | 60 | 2,2 | 34 | 1,4 | 63 | 2,5 | 8 | 3 | 23,5 | 4,8 | 28,6 | 12,0 |
| La Rioja..... | 19 | 0,7 | 23 | 0,8 | 15 | 0,6 | 21 | 0,8 | 4 | 2 | 26,7 | 9,5 | 16,7 | 0,0 |
| Cantabria..... | 17 | 0,6 | 30 | 1,1 | 18 | 0,7 | 25 | 1,0 | 1 | 5 | 5,6 | 20,0 | 14,3 | 10,0 |
| Navarra..... | 9 | 0,3 | 15 | 0,5 | 6 | 0,2 | 13 | 0,5 | 3 | 2 | 50,0 | 15,4 | 50,0 | 0,0 |
| Ceuta..... | 3 | 0,1 | 6 | 0,2 | 0 | 0,0 | 2 | 0,1 | 3 | 4 | 0,0 | 200,0 | 0,0 | 100,0 |
| Melilla..... | 0 | 0,0 | 1 | 0,0 | 2 | 0,1 | 2 | 0,1 | 2 | 1 | 100,0 | 50,0 | 100,0 | 100,0 |
| T O T A L..... | 2.730 | 100 | 2.730 | 100 | 2.498 | 100 | 2.498 | 100 | 232 | 232 | | | | |

A continuación, citaremos una serie de comunidades que se mueven en valores muy similares entre sí. Es el caso de Canarias, 59 supuestos allí presentados —2,2 % del total nacional— y 114 allí originados —lo que llama la atención por implicar un aumento relativo del 31,3 % y absoluto del 42,5 %—; País Vasco, con 52 expedientes presentados y 86 casos que tuvieron su origen en sus límites geográficos —aquí los datos porcentuales son menos llamativos—; y Castilla-La Mancha, con 46 casos presentados y 100 denuncias allí acaecidas, datos bastante parejos a los obtenidos un año antes en esta comunidad.

El resto de territorios ya no supera el 2,5 %, a nivel nacional, de incidencias originadas en sus demarcaciones geográficas y no alcanzan —volumen siempre inferior, exceptuando a Madrid— el 1,5 % del conjunto nacional si estudiamos el dato del lugar donde las quejas se presentaron. Merecen destacarse, como aumentos más importantes, los porcentajes de territorios autónomos como el balear —un 57,1 % más de presentaciones y un 45,5 % más de incidencias allí originadas, ambos valores relativos— y Navarra, que sufre un incremento relativo en el número de expedientes allí presentados del 50,0 %, aunque este dato debe matizarse por el escaso número de reclamaciones que se formulan en dicha comunidad, 6 en 1999 y 9 en el año 2000. Por ese mismo motivo, no damos mayor importancia a la variación relativa al alza —de 2 a 6 expedientes— del 100,0 % producida en el territorio autónomo de Ceuta.

En el otro extremo, el de los decrementos más importantes, sí adquiere trascendencia la disminución que sufren

comunidades como Murcia —14 expedientes presentados menos que en 1999 y 10 originados menos que entonces, en contra de la tendencia generalizada de carácter inverso—; Aragón, con 17 y 10 casos menos contabilizados —respectivamente— que un año antes; y Extremadura —en 8 y 3 expedientes descienden sus valores absolutos—.

Las comunidades autónomas no citadas, como Asturias, La Rioja, Cantabria y Melilla, conservan valores —tanto absolutos como relativos— muy similares a los del último ejercicio analizado, por lo que no merecen mayor comentario. Si acaso, hacer notar que Melilla, un territorio comparable al ceutí, tuvo como lugar de origen tan solo un supuesto, que, dicho sea de paso, no se presentó en la citada ciudad autónoma.

2.2. Número de reclamaciones por mil millones de euros, tomando como base la media de créditos y depósitos de cada comunidad autónoma (cuadro 2.2)

Por tercer año publicamos este cuadro, de gran utilidad desde nuestro punto de vista, por englobar información muy interesante, al ofrecer una imagen precisa y fiel de cada territorio, en cuanto a las reclamaciones que se producen en sus respectivos ámbitos geográficos, incorporando al estudio la media de créditos y depósitos en cada comunidad autónoma, determinando si el volumen de operaciones y transacciones bancarias tiene o no reflejo directo —y en qué grado— en el número y proporción de incidencias

2.2. NÚMERO DE RECLAMACIONES POR MIL MILLONES DE EUROS, TOMANDO COMO BASE LA MEDIA DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS DE CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA

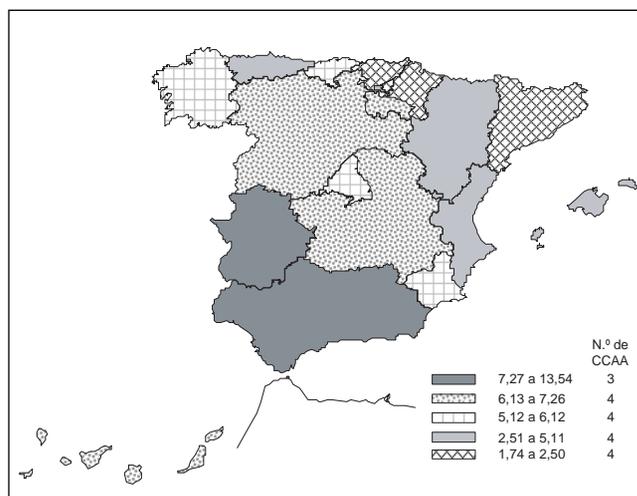
| Comunidades Autónomas | Media créditos y depósitos en millones | | | Reclamaciones por lugar de incidencia | | Reclamaciones por mil millones de euros |
|----------------------------|--|---------------------|---------------|---------------------------------------|---------------|---|
| | Euros | Pesetas | % sobre total | Número de reclamaciones | % sobre total | |
| Ceuta | 440,0 | 73.712,7 | 0,1 | 6 | 0,2 | 13,5 |
| Andalucía | 60.063,4 | 9.993.701,3 | 11,3 | 570 | 20,9 | 9,5 |
| Extremadura | 8.203,9 | 1.365.010,8 | 1,5 | 60 | 2,2 | 7,3 |
| Canarias | 15.693,5 | 2.611.171,3 | 2,9 | 114 | 4,2 | 7,3 |
| Castilla-La Mancha | 15.613,5 | 2.597.868,4 | 2,9 | 100 | 3,7 | 6,4 |
| Castilla y León | 29.186,4 | 4.856.212,5 | 5,5 | 185 | 6,8 | 6,3 |
| La Rioja | 3.733,3 | 621.162,0 | 0,7 | 23 | 0,8 | 6,2 |
| Galicia | 23.690,9 | 3.941.769,9 | 4,4 | 145 | 5,3 | 6,1 |
| Madrid | 130.712,5 | 21.748.736,5 | 24,5 | 737 | 27,0 | 5,6 |
| Murcia | 11.398,9 | 1.896.611,3 | 2,1 | 63 | 2,3 | 5,5 |
| Cantabria | 5.577,0 | 927.926,0 | 1,0 | 30 | 1,1 | 5,4 |
| Asturias | 10.758,4 | 1.790.052,3 | 2,0 | 55 | 2,0 | 5,1 |
| C. Valenciana | 46.515,5 | 7.739.863,4 | 8,7 | 236 | 8,6 | 5,0 |
| Aragón | 15.180,4 | 2.525.810,1 | 2,8 | 58 | 2,1 | 3,8 |
| Baleares | 11.930,7 | 1.985.108,6 | 2,2 | 43 | 1,6 | 3,6 |
| Melilla | 400,6 | 66.646,7 | 0,1 | 1 | 0,0 | 2,5 |
| País Vasco | 37.088,9 | 6.171.079,7 | 7,0 | 86 | 3,2 | 2,3 |
| Cataluña | 98.630,4 | 16.410.723,5 | 18,5 | 203 | 7,4 | 2,1 |
| Navarra | 8.625,5 | 1.435.166,9 | 1,6 | 15 | 0,5 | 1,7 |
| T O T A L E S | 533.448,3 | 88.758.334,6 | 100 | 2.730 | 100 | 5,1 |

denunciadas dentro de sus límites geográficos. Por supuesto, la valoración de las cifras de este cuadro no puede hacerse al margen de las facilitadas en el anterior (cuadro 2.1), donde se delimitaba entre las quejas presentadas en un territorio y las acaecidas en el mismo.

Como ya adelantábamos al comienzo de este capítulo de Información Estadística, no suele coincidir que una comunidad con una posición económica privilegiada, por su importancia a nivel nacional, ocupe los primeros lugares en el número de incidencias denunciadas ante el Servicio, a pesar de que ese dato de primacía económica —esto es indudable— sí refleja un significativo número de transacciones bancarias. A tomar conciencia de este hecho, ayuda el mapa del territorio nacional que se adjunta al presente cuadro, en el que se confirma que no siempre el elevado flujo económico que tiene una comunidad encuentra la contrapartida de mayores incidencias y, en consecuencia, reclamaciones.

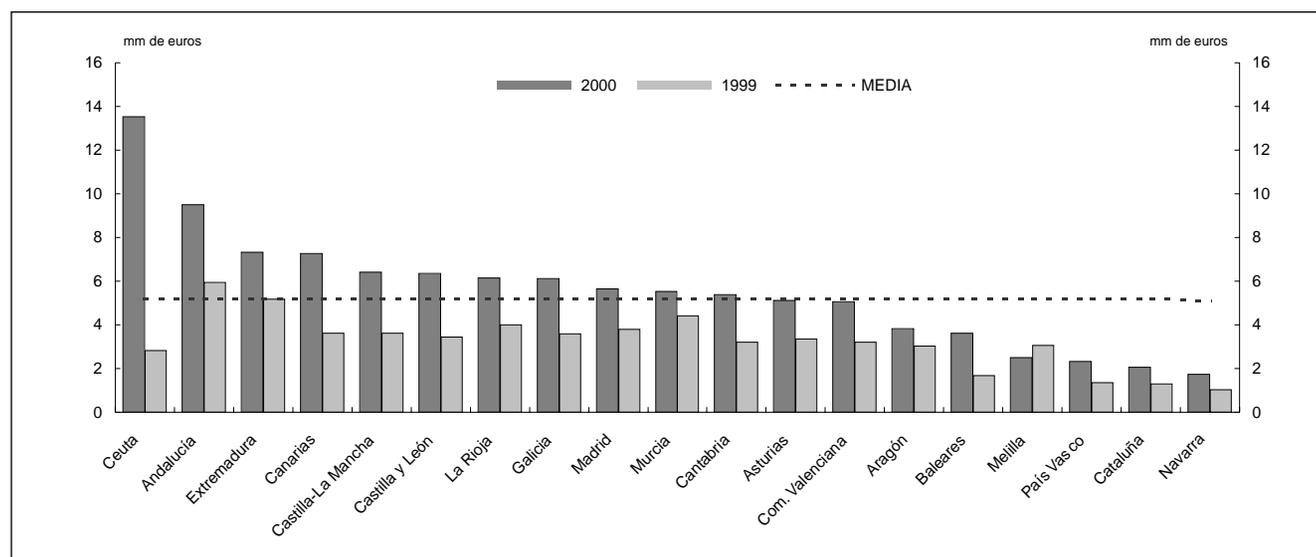
Entrando en el estudio pormenorizado del cuadro, lo primero que destaca del mismo es la media en millones tanto de euros como de pesetas, colocando primero a aquellos por referirse a las *ratios* contenidas en la última columna del cuadro, de los créditos y depósitos dentro de cada comunidad. Se constata así la actividad económica de los distintos territorios, indicando en la tercera columna de esta parte del cuadro, mediante una comparación a nivel nacional, la trascendencia porcentual que supone cada volumen económico. Un año más, Madrid y Cataluña destacan sobre los demás territorios, con un 24,5 % y un 18,5 %, respectivamente, a gran distancia de la tercera comunidad, que, con un 11,3 %, es Andalucía. Se confirma, como sucedió el año pasado, el fuerte incremento en el volumen de créditos y depósitos concertados en España, lo que prueba el constante incremento de la actividad económica. En 1998, la media total alcanzaba la suma de

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES POR CCAA



68.990.141,5 millones de pesetas; en 1999 dicha media llegó hasta los 77.270.007,1 millones de pesetas, mientras que en el año 2000, aquí analizado, el incremento es aún mayor, ascendiendo a 88.758.334,6 millones de pesetas. Estamos ante una variación al alza de más de 11 billones de pesetas, con el incremento en el número de transacciones bancarias que ello supone, pero sin que dicho dato haya provocado un incremento tan importante en la *ratio* de quejas, ni a nivel nacional ni particular de cada comunidad. Todo lo anterior significa que la actividad económica sigue aumentando en nuestro país sin que ello produzca el mismo incremento en el número de incidencias bancarias, dato que constata el hecho de que la transparencia y claridad del sistema financiero y la relación entre la entidad y la clientela evitan la proliferación de quejas, a pesar de que el número de relaciones mercantiles se ha incrementado sustancialmente.

RECLAMACIONES POR MIL MILLONES DE EUROS



Siguiendo con el examen del cuadro, se ofrecen los datos de las reclamaciones según el lugar de comisión de la incidencia, transcribiendo fielmente la relación contenida en el cuadro 2.1 anterior, junto con el porcentaje que dicho valor supone, en cada comunidad, sobre el total nacional.

El tercer apartado del cuadro refunde las dos partes que acabamos de enunciar. Nos referimos al número de reclamaciones presentadas por cada mil millones de euros de créditos y depósitos en cada comunidad autónoma. Esta es la información clave facilitada para orientar al lector sobre si el volumen de transacciones bancarias en uno u otro territorio ocasiona o no un alto número de incidencias.

Como variaciones fundamentales con respecto al año pasado, empezaremos comentando el caso ceutí, si bien el escasísimo número de reclamaciones allí formuladas debe de ser tenido en cuenta por la poca trascendencia que implica a nivel nacional. Así la *ratio* de este territorio alcanza un 13,5, a gran distancia de la segunda comunidad, que sí merece ya destacarse, por cuanto repite un lugar de privilegio —con una *ratio* de 9,5—. Nos referimos a Andalucía, que, teniendo una media de créditos y depósitos que supone menos de la mitad que un territorio como el de Madrid, sin embargo prácticamente duplica la *ratio* de reclamaciones. También destacan, en un tercer puesto, en esta clasificación las comunidades de Extremadura y Canarias, con una *ratio* de 7,3, estando a continuación con cifras muy similares Castilla-La Mancha y Castilla y León. En la parte contraria del cuadro, Navarra aparece con una *ratio* de 1,7, seguida de Cataluña —2,1—, País Vasco —2,3—, Melilla —2,5— y Baleares —3,6—.

Toda esta información se valorará aún mejor si acudimos al gráfico de barras que acompañamos al presente cuadro, en el que, además de la media nacional, que casualmente coincide con los valores de Asturias, dividiendo en dos los territorios autónomos, podemos comparar los datos de los dos últimos años, así como confirmar la impresión de las diferentes zonas nacionales contemplando un mapa del territorio nacional que, mediante diferentes tona-

lidades, facilita aún más una visión interesante de las magnitudes que venimos comentando.

3. Naturaleza de la entidad contra la que se dirigen las reclamaciones (cuadro 3)

Probablemente estamos ante el cuadro que menos variaciones refleja anualmente, tanto en magnitudes totales como en los porcentajes que contiene. Es un claro ejemplo del comentario que hacíamos al presentar este capítulo de Información Estadística, en el sentido de que la suma del número de expedientes no coincide con la de presentados en el ejercicio: la primera es ligeramente superior. La diferencia existente contabiliza los expedientes en los que han resultado implicadas dos o más entidades de distinta naturaleza, por lo que las mismas se encuentran dadas de alta en sus respectivos grupos.

Como viene repitiéndose año tras año, los bancos mantienen una hegemonía absoluta en cuanto a las quejas recibidas. Hay una ligera variación al alza con respecto al año anterior, con un 63,2 % del total de reclamaciones —dos puntos más que hace un año—; seguidos por las cajas de ahorros y CECA (853 expedientes) y las cooperativas, que aumentan su porcentaje en medio punto, alcanzando un total de 106 expedientes abiertos contra las mismas. Si sumásemos los porcentajes de bancos y cajas de ahorros, confirmaríamos que prácticamente el 95 % de las quejas recibidas en el Servicio implican a ambos tipos de entidades, lo que tampoco debe causar sorpresa por el fuerte arraigo e implantación en las transacciones bancarias que tienen ambos.

Donde sí hay una variación importante es en los establecimientos financieros de crédito. Aquí, a pesar del aumento generalizado en el número de expedientes, los que implican a este tipo de entidades se han reducido a la mitad, pasando de 57 en 1999 a 28 en el año comentado. En porcentajes, esta reducción significa descender del 2,3 % al 1 % del total nacional. También se contemplan reducciones en aquellos asuntos archivados como «Consultas Entidad», que incluye

3. NATURALEZA DE LA ENTIDAD CONTRA LA QUE SE DIRIGEN LAS RECLAMACIONES

| | 2000 | | 1999 | |
|---|--------------|------|--------------|------|
| | N.º | % | N.º | % |
| Bancos | 1.724 | 63,2 | 1.531 | 61,3 |
| Cajas de Ahorros y CECA | 853 | 31,2 | 814 | 32,6 |
| Cooperativas | 106 | 3,9 | 86 | 3,4 |
| Establecimientos Financieros de Crédito | 28 | 1,0 | 57 | 2,3 |
| Consulta Entidad | 33 | 1,2 | 48 | 1,9 |
| Entidades no de crédito | 56 | 2,1 | 46 | 1,8 |
| T O T A L | 2.800 | | 2.582 | |

(*) Los porcentajes están calculados sobre el número de reclamaciones presentadas en los respectivos años. Año 2000: 2.730; año 1999: 2.498.

los expedientes referidos a aspectos generales de práctica bancaria y a aquellos que, por razón de su materia, no son competencia del Servicio. Hay un sexto grupo que, en contra de los dos últimos comentados, aumenta tanto su porcentaje —en tres décimas— como sus valores absolutos, de 46 a 56 expedientes. Nos referimos a «entidades no de crédito», formado por las entidades que no ostentan la condición que indica su título, conforme está definido en la Ley 26/1988, de 29 de julio, de disciplina e intervención de entidades de crédito; como, por ejemplo, las sociedades de garantía recíproca, sociedades de valores, sociedades de tasación, establecimientos de cambio, mutualidades, etc.

4. Tipo de resolución de las reclamaciones tramitadas y archivadas en el año 2000 (cuadro 4)

Estamos ante el cuadro que probablemente llama más la atención, al especificarse detalladamente en su contenido cuáles fueron las entidades más reclamadas, en aquellos expedientes en los que el Servicio consideró necesario solicitar alegaciones a las mismas y no decretar su archivo inmediato, junto a la circunstancia de incluir en la relación a las entidades cuyo número de expedientes abiertos ascendió a un mínimo de 20. A continuación se especifica en cuántos expedientes la entidad se allanó ante la pretensión de su cliente, o bien este desistió de su queja, por haber alcanzado algún tipo de acuerdo con su entidad. Seguidamente relacionamos los informes que concluyeron con un dictamen favorable al reclamante y favorable a la entidad, con sus

respectivos porcentajes, así como aquellos otros en los que se decretó su archivo sin emitir pronunciamiento sobre el fondo del asunto. Finalmente, existe un listado que refleja, con respecto a cada entidad, el número de expedientes archivados y pendientes de resolución a la hora de confeccionar los datos del presente cuadro. Obviamente, estos dos últimos datos deben coincidir con el primero, como suma de las incidencias que cada una de las entidades ha mantenido en el Servicio durante el año pasado.

Una vez explicadas oportunamente las magnitudes y parámetros contenidos en el cuadro, procederemos a valorar el comportamiento de las distintas entidades de crédito con respecto a sus cifras y porcentajes del presente y anteriores años.

Un dato destaca a simple vista; nos referimos a que, debido al proceso de fusión e integración bancaria al que hemos asistido en los últimos años en nuestro país, existe una gran desproporción entre las cuatro o cinco grandes entidades que operan en España, si comparamos sus datos con los del resto de entidades que componen el sistema financiero español. En las anteriores Memorias, las entidades más reclamadas difícilmente alcanzaban los 200 expedientes abiertos en el Servicio. Hay un salto sustancial en la presente Memoria, en la que podemos comprobar que dos entidades superan ampliamente la citada barrera. Nos estamos refiriendo al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, que alcanza las 400 reclamaciones, y al Banco Santander Central Hispano, contra el que se formularon 316 reclamaciones. La única forma de comparar ambas magnitudes con las de

4. TIPOS DE RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES TRAMITADAS Y ARCHIVADAS EN EL AÑO 2000

| Entidades | Total reclamaciones | Allanamientos y desistimientos | % sobre total | Informes favorables al reclamante | % sobre total | Informes favorables a la entidad | % sobre total | Sin pronunciamiento | % sobre total | Total archivadas | Total pendientes |
|--|---------------------|--------------------------------|---------------|-----------------------------------|---------------|----------------------------------|---------------|---------------------|---------------|------------------|------------------|
| Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. | 400 | 80 | 21,5 | 108 | 29,0 | 140 | 37,6 | 44 | 11,8 | 372 | 28 |
| Banco Santander Central Hispano, S.A. | 316 | 48 | 16,1 | 97 | 32,5 | 120 | 40,3 | 33 | 11,1 | 298 | 18 |
| Banco Español de Crédito, S.A. | 112 | 28 | 25,9 | 31 | 28,7 | 36 | 33,3 | 13 | 12,0 | 108 | 4 |
| Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid | 103 | 7 | 7,3 | 34 | 35,4 | 49 | 51,0 | 6 | 6,3 | 96 | 7 |
| Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona . | 71 | 2 | 3,1 | 12 | 18,8 | 44 | 68,8 | 6 | 9,4 | 64 | 7 |
| Bankinter, S.A. | 47 | 6 | 13,6 | 27 | 61,4 | 9 | 20,5 | 2 | 4,5 | 44 | 3 |
| Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez | 38 | 7 | 19,4 | 17 | 47,2 | 11 | 30,6 | 1 | 2,8 | 36 | 2 |
| Bancaja | 36 | 2 | 6,3 | 11 | 34,4 | 15 | 46,9 | 4 | 12,5 | 32 | 4 |
| Caja de Ahorros del Mediterráneo | 34 | 3 | 9,1 | 8 | 24,2 | 18 | 54,5 | 4 | 12,1 | 33 | 1 |
| Banco Zaragozano, S.A. | 33 | 6 | 18,8 | 16 | 50,0 | 10 | 31,3 | 0 | 0,0 | 32 | 1 |
| Citibank España, S.A. | 32 | 4 | 13,3 | 11 | 36,7 | 11 | 36,7 | 4 | 13,3 | 30 | 2 |
| Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha. | 32 | 2 | 6,5 | 16 | 51,6 | 12 | 38,7 | 1 | 3,2 | 31 | 1 |
| Ibercaja | 31 | 2 | 6,9 | 13 | 44,8 | 11 | 37,9 | 3 | 10,3 | 29 | 2 |
| Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla | 29 | 4 | 15,4 | 3 | 11,5 | 15 | 57,7 | 4 | 15,4 | 26 | 3 |
| Unicaja | 29 | 4 | 16,0 | 6 | 24,0 | 12 | 48,0 | 3 | 12,0 | 25 | 4 |
| Caja General de Ahorros de Granada | 25 | 3 | 12,0 | 9 | 36,0 | 9 | 36,0 | 4 | 16,0 | 25 | 0 |
| Banco Atlántico, S.A. | 23 | 1 | 4,5 | 10 | 45,5 | 9 | 40,9 | 2 | 9,1 | 22 | 1 |
| Caixa d'Estalvis de Catalunya | 21 | 0 | 0,0 | 7 | 35,0 | 12 | 60,0 | 1 | 5,0 | 20 | 1 |

(*) Los porcentajes se han calculado sobre el total de reclamaciones resueltas en cada entidad.

ejercicios anteriores es sumando los números que las entidades tuvieron en el año 1999 por separado. Así, el Banco Santander Central Hispano —que, como hemos visto, ocupa el segundo lugar, con 316 expedientes— tuvo hace un año un total de 238 reclamaciones, un número sustancialmente inferior. No existe, sin embargo, tanta diferencia con los datos que ofrece la entidad que lidera la clasificación, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, por cuanto el año pasado tuvo 351 expedientes, si sumamos los datos de las dos entidades que se han fusionado recientemente, tan solo 49 expedientes menos que los presentados contra la misma durante el año 2000. Si proseguimos con el estudio de los datos de ese último banco, observamos que el número de informes favorables al reclamante (108, un 29 %) es sustancialmente inferior al de informes favorables a la entidad (140, un 37,6 %). Por otro lado, en 44 expedientes no se alcanzó pronunciamiento sobre el asunto planteado, mientras que en otros 80 el archivo se produjo por allanamiento o desistimiento de una de las partes.

Si valoramos los datos de la segunda entidad más reclamada, Banco Santander Central Hispano, el número de informes favorables a sus tesis, de los 316 que se presentaron contra el mismo, asciende a 120 (40,3 %), frente a los 97 (32,5 %) en los que la conclusión favoreció al reclamante. En este caso, tan solo hubo 48 allanamientos y desistimientos, un 16,1 % del total de expedientes.

En tercer lugar se encuentra el Banco Español de Crédito, con 112 reclamaciones. Esta entidad mejora sus resultados, reduciendo el número de reclamaciones que tuvo que solventar, 41 menos que hace un año. Sin embargo, el número de allanamientos y desistimientos se recorta sustancialmente, pasando de 48 casos a 28, en los que el archivo se produjo por este motivo. El resto de magnitudes podemos decir que se mueve en porcentajes bastante similares a los de otros años, con un 33,3 % de informes favorables a sus tesis y un 28,7 % contrarios a las mismas. Siguiendo con la relación, nos encontramos en cuarto lugar a la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid, que reduce ligeramente su volumen de reclamaciones, pasando de 111 en 1999 a 103 en el año 2000. Sin embargo, esta entidad continúa teniendo un porcentaje bastante inferior (7,3 %) al resto de grandes entidades —si exceptuamos a La Caixa— en cuanto a los casos en los que se obtuvo un allanamiento de la entidad o un desistimiento del cliente que produjo el inmediato archivo del expediente. La Caja de Madrid supera, con un 51 % de informes favorables a su postura, los porcentajes de las entidades hasta ahora valoradas, pero también lo hace en cuanto al porcentaje (35,4 %) de informes favorables a sus clientes. Por lo demás, tan solo en seis casos el Servicio se abstuvo de pronunciarse.

La quinta entidad, en cuanto a número de expedientes planteados, entre las que podemos calificar como grandes es la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, con 71 expedientes, quince más que hace un año. De estos, tan solo en dos se produjo el archivo por allanamiento o desis-

timiento, pero en su favor hay que decir que, en un 68,8 % del total, el dictamen del Servicio le favoreció, y tan solo en 12 casos (18,8 %) nuestra opinión no validó su proceder. Coincide con la Caja de Madrid en el número de expedientes —6— en los que el Servicio decretó el archivo sin pronunciarse.

La siguiente entidad más reclamada, ocupando el sexto lugar, es Bankinter, con 47 expedientes. Tiene, por otra parte, una mayoría de informes desfavorables a sus tesis, con un 61,4 % del total, frente a un 20,5 % de expedientes que concluyeron con dictamen favorable a dicho banco. También con mayoría de informes desfavorables a los criterios por ellas mantenidos, destacan las siguientes entidades: Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez —47,2 %, frente a tan solo un 30,6 % de informes favorables a ella—; Banco Zaragozano —50 % desfavorables al mismo y únicamente 31,3 % favorables a la citada entidad, teniendo en cuenta además que se allanó en un 18,8 % del número global de expedientes—; Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha —51,6 %, ante un 38,7 % a su favor—, Ibercaja —44,8 %, frente al 37,9 %— y Banco Atlántico —45,5 %, frente al 40,9 %—. Curiosamente, dos entidades han tenido la misma proporción de informes favorables y desfavorables: es el caso de Citibank España y Caja General de Ahorros de Granada.

En el vértice opuesto, merece destacarse que hay otra serie de entidades cuyas actuaciones son normalmente validadas por el informe del Servicio. Podríamos aquí citar, por ejemplo, los casos de La Caixa —el antes citado 68,8 %—; Caixa d'Estalvis de Catalunya —60 %— y Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla —57,7 %—. El funcionamiento de los órganos de defensa e interlocución de dichas entidades, cuyos comportamientos merecen mayoritariamente la aprobación del Servicio, les hace acredores a una decidida valoración positiva.

Tampoco debemos olvidar citar el caso de aquellas entidades que el año pasado se incluyeron en la relación por superar las 20 reclamaciones, y que este año no aparecen por no alcanzar la referida suma. Indudablemente, es este un aspecto positivo que, por tanto, merece elogiarse. Nos referimos a Deutsche Bank, S.A.E.; Banco Popular Español y Banco Pastor. Sin embargo, también hay ejemplos de entidades que, no apareciendo el año pasado, se incluyen en el presente, lo cual significa que han visto aumentar el número de reclamaciones contra las mismas. Es el caso de Banco Atlántico y Caixa d'Estalvis de Catalunya.

5. Resultado global de las reclamaciones archivadas en 2000 (cuadro 5)

En el presente cuadro se hacen tres divisiones fundamentales a la hora de seleccionar los expedientes. Se dividen entre archivados sin solicitud de alegaciones, archivados con dicha solicitud, y aquellos otros supuestos en los

que, se solicitasen o no alegaciones, el expediente se archivó basándonos en el desistimiento del reclamante.

Este último apartado es el que menos expedientes engloba, el de los desistimientos. En ellos, el reclamante manifiesta expresamente su voluntad de retirar la queja, presuntamente por haber alcanzado algún tipo de acuerdo con la entidad reclamada. Hay aquí un ligero incremento con respecto a los datos del año anterior, contabilizándose 72 supuestos —6 más que hace un año— durante el ejercicio comentado. Este incremento denota el interés de las entidades por atender las quejas razonadas de sus clientes antes de que se produzca la intervención del Servicio de Reclamaciones, y por ello sin que este dictamine sobre el fondo del asunto.

El segundo apartado que cabe comentar son aquellos expedientes en los que el Servicio estimó oportuno solicitar alegaciones a la entidad o entidades implicadas. A consecuencia de dicha decisión, en todos estos casos, fue oída la citada o citadas entidades y, a raíz de dichas alegaciones, se produjo el dictamen del Servicio. Tal decisión nos sirve para dividir los expedientes en cuatro categorías. La primera corresponde a los allanamientos, con 199 casos, frente a los 178 de 1999. Lo que parece un incremento es, sin embargo, un decremento relativo, porque, frente al 7,6 % de allanamientos totales producidos en el ejercicio pasado,

este año 2000 el porcentaje ha descendido a un 7,4 % del total.

El número más importante de expedientes, sin duda alguna, es el de aquellos casos en los que se produce el pronunciamiento del Servicio. Un año más, la cifra más destacada es la de informes favorables a la entidad reclamada, con 721 casos, frente a los 669 de hace un año. Sin embargo, porcentualmente, hay una reducción del 28,4 % al 26,9 % del total de expedientes. En términos relativos, el citado decremento asciende al 5,3 %. Los informes que concluyeron con un dictamen favorable a la parte reclamante ascendieron a 538 —20,1 %—, frente a los 505 —21,5 %— de 1999. Este incremento, cifrado en 34 expedientes, supone un aumento absoluto del 6,3 %, pero, llevado a términos relativos, se convierte en un decremento del 6,5 %. Las variaciones son mínimas con respecto no solamente al año anterior, sino incluso con ejercicios precedentes, por lo que no merecen mayor comentario.

Por último, hay que referirse a los 164 expedientes que se archivaron sin pronunciamiento del Servicio, por no proceder su emisión. Aquí la reducción sí es sustancial, y alcanza un decremento relativo del 17,6 %. La razón de este descenso radica, básicamente, en que los expedientes archivados, tras solicitarse alegaciones, por encontrarse el tema sub júdice, se redujeron de 74 en 1999 a tan solo 50 en el año 2000.

5. RESULTADO GLOBAL DE LAS RECLAMACIONES ARCHIVADAS EN EL AÑO 2000

| | 2000 | | 1999 | | Variación | | |
|--|--------------|------------|--------------|------------|------------|-------------|----------|
| | N.º | % | N.º | % | Absoluta | | Relativa |
| | | | | | N.º | % | % |
| Sin solicitud de alegaciones: | | | | | | | |
| El reclamante no aportó la documentación solicitada. | | | | | | | |
| Archivo..... | 187 | 7,0 | 160 | 6,8 | 27 | 16,9 | 2,9 |
| Solicitudes de información sobre una práctica sin reclamación (referidas o no a una entidad concreta)... | 35 | 1,3 | 32 | 1,4 | 3 | 9,4 | 7,1 |
| Asuntos rechazados: | | | | | | | |
| Asuntos de derecho privado | 38 | 1,4 | 56 | 2,4 | 18 | 32,1 | 41,7 |
| Otros organismos..... | 486 | 18,1 | 266 | 11,3 | 220 | 82,7 | 60,2 |
| Asuntos sub júdice..... | 65 | 2,4 | 76 | 3,2 | 11 | 14,5 | 25,0 |
| El asunto planteado no supone infracción..... | 22 | 0,8 | 11 | 0,5 | 11 | 100,0 | 60,0 |
| Motivos varios | 100 | 3,7 | 108 | 4,6 | 8 | 7,4 | 19,6 |
| Asunto ya resuelto..... | 8 | 0,3 | 18 | 0,8 | 10 | 55,6 | 62,5 |
| No es entidad de crédito | 44 | 1,6 | 34 | 1,4 | 10 | 29,4 | 14,3 |
| Sin o con solicitud de alegaciones: | | | | | | | |
| Desistimientos..... | 72 | 2,7 | 66 | 2,8 | 6 | 9,1 | 3,6 |
| Con solicitud de alegaciones: | | | | | | | |
| Allanamientos | 199 | 7,4 | 178 | 7,6 | 21 | 11,8 | 2,6 |
| Informes favorables al reclamante..... | 538 | 20,1 | 505 | 21,5 | 34 | 6,7 | 6,5 |
| Informes favorables a la entidad..... | 721 | 26,9 | 669 | 28,4 | 51 | 7,6 | 5,3 |
| Imprudencia de informe. Sin pronunciamiento..... | 164 | 6,1 | 174 | 7,4 | 10 | 5,7 | 17,6 |
| T O T A L..... | 2.679 | 100 | 2.353 | 100 | 326 | 13,8 | |

En tercer lugar, nos referiremos a aquellos expedientes en los que el Servicio, por diversas razones, no consideró oportuno solicitar alegaciones a la entidad reclamada. Dentro de este apartado, haremos tres divisiones; la primera referida a los expedientes en los que se decretó el archivo por no aportar el reclamante la documentación que el Servicio expresamente le solicitó, lo cual impidió que se continuase su tramitación, entendiéndose que el interesado desistía de su queja. Aquí nos encontramos con 187 expedientes, 27 más que hace un año, por lo que tal variación implica un incremento relativo del 2,9 %. El segundo apartado de este grupo se refiere a aquellos expedientes en los que se contenía una solicitud de información sobre una determinada práctica, sin que la misma constituyese una reclamación propiamente dicha. En algunos de estos casos, además, la práctica denunciada ni siquiera se refería a una entidad concreta. Son un total de 35 expedientes en los que encontramos estas circunstancias que, como el lector debe recordar, son archivados por el Servicio, dado que la norma le impide ofrecer información general sobre servicios bancarios.

Un año más, el tercer grupo de este capítulo en el que, recordemos, el Servicio no solicitó alegaciones a las entidades reclamadas, es el más numeroso y se refiere a los asuntos que fueron rechazados por el tema planteado. En todos ellos se encontraron impedimentos básicos, que condujeron a su archivo en virtud de que la propia norma reglamentaria del Servicio dictaba la imposibilidad de resolverlos. Estos asuntos rechazados se dividen en siete categorías, siendo, por orden de mayor a menor, las siguientes: supuestos en los que el Servicio remitió el asunto a otros organismos públicos, por entender que a los mismos competía resolverlos (486 expedientes, frente a los 266 del año anterior, lo que significa un incremento relativo del 60,2 %, que se explica por el aumento de incidencias —destacamos aquí el caso de los fondos de inversión, competencia de la Comisión Nacional del Mercado de Valores— que afectan y ocupan a otros servicios públicos de defensa del cliente

en los diversos campos del ámbito económico —valores, seguros, ...—; expedientes en los que el archivo se debió a «motivos varios», incluyendo todas aquellas situaciones que por diversas razones no eran competencia del Banco de España (100 casos, 8 menos que en 1999); asuntos sub júdice en los que la norma prohíbe expresamente cualquier intervención del Servicio (65 casos, frente a los 76 del año anterior, lo que significa un decremento relativo del 25,0 %, y hace pensar en que la citada objeción es cada vez más conocida por parte de la clientela bancaria); 44 supuestos en los que la parte reclamada no era una entidad de crédito —por ello no podían ser valorados en la presente instancia—, frente a los 34 de 1999, lo que implica un incremento relativo del 14,3 %; 22 casos en los que el asunto planteado no suponía infracción de norma de transparencia alguna, por lo que parecía oportuno su archivo inmediato (este grupo duplica sus magnitudes absolutas, alcanzando un 60,0 % de incremento relativo); y, por último, aquellos asuntos —un total de 8, frente a los 18 que hubo hace un año— que ya habían sido en un pasado resueltos por el Servicio, por lo que no podían ser valorados nuevamente, conforme establece expresamente la norma reguladora de nuestro funcionamiento.

6. Materia objeto de la reclamación (cuadro 6)

Año tras año, a la hora de comentar el presente cuadro, veníamos advirtiendo de que el asunto más reclamado (operaciones activas) iba poco a poco disminuyendo sus valores porcentuales. Esta tendencia se ha consolidado de tal manera, que el citado apartado ha perdido su posición de privilegio, convirtiéndose en el presente ejercicio en el segundo asunto más reclamado, en beneficio del apartado que supera sus magnitudes, operaciones pasivas. El descenso padecido por el grupo de operaciones activas es ciertamente llamativo: en 1997, este capítulo representaba el 46,5 % de las reclamaciones formuladas ante el Servicio; un año después, dicho porcentaje desciende al 39,7 %, para

6. MATERIA OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

| | 2000 | | 1999 | | Variación | | |
|--|------|------|------|------|-----------|------|----------|
| | N.º | % | N.º | % | Absoluta | | Relativa |
| | | | | | N.º | % | % |
| Operaciones activas | 636 | 23,3 | 803 | 32,1 | 167 | 20,8 | 27,4 |
| Operaciones pasivas | 729 | 26,7 | 635 | 25,4 | 94 | 14,8 | 5,1 |
| Transferencias | 78 | 2,9 | 92 | 3,7 | 14 | 15,2 | 21,6 |
| Letras y cheques | 243 | 8,9 | 248 | 9,9 | 5 | 2,0 | 10,1 |
| Deuda del Estado | 21 | 0,8 | 26 | 1,0 | 5 | 19,2 | 20,0 |
| Tarjetas de crédito | 280 | 10,3 | 265 | 10,6 | 15 | 5,7 | 2,8 |
| Divisas y billetes extranjeros | 40 | 1,5 | 32 | 1,3 | 8 | 25,0 | 15,4 |
| Reclamaciones varias | 185 | 6,8 | 182 | 7,3 | 3 | 1,6 | 6,8 |
| Consultas varias | 2 | 0,1 | 10 | 0,4 | 8 | 80,0 | 75,0 |
| Cuestiones referidas a valores y seguros | 512 | 18,8 | 348 | 13,9 | 164 | 47,1 | 35,3 |

(*) Los porcentajes están calculados sobre el número de reclamaciones presentadas en los respectivos años. Año 2000: 2.730; año 1999: 2.498.

volver a hacerlo en 1999, hasta situarse en el 32,1 %, con 803 expedientes. Los números del presente ejercicio son 636 expedientes, lo que supone tan solo un 27,4 % del total, con una disminución relativa del 27,4 %. Fijémonos que esto significa, a pesar del aumento generalizado en el número de reclamaciones, que se han formulado 167 casos menos que el año precedente concernientes a este asunto, sin olvidar que ya el año pasado este descenso se cifraba en 323 casos menos que el anterior, lo cual merece una valoración positiva, por suponer que la relación bancaria en este tipo concreto de operativa, indudablemente conflictiva, y teniendo en cuenta el generalizado aumento de los créditos habidos en nuestro país en todos estos ejercicios, conforme hemos expuesto con datos en el cuadro 2.2, no se ha visto acompañado —muy al contrario— por un aumento en el número de quejas. Hay que reconocer que los efectos que produjo la aparición de la Ley 2/1994, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, que en su momento influyó en un aumento en el número de reclamaciones relacionadas con estas operaciones, han quedado mitigados por el transcurso del tiempo, ello a pesar de que el descenso de los tipos de interés no se haya mantenido o iniciase una ligera recuperación. Dentro de los 636 expedientes abiertos en este epígrafe de operaciones activas, profundizando en las causas últimas de los mismos, destacan los 134 presentados por disconformidad con comisiones y gastos, 125 se centraban en aspectos relacionados con los intereses de estas operaciones, otros 87 discrepaban con las condiciones contractuales suscritas u ofertadas, y 71 fundamentaban la reclamación en denunciar algún tipo de falta de diligencia por parte de la entidad.

Retornando al comentario general del cuadro, como materia más reclamada encontramos el capítulo que ofrece los expedientes referidos a operaciones pasivas, que ha visto incrementadas sus magnitudes a un 26,7 % del total, con 729 expedientes, 94 más que un año antes. Esto supone un aumento relativo del 5,1 %. Indagando en las causas de esos 729 expedientes, comprobamos que un 22,5 % de los mismos provienen de disconformidades con comisiones y gastos —164 casos—; 152 supuestos se refieren a discrepancias con apuntes en cuenta motivadas por actuaciones unilaterales de la entidad reclamada; 133 reclamaciones se centraban en defectos en la información y documentación remitida a la clientela; y en otros 66 casos los reclamantes se mostraban disconformes con los intereses abonados en depósitos.

El siguiente grupo al que nos referiremos es el de transferencias, con 78 expedientes, 14 menos que en 1999. Nos encontramos con un importante decremento, en cuanto a esta materia se refiere, que en términos relativos alcanza un 21,6 %. También aquí entendemos que será de mucha utilidad la implantación de la red de organismos de reclamaciones a nivel de la Unión, por cuanto uno de sus principales objetivos es agilizar este tipo de transacciones económicas transfronterizas, incrementando la seguridad

para el cliente que las mismas deben ofrecer. Dentro de este grupo, destacan, con un 44,87 % del total —35 expedientes—, las comisiones y gastos que normalmente llevan aparejadas las transferencias, seguidas de 20 casos que se motivaron por errores cometidos al ejecutar las mismas.

Siguiendo con el estudio de las distintas materias reclamadas, nos encontramos con el capítulo referido a letras y cheques, con 243 expedientes, 5 menos que en 1999. Este ligero descenso en términos absolutos supone un decremento relativo del 10,1 %. Razones del descenso de este tipo de expedientes, confirmando la disminución habida en el pasado ejercicio, las encontramos en la bonanza del período económico estudiado, que ha motivado una importante reducción en el volumen de impagados de estos efectos. Desglosando los diversos asuntos reclamados dentro de este capítulo, nos encontramos con que el grupo predominante lo constituyen los errores y faltas de diligencia que afectaron a este tipo de documentos, con un 29,22 % del total, 71 expedientes. Como segundo grupo dentro de este capítulo, destacan las comisiones y gastos, con 55 expedientes —22,63 %—; y en tercer lugar, discrepancias con cargos en cuenta de estos documentos, con 37 casos —15,23 %—. Destacamos, además, que existieron 16 supuestos en los que el asunto se centró en la falsificación o manipulación, normalmente de cheques, aspecto en el que el pronunciamiento del Servicio se produce tan solo en aquellos casos en los que la falta de diligencia de la entidad, a la hora de comprobar la firma o la manipulación del documento, es manifiesta y notoria.

Si continuamos con la relación que aparece en el cuadro, respetando el orden reflejado en el capítulo III, que recoge los informes favorables al reclamante, nos encontramos con los 21 expedientes referidos a deuda del Estado, 5 menos que hace un año. Aquí el descenso relativo supone el 20,0 %, desglosándose en 8 casos centrados en información o documentación defectuosa —38,1 %— y otros 7 que trataban reclamaciones varias que afectaban a operaciones concernientes a letras, bonos, obligaciones...

Con 280 supuestos, 15 más que hace un año, está a continuación el grupo de tarjetas de crédito. Tan ligero incremento nos conduce a un decremento relativo de tan solo el 2,8 %, lo cual sin duda es un dato positivo, dado que, como todos conocemos, nos estamos refiriendo a un medio de pago cada día más importante y que supera ampliamente las barreras nacionales. Como hacíamos mención el año pasado, con toda probabilidad la red de resolución extrajudicial de conflictos a nivel comunitario supondrá un empuje determinante a la hora de solventar los posibles conflictos que surjan del uso de estos documentos, lo que redundará en la seguridad que este tipo de transacciones debe ofrecer a los intervinientes en las mismas. Analizando las causas de estos expedientes, observamos que la mayor parte de ellos, 107 casos —38,21 %—, están motivados

por el robo, sustracción y uso fraudulento de las tarjetas; 59 supuestos, referidos a errores producidos por faltas de diligencia de la entidad reclamada; otros 53, centrados en discrepancias del reclamante con apuntes asentados en su cuenta motivados por el uso de tarjetas; y 17 supuestos, centrados en disconformidad con las condiciones contractuales recogidas en documentos propuestos por la entidad reclamada.

El grupo de divisas y billetes extranjeros tiene un incremento relativo del 15,4 %, con 40 expedientes abiertos, frente a los 32 de 1999. Probablemente, la implantación del euro para el pequeño consumidor supondrá la reducción en el número de casos englobados en este grupo, que en el ejercicio comentado se ha caracterizado —con un 47,5 % del total— por un importante número de expedientes referidos a comisiones y gastos repercutidos por la manipulación de divisas y billetes extranjeros. Aquí parece oportuno precisar que, desde el 1 de enero al 30 de junio de 2002, podrán canjearse las pesetas por euros tanto en entidades de crédito como en el Banco de España, siendo a partir del 1 de julio de 2002 y, en principio, con fecha indefinida, cuando únicamente pueda llevarse a cabo tal cambio en esta Institución. El canje de pesetas por euros —la operación inversa no se admitirá— será gratuito, según establece la Ley 46/1998, de 17 de diciembre, de Introducción del Euro. La intención del proceso es que la sustitución de una moneda por otra no afecte a operación o relación jurídica alguna, limitándose a una redenominación sin más de la moneda. Lo anterior no impide que las entidades continúen repercutiendo comisiones registradas en sus tarifas —véase comisión de manipulación— por conversiones, cambios o canjes protagonizados por monedas distintas a las dos que hemos comentado.

Nos referimos a continuación a la variación formal más significativa, si comparamos este cuadro con los realizados en años anteriores. En concreto, consiste en diferenciar las cuestiones concernientes a valores y seguros, del resto de asuntos hasta el pasado año englobados en el grupo de reclamaciones varias. La razón de esta distinción de las reclamaciones que afectaban a asuntos de valores y de seguros obedece a su cada vez mayor importancia numérica por el número de quejas recibidas. Han sido 512 expedientes —el 18,8 % del total—, frente a los 348 —13,9 %— abiertos durante 1999. Este considerable aumento de 164 supuestos, que implica un incremento absoluto del 47,1 % y relativo del 35,3 %, en los que generalmente este Servicio no puede entrar a conocer, por exceder de su estricto ámbito competencial, responde a un mayor volumen en el número de quejas relativas al mercado de valores y seguros que, en su gran mayoría, han sido remitidas directamente a los Servicios implantados —respectivamente— tanto por la Comisión Nacional del Mercado de Valores como por la Dirección General de Seguros.

Eso supone que el grupo de reclamaciones varias se restrinja al listado que aparece a continuación, con un total

de 185 expedientes —el 6,8 %—, 3 más que hace un año, lo que provoca un incremento absoluto de un 1,6 %, pero que se convierte en decremento relativo del 6,8 %. En todos estos supuestos el Servicio no puede resolver el asunto planteado, por exceder de su competencia, si bien advertimos de que algunos de estos temas —pocos por su cuantía, pero trascendentes por su contenido—, por ser susceptibles de nuestro pronunciamiento, motivaron la apertura y tramitación de un expediente, encuadrados en el subgrupo de cuestiones varias de cada uno de los diferentes capítulos de informes favorables al reclamante.

| | |
|--|------------|
| — Avaluos y garantías | 27 |
| — Billetes falsos | 10 |
| — Cajas de seguridad | 6 |
| — Créditos documentarios | 5 |
| — Impuestos y Seguridad Social | 18 |
| — Inclusión en registros de impagados | 38 |
| — Operaciones no bancarias | 35 |
| — Publicidad | 5 |
| — Secreto bancario | 8 |
| — Tasación, Establecimientos de cambio, etc. . | 24 |
| — Euros | 1 |
| — Medidas seguridad en sucursal | 2 |
| — Otros | 6 |
| TOTAL | 185 |

Para el final reservamos el grupo de consultas varias, que ve reducido su número de 10 a 2 expedientes (0,1 % del total), decremento relativo del 75,0 % que, por sus pequeñas magnitudes si las comparamos con otros capítulos, no merece mayores comentarios.

7. Defensores del cliente u órgano equivalente

El listado de todas las entidades que operan en nuestro país, distinguiendo entre bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito y establecimientos financieros de crédito, que cuentan con la figura del defensor del cliente se recoge a continuación. Como venimos insistiendo año tras año, esta figura del defensor del cliente debe entenderse fundamental en la relación entidad-clientela, solventando, o tratando de hacerlo, las incidencias denunciadas antes de que se produzca la intervención del Servicio de Reclamaciones. En la Memoria de 1997 recogíamos 241 entidades, mientras que en la de 1998 aparecían tres entidades más, alcanzando la cifra de 244. Un año más tarde, en 1999, el número aumentó a 246, para descender en el presente ejercicio 2000 a las 232, si bien la diferencia a la baja con otros años obedece a causas tales como fusiones, absorciones o desaparición de entidades.

Las modificaciones, por otro lado, son mínimas. En primer lugar —nos remitimos al listado—, relacionamos un total de 60 bancos, frente a los 68 de 1999. Si contabilizamos las 145 entidades de este tipo registradas como tales

en el Banco de España, el porcentaje de implantación de la figura alcanza el 41,4 %. A simple vista, esta magnitud puede llamar la atención por su reducido volumen aparente, teniendo en cuenta la fuerte implantación que tiene en nuestro país el sector bancario, dentro de las entidades de crédito y, concretamente, como tipo de entidad más reclamada. Sin embargo, los bancos que operan en España y no han designado esta figura son, en su mayoría, bancos extranjeros con escasa implantación; no orientados a la banca comercial; o con únicamente oficinas de representación, en muchos casos; en resumen, su volumen no alcanza el 4 % del total de la banca.

En cuanto a las cajas de ahorros, de las 48 registradas en esta Institución como tales, 39 tenían defensor del cliente, lo que implica un 81,3 % de las mismas. En lo concerniente a cooperativas de crédito, cuentan con defensor 84 de las 94 dadas de alta —el 89,4 %—, mientras que, si nos fijamos en los establecimientos financieros de crédito, de los 86 registrados, 49 tienen defensor, el 57 % (1).

Antes de transcribir el listado completo, insistiremos en que, si bien las más importantes entidades que se desenvuelven en nuestro país tienen esta figura, demostrando con ello su utilidad y eficacia cara a solventar incidencias que, por su fondo o forma, no deberían plantearse ante el Servicio, por el filtro —valga el término— que debe siempre suponer un órgano de defensa de la clientela, no es menos cierto que parece recomendable insistir en aconsejar la total implantación de la figura en todas y cada una de las entidades de crédito registradas en nuestro país, con el objetivo de ofrecer a la clientela, en todo momento, la posibilidad de acudir al mismo, caso de surgir cualquier tipo de incidencia en su operativa bancaria. Tan solo citar aquí que en el año comentado el Servicio no pudo inicialmente tramitar un total de 965 reclamaciones, por no haber cumplido con el requisito obligado de plantear el asunto ante el defensor de la entidad reclamada, existiendo este. Consta el hecho de la eficacia de los defensores, que de los 965 citados expedientes tan solo retornaron al Servicio, 255 casos o, lo que es lo mismo, que las quejas presumiblemente se solucionaron en dicha instancia en los restantes 710 supuestos, esto es, el 73,6 % del total.

BANCOS

B.B.V.A. Privanza Banco, S.A.
 B.N.P. Paribas España, S.A.
 B.N.P. Paribas, S.E.
 Banca March, S.A.
 Banca Pueyo, S.A.

(1) Debemos aquí mencionar la existencia en alguna comunidad autónoma, como la gallega, de un defensor del cliente que goza de carácter oficial, por haber designado y regulado dicha figura —el Defensor del cliente o Valedor de la Federación Gallega de Cajas de Ahorros— las autoridades autonómicas competentes. A su vez, se han referido a esta figura en su normativa autonómica las comunidades de Aragón, Extremadura, Murcia, Andalucía, Asturias, Galicia, Valencia y Castilla-La Mancha.

Banco Atlántico, S.A.
 Banco B.S.N. Banif, S.A.
 Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
 Banco de Andalucía, S.A.
 Banco de Asturias, S.A.
 Banco de Castilla, S.A.
 Banco de Crédito Balear, S.A.
 Banco de Crédito Local de España, S.A.
 Banco de Extremadura, S.A.
 Banco de Galicia, S.A.
 Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, S.A.
 Banco de Promoción de Negocios, S.A.
 Banco de Sabadell, S.A.
 Banco de Valencia, S.A.
 Banco de Vasconia, S.A.
 Banco de Vitoria, S.A.
 Banco Depositario BBVA, S.A.
 Banco Esfinge, S.A.
 Banco Español de Crédito, S.A.
 Banco Fimestic, S.A.
 Banco Guipuzcoano, S.A.
 Banco Halifax Hispania, S.A.
 Banco Herrero, S.A.
 Banco Industrial de Bilbao, S.A.
 Banco Inversión, S.A.
 Banco Luso Español, S.A.
 Banco Mapfre, S.A.
 Banco Occidental, S.A.
 Banco Pastor, S.A.
 Banco Popular Español, S.A.
 Banco Popular Hipotecario, S.A.
 Banco Santander Central Hispano, S.A.
 Banco Simeón, S.A.
 Banco Urquijo, S.A.
 Banco Zaragozano, S.A.
 Bancofar, S.A.
 Banesto Banco de Emisiones, S.A.
 Bankinter, S.A.
 Banque P.S.A. Finance, S.E.
 Barclays Bank, S.A.
 BBV Banco de Financiación, S.A.
 Citibank España, S.A.
 Crédit Lyonnais, S.A., S.E.
 Deutsche Bank, S.A. Española
 FCE Bank P.L.C., S.E.
 Finanzia, Banco de Crédito, S.A.
 General Electric Capital Bank, S.A.
 HBF Banco Financiero, S.A.
 ING Bank N.V., S.E.
 Patagón Internet Bank, S.A.
 Sabadell Banca Privada, S.A.
 Santander Central Hispano Investment, S.A.
 Solbank, SBD, S.A.
 UBS España, S.A.
 UNO-E Bank, S.A.

Total 60

CAJAS DE AHORROS

Bilbao Bizkaia Kutxa
Caixa d'Estalvis de Catalunya
Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu
Caixa d'Estalvis de Girona
Caixa d'Estalvis de Manresa
Caixa d'Estalvis de Sabadell
Caixa d'Estalvis de Tarragona
Caixa d'Estalvis de Terrassa
Caixa d'Estalvis del Penedès
Caixa d'Estalvis Laietana
Caja de Ahorros de Asturias
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha
Caja de Ahorros de Galicia
Caja de Ahorros de La Inmaculada de Aragón
Caja de Ahorros de Murcia
Caja de Ahorros y M.P. de Gipuzkoa y San Sebastián
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria
Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante
(BANCAJA)
Caja de Ahorros de Vitoria y Álava
Caja de Ahorros del Mediterráneo
Caja de Ahorros Municipal de Burgos
Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez
Caja de Ahorros Provincial de Guadalajara
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Baleares
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Segovia
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Extremadura
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón
y Rioja (IBERCAJA)
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona
Caja de Ahorros y Préstamos de Carlet
Caja España de Inversiones
Caja General de Ahorros de Canarias
Caja General de Ahorros de Granada
Caja Insular de Ahorros de Canarias
Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla
Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz,
Almería, Málaga y Antequera (UNICAJA)
Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz
Total 39

COOPERATIVAS DE CRÉDITO

Caixa de Credit dels Enginyers, C.C.ING.S.C.C.
Caja de Crédito de Alcoy, C.C.V.
Caixa Popular-Caixa Rural, S.C.C.V.
Caixa Rural Altea C.C.V.
Caixa Rural Benicarló, S.C.C.V.
Caixa Rural de Balears, S.C.C.
Caixa Rural de Callosa d'en Sarrià, C.C.V.
Caixa Rural de Lugo, S.C.C.L.
Caixa Rural de Turis, C.C.V.

Caixa Rural la Vall «San Isidro», S.C.C.V.
Caixa Rural San Fortunato, S.C.C.C.L.
Caixa Rural Vinarós, S.C.C.V.
Caja Caminos, S.C.C.
Caja de Arquitectos, S.C.C.
Caja de Crédito de Petrel, Caja Rural, C.C.V.
Caja Laboral Popular, C.C.
Caja Rural Católico Agraria, C.C.V.
Caja Rural Central, S.C.C.
Caja Rural Comarcal de Mota del Cuervo, S.C.L.C.A.
Caja Rural Credicoop, S.C.C.
Caja Rural de Albacete, S.C.C.
Caja Rural de Albal, C.C.V.
Caja Rural de Alginet, S.C.C.V.
Caja Rural de Almendralejo, S.C.C.
Caja Rural de Almería y Málaga, S.C.C.
Caja Rural de Asturias, S.C.C.
Caja Rural de Betxi, S.C.C.V.
Caja Rural de Burgos, C.C.
Caja Rural de Canarias, S.C.C.
Caja Rural de Casas Ibáñez, S.Coop., C.C.A.
Caja Rural de Casinos, S.C.C.V.
Caja Rural de Cheste, S.C.C.
Caja Rural de Ciudad Real, S.C.C.
Caja Rural de Cuenca, S.C.C.
Caja Rural de Extremadura, S.C.C.
Caja Rural de Fuentepelayo, S.C.C.
Caja Rural de Gijón, C.C.
Caja Rural de Granada, S.C.C.
Caja Rural de Guissona, S.C.C.
Caja Rural de Huelva, S.C.C.
Caja Rural de Huesca, S.C.C.
Caja Rural de Jaén, S.C.C.
Caja Rural de La Roda, S.C.L.C.A.
Caja Rural de la Valencia Castellana, S.C.C. de Requena
Caja Rural de Navarra, S.C.C.
Caja Rural de Salamanca, S.C.C.
Caja Rural de Segovia, C.C.
Caja Rural de Soria, S.C.C.
Caja Rural de Tenerife, S.C.C.
Caja Rural de Teruel, S.C.C.
Caja Rural de Toledo, S.C.C.
Caja Rural de Torrent, C.C.V.
Caja Rural de Utrera, S.C.A.L.C.
Caja Rural de Villamalea, S.C.C.A.
Caja Rural de Villar, C.C.V.
Caja Rural de Zamora, C.C.
Caja Rural de Zaragoza, S.C.C.
Caja Rural del Campo de Cariñena, S.C.C.L.
Caja Rural del Duero, S.C.C.L.
Caja Rural del Jalón, S.C.C.
Caja Rural La Junquera de Chilches, C.C.V.
Caja Rural Los Santos de la Piedra de Albalat dels Sorells,
C.C.V.
Caja Rural Nuestra Madre del Sol, S.C.A.C.L.
Caja Rural Nuestra Señora de Guadalupe, S.C.C.A.

Caja Rural Nuestra Señora de la Esperanza de Onda, S.C.C.V.
 Caja Rural Nuestra Señora del Buensuceso de Cabanes, C.C.V.
 Caja Rural Nuestra Señora del Campo, S.C.A.C.
 Caja Rural Nuestra Señora del Rosario, S.C.A.C.
 Caja Rural San Agustín de Fuente-Álamo, S.C.C.
 Caja Rural San Antonio, de Benicasim, C.C.V.
 Caja Rural Castellón-San Isidro, S.C.C.V.
 Caja Rural San Isidro de les Coves de Vinroma, C.C.C.V.
 Caja Rural San Isidro de Villafamés, S.C.C.V.
 Caja Rural San Jaime de Alquerías del Niño Perdido, C.C.V.
 Caja Rural San José de Alcora, C.C.V.
 Caja Rural San José de Almassora, C.C.V.
 Caja Rural San José de Artana, C.C.V.
 Caja Rural San José de Burriana, C.C.V.
 Caja Rural San José de Nules, C.C.V.
 Caja Rural San José de Villavieja, C.C.V.
 Caja Rural San Roque de Almenara, S.C.C.V.
 Caja Rural San Vicente Ferrer de Vall de Uxó, C.C.V.
 Caja Rural Valencia, S.C.C.
 Caja Rural Vasca, S.C.C.

Total 84

ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS DE CRÉDITO

Accordia España, S.A., E.F.C.
 Adefisa Leasing, E.F.C., S.A.
 A.I.G. Finanzas, S.A., E.F.C.
 Aroleasing, E.F.C., S.A.
 Banasturias Leasing, E.F.C., S.A.
 Banesto Factoring, S.A., E.F.C.
 Bansabadell Factoring, E.F.C., S.A.
 Bansabadell Hipotecaria, E.F.C., S.A.
 Bansabadell Leasing, E.F.C., S.A.
 Bansander de Financiaciones, S.A., E.F.C.
 BSCH Factoring y Confirming, S.A., E.F.C.
 BSCH Leasing, S.A., E.F.C.

BSCH Multilease S.A., E.F.C.
 B.N.P. Paribas Lease Grupo, S.A., E.F.C.
 Banzano Group Factoring, S.A., E.F.C.
 BBVA Factoring, S.A., E.F.C.
 BMW Financial Services Ibérica, E.F.C., S.A.
 Caixaleasing y Factoring, E.F.C., S.A.
 Caterpillar Financial Corporación Financiera, S.A., E.F.C.
 Cofidis Hispania, E.F.C., S.A.
 Comerciantes Reunidos del Sur, S.A., E.F.C.
 Crediduro, S.A., E.F.C.
 Edamleasing, E.F.C., S.A.
 Electrolux Financiera, S.A., E.F.C.
 Euro Crédito, E.F.C., S.A.
 Evergo Financiación, E.F.C., S.A.
 Financiera Pryca, E.F.C., S.A.
 GMAC España, S.A. de Financiación, E.F.C.
 Ibercaja Leasing y Financiación, S.A., E.F.C.
 IBM Financiación, E.F.C., S.A.
 Heller Factoring Española, S.A., E.F.C.
 Hipotebansa, E.F.C., S.A.
 Hispamer Servicios Financieros, E.F.C., S.A.
 Lease Plan España, S.A., E.F.C.
 Lico Leasing, S.A., E.F.C.
 Mercedes-Benz Credit, E.F.C., S.A.
 Moneticia, S.A., E.F.C.
 Montjuich E.F., E.F.C., S.A.
 Multiahorro, E.F.C., S.A.
 Renault Financiaciones, S.A., E.F.C.
 Santana Credit, E.F.C., S.A.
 Sociedad de Ventas a Crédito Bancaya, S.A., E.F.C.
 Solbank Leasing, E.F.C., S.A.
 Tarcredit, E.F.C., S.A.
 Transolver Finance, E.F.C., S.A.
 Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A., E.F.C.
 Unión Financiera Asturiana, S.A., E.F.C.
 Volkswagen Finance, S.A., E.F.C.
 Volvo Truck Finance España, E.F.C., S.A.

Total 49