

**CAPÍTULO II**

**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**

Sin duda, la presente Memoria tiene una importancia que no escapará al lector interesado por la materia. Nos estamos refiriendo a que, próximo a cumplir el Servicio de Reclamaciones su decimoquinto aniversario —se puso en marcha el 1 de septiembre de 1987—, ofreceremos una información adicional a la que habitualmente damos en nuestras memorias anuales. Valga el término adicional en un doble sentido, porque esta información añadida, que recoge este capítulo de Información estadística, se refiere tanto a los datos procedentes del ejercicio analizado —2001—, al confeccionar nuevos cuadros que ofrecen una imagen más real y concreta de la labor y eficacia del Servicio, como a ofrecer una información similar a la que se facilitó al cumplirse el décimo aniversario del Servicio, en la Memoria del año 1997. Como se hizo entonces, se publican un total de cinco cuadros estadísticos, que resumen, en lo posible, cuál ha sido la evolución estadística del funcionamiento y trabajo desempeñado por el Servicio de Reclamaciones, que puede, además, ser de gran utilidad de cara a afrontar los importantes y nuevos retos que, a nivel legislativo, se aproximan.

Como aspectos generales que podrá apreciar el lector habitual, sin lugar a dudas —ya se anunció en la presentación de la Memoria del año 2000— destaca el nuevo cuadro que se ofrece destinado a apreciar cómo fueron acogidos por las entidades los informes que concluyeron de modo desfavorable a sus tesis y, si ello era factible —esta información ya la hemos facilitado en algún ejercicio anterior—, a cuánto ascendieron las rectificaciones que las entidades llevaron a cabo, una vez recibido el pertinente dictamen. Sin olvidar que la normativa otorga el carácter de no vinculantes a los informes que dicta el Servicio, sin duda la autoridad moral de quien los dicta induce a las entidades —con carácter más o menos general, según veremos— a acatar sus conclusiones con carácter voluntario, incluso en supuestos en los que se litigaba por una suma considerable y nada simbólica. Así pues, la información contenida en este cuadro —cuya creación ya se anunció en la Memoria de 2000 y que se denomina 4.2, sirve como complemento, de ahí su ubicación, al cuadro 4.1, referido a los Tipos de Resolución de las Reclamaciones— resulta sumamente novedosa, al permitir confirmar, entidad por entidad, quiénes y en qué grado son más o menos propensas a aceptar los criterios del Servicio y rectificar su proceder, a tenor de lo considerado y concluido en el informe emitido. Siempre teniendo en cuenta que se valorarán —al margen de datos

globales— los números y porcentajes de aquellas entidades contra las que se hayan formulado un mínimo de veinte reclamaciones.

En lo que concierne al resto de cuadros que estudian la labor anual del Servicio, no se aprecian mayores novedades que la ya comentada. Son, en conjunto, un total de ocho cuadros, ordenados en seis grupos, a los que se suman dos gráficos que muestran el volumen de reclamaciones formuladas a nivel nacional, según la mayor o menor trascendencia económica de las distintas comunidades autónomas. Es el cuarto año consecutivo en que se sigue el presente modelo, con puntuales comentarios que ayudan a aclarar las posibles dudas que pudieran surgir del estudio de los cuadros, si bien —en honor a la verdad— la información destacable y más interesante se encuentra, precisamente, en el contenido de aquellos, y no tanto en su comentario.

Quizás sobre advertir, por haberlo repetido año tras año, la diferencia entre cifras absolutas y relativas, cuando se analizan incrementos ( $\Delta$ ) o decrementos ( $\nabla$ ) entre los dos ejercicios que se comparan, el año 2000 y el 2001. Las cifras absolutas no ofrecen mayor dificultad; las relativas muestran las variaciones que existen, fruto de comparar referencias distintas, esto es, magnitudes —los números de ambos años— no coincidentes. También incidimos sobre otra cuestión, el que no aparezcan sumas totales en todos los cuadros. La razón es que, al existir expedientes en que se tratan distintos asuntos encuadrables en más de un capítulo, por obedecer a materias diferentes, o bien expedientes en los que resultan implicadas dos o más entidades, cualquier intento de sumar cifras resultaría engañoso y carente de sentido.

## I. CUADROS CORRESPONDIENTES AL PERÍODO 1987-2001

Los cinco cuadros que componen esta parte de los comentarios estadísticos, pretenden ampliar —poniéndola al día— la información que ofreció este Servicio al publicar la Memoria anual de 1997. En esta se ofrecían los datos de diez años (1988 a 1997), a los que ahora añadiremos los números y estadísticas de los cuatro ejercicios últimos (1998 a 2001) más los procedentes del primer año —fueron tan solo cuatro meses— del Servicio, 1987.

La ventaja que ofrece este apartado es mostrar una imagen evolutiva de la labor del Servicio, pudiendo comparar los datos de todos estos años sin tener que acudir a los respectivos volúmenes que comprenden, individualmente, los ejercicios anuales.

### I.I. Resumen de reclamaciones (cuadro I.I)

Una rápida vista del cuadro nos permite hacer un repaso de los momentos más trascendentes y significativos en la evolución del número de expedientes de reclamación abiertos en el Servicio. Observando los datos, destaca una inicial tendencia alcista, que se trunca a partir de 1990, con la implantación de la figura del defensor de la clientela —creado mediante la OM de 12 de diciembre de 1989—, que permitió reducir el número de expedientes a la mitad. Unos años después, el número de reclamaciones vuelve a aumentar, motivado este hecho por la aparición de una serie de normas —véanse Ley de Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios, Ley de Crédito al Consumo, etc.— que produjeron que el consumidor bancario adquiriese más conciencia de sus derechos, invocando el cumplimiento o acogimiento a disposiciones que vieron la luz, precisamente, con el objetivo de respaldar la postura del prestatario —como parte más débil— en la contratación bancaria.

El último salto cuantitativo digno de resaltarse ha sido el fuerte aumento producido en el ejercicio comentado en esta publicación, el de 2001. Las posibles causas deben estudiarse en los comentarios de los cuadros anuales, si bien no podemos pasar por alto esta clara tendencia alcista, que —lo adelantamos— se confirma en los números y cálculos

### I.I. RESUMEN DE RECLAMACIONES

Años	Reclamaciones presentadas	% s/año anterior	% s/total
1987 (*)	663		1,9
1988	2.159	△ 225,6	6,1
1989	2.902	△ 34,4	8,1
1990	2.547	▽ 12,2	7,2
1991	1.517	▽ 40,4	4,3
1992	1.461	▽ 3,7	4,1
1993	1.916	△ 31,1	5,4
1994	2.667	△ 39,2	7,5
1995	2.526	▽ 5,3	7,1
1996	2.558	△ 1,3	7,2
1997	2.929	△ 14,5	8,2
1998	2.834	▽ 3,2	8,0
1999	2.498	▽ 11,9	7,0
2000	2.730	△ 9,3	7,7
2001	3.684	△ 34,9	10,3
TOTAL .....	35.591		

(\*) Septiembre a diciembre de ese año.

que se empiezan a consolidar del ejercicio correspondiente al año 2002. Insistir en que, además de los casi 36.000 expedientes abiertos en estos años, podríamos contabilizar varios miles de expedientes —denominados «provisionales»— que no adquirieron rango de definitivos, por no haber satisfecho el trámite de plantear su queja ante el defensor de la clientela.

Para finalizar, advertir nuevamente que el incremento (225,6 %) de las cifras correspondientes a la diferencia entre 1987 y 1988 es un dato inexacto, al ser producto de la comparación entre un período de cuatro meses y otro de doce.

### I.2.1. Lugar de presentación (cuadro I.2.1)

Este cuadro muestra el lugar donde se presentaron las reclamaciones en los catorce ejercicios analizados, al no incluir los datos referidos a 1987. Este criterio del lugar en donde se formulaba la queja era el único empleado hasta 1994 inclusive, dado que desde el año siguiente se estableció una clara diferencia entre ubicación física de la oficina afectada por la incidencia o conflicto —indudablemente, el dato más significativo— y del lugar donde el reclamante estimó oportuno plantear su queja ante el Servicio.

De cualquier modo, destacan los números de Madrid —sede del Servicio— y Andalucía, siendo esta última una comunidad que, últimamente, ha recortado —todavía a cierta distancia— la diferencia porcentual que le separaba

### I.2.1. LUGAR DE PRESENTACIÓN

Lugar de presentación	Reclamaciones presentadas	% s/total
Madrid .....	20.562	58,9
Andalucía .....	3.840	11,0
C. Valenciana.....	1.888	5,4
Cataluña .....	1.511	4,3
Castilla y León .....	1.273	3,6
País Vasco.....	1.032	2,9
Galicia .....	937	2,7
Aragón.....	673	1,9
Canarias .....	617	1,8
Murcia .....	517	1,5
Castilla-La Mancha.....	460	1,3
Extremadura .....	385	1,1
Asturias.....	361	1,0
La Rioja .....	246	0,7
Islas Baleares .....	219	0,6
Cantabria .....	194	0,6
Navarra .....	147	0,4
Ceuta .....	44	0,1
Melilla.....	22	0,1
TOTAL .....	34.928 (*)	

(\*) No incluye los datos de 1987.

del territorio que lidera este cuadro. Esta evolución, con datos más fiables al ofrecer el lugar concreto de las incidencias, se observa y comenta con detalle en los cuadros del ejercicio analizado.

#### I.2.2. Origen de incidencia de reclamaciones desde el año 1995 (cuadro I.2.2)

Este cuadro, confeccionado con la información obtenida a partir de 1995, por las razones que apuntábamos en el comentario del cuadro anterior, muestra con datos objetivos cuáles han sido las comunidades donde se han originado más incidencias, descartando el dato de si estas se denunciaron en el mismo territorio donde acaecieron o se presentaron —p. ej., vía correo— en otro distinto, normalmente ante la sede del Servicio en Madrid.

#### I.3. Naturaleza de la entidad (cuadro I.3)

Más de la mitad de las quejas que se formulan ante el Servicio, concretamente el 57,8 %, tienen a un banco como protagonista. Ese dato no es sino fiel reflejo del papel destacado que, a nivel nacional, tiene este tipo de entidades. A continuación aparecen las cajas de ahorros, con un 31 %, interviniendo pues ambos tipos de entidades en casi el 90 % de las reclamaciones que se formulan ante el Servicio.

#### I.2.2. ORIGEN DE INCIDENCIA DE RECLAMACIONES DESDE EL AÑO 1995

Lugar de presentación	Reclamaciones presentadas	% s/total
Madrid .....	5.463	27,6
Andalucía .....	4.110	20,8
C. Valenciana.....	1.724	8,7
Cataluña .....	1.455	7,4
Castilla y León .....	1.152	5,8
Galicia .....	991	5,0
Castilla-La Mancha.....	769	3,9
Canarias .....	657	3,3
Murcia .....	637	3,2
País Vasco.....	587	3,0
Aragón.....	528	2,7
Asturias .....	434	2,2
Extremadura .....	423	2,1
Islas Baleares.....	240	1,2
Cantabria .....	217	1,1
La Rioja .....	210	1,1
Navarra .....	110	0,6
Ceuta .....	35	0,2
Melilla.....	17	0,1
<b>TOTAL .....</b>	<b>19.759</b>	<b>100</b>

La proporción es prácticamente la misma que se obtuvo al publicar los datos del primer decenio de funcionamiento del Servicio. Si acaso, la novedad de este cuadro, en relación con el que se publicó en 1997, se encuentra en el restante 11 % de expedientes en los que estuvo implicada una entidad que no era banco ni caja de ahorros. El apartado más importante lo constituyen los casi mil casos —994— en los que intervino una cooperativa, con un 2,7 % del total. Con un porcentaje similar —un 2,6 %— agrupamos las reclamaciones formuladas contra establecimientos financieros de crédito, incluyendo aquí las antiguas «entidades de crédito de ámbito operativo limitado» (sociedades de crédito hipotecario, de arrendamiento financiero y entidades de financiación), a las que se les dio la opción de transformarse en esta nueva figura o en otro tipo de entidades antes del día 1 de enero de 1997. Transcurrida esta fecha, aquellas que no ejercieron tal opción, de conformidad con lo previsto en la disposición adicional primera, apartado sexto, de la Ley 3/1994, de 14 de abril (BOE del 15), y la disposición transitoria cuarta del Real Decreto 692/1996, de 26 de abril (BOE del 24 de mayo), sobre el régimen jurídico de los establecimientos financieros de crédito, perdieron su condición de entidades financieras, caducando su autorización y cancelándose de oficio su inscripción en el correspondiente Registro del Banco de España. Las nuevas entidades que surgieron tienen, además, legalmente atribuida la consideración de «entidades de crédito», en virtud del apartado 4.º de la disposición adicional séptima del Real Decreto-Ley 12/1995, de 28 de diciembre (BOE del 30), lo que las somete plenamente a la competencia de este Servicio, en orden al conocimiento de las reclamaciones planteadas por sus clientes.

Por último, 1.484 casos —un 4,1 %— no pudieron catalogarse y aparecen incluidos en el epígrafe «Consulta entidad», por tratarse de quejas planteadas de forma genérica, sin ni siquiera concretar la entidad afectada, no pudiendo, por ello, ser catalogadas.

#### I.3. NATURALEZA DE LA ENTIDAD

Tipos de entidad	Reclamaciones presentadas	% s/total
Bancos .....	21.021	57,8
Cajas de ahorros, CECA .....	11.252	31,0
Cooperativas .....	994	2,7
Establecimientos financieros de crédito.....	944	2,6
Entidades no de crédito .....	653	1,8
Consulta entidad .....	1.484	4,1
<b>TOTAL .....</b>	<b>36.348</b>	<b>100</b>

#### I.4. TIPOS DE RESOLUCIÓN

Tipos de resolución	Reclamaciones presentadas y archivadas	% s/total
<b>Sin solicitar alegaciones: Total</b>	<b>10.892</b>	<b>32,0</b>
El reclamante no aportó la documentación solicitada.....	2.117	6,2
Solicitudes de información sobre una práctica sin reclamación (referidas o no a una entidad concreta).....	1.807	5,3
Asuntos rechazados:		
Asuntos de derecho privado .....	744	2,2
Asuntos sub júdice.....	843	2,5
El asunto planteado no supone infracción .....	338	1,0
Motivos varios.....	2.253	6,6
Asunto ya resuelto .....	88	0,3
No es entidad de crédito .....	306	0,9
Perteneciente a otros organismos.....	2.396	7,0
<b>Sin o con solicitud de alegaciones: Total</b>	<b>577</b>	<b>1,7</b>
Desistimientos .....	577	1,7
<b>Con solicitud de alegaciones: Total</b>	<b>22.556</b>	<b>66,3</b>
Allanamientos .....	3.816	11,2
Informes favorables al reclamante.....	6.061	17,8
Informes favorables a la entidad .....	9.765	28,7
Improcedencia de informe. Sin pronunciamiento .....	2.914	8,6
<b>TOTAL .....</b>	<b>34.025</b>	<b>100</b>

#### I.4. Tipos de resolución (cuadro I.4)

Ofrecemos aquí, con datos absolutos y porcentuales, una fiel imagen de la actividad de este Servicio desde el año 1987.

La primera división del cuadro incluye los expedientes —un 32 % del total— que se archivaron sin necesidad de solicitar alegaciones de la entidad reclamada. Las causas

fueron, en 2.117 casos, que el reclamante no aportó —dándosele un plazo para ello— la documentación solicitada; o bien que la queja consistió en una solicitud de información, sin constituir una reclamación propiamente dicha —1.807 casos—. Un último grupo fueron los supuestos rechazados por las diversas causas —siete en total— que aparecen en el cuadro a modo de listado; causas, todas ellas, que impiden el pronunciamiento del Servicio en virtud de mandato legal.

La segunda división del cuadro agrupa los desistimientos. Son los casos —un 1,7 % del total— en los que se produce, habiendo o no solicitado alegaciones, algún tipo

#### I.5.1. TIPOS DE RECLAMACIÓN HASTA EL AÑO 1993

Tipos de reclamación	Reclamaciones presentadas	% s/total
Operaciones activas .....	2.706	22,7
Operaciones pasivas .....	460	3,9
Reclamaciones varias .....	2.700	22,7
Letras y cheques .....	751	6,3
Tarjetas de crédito .....	671	5,6
Transferencias.....	362	3,0
Deuda del Estado .....	227	1,9
Consultas varias.....	482	4,1
Divisas y billetes extranjeros...	88	0,7
Comisiones (*) .....	1.610	13,5
Discrepancias apuntes cuenta (*)	1.117	9,4
Asuntos sub júdice (*) .....	171	1,4
Normas de valoración (*) .....	240	2,0
Faltas de información (*) .....	338	2,8
<b>TOTAL .....</b>	<b>11.923</b>	<b>100</b>

(\*) Son reclamaciones relativas al motivo de referencia, sin estar encuadradas en el grupo correspondiente.

#### I.5.2. TIPOS DE RECLAMACIÓN DESDE EL AÑO 1994

Tipos de reclamación	Reclamaciones presentadas	% s/total
Operaciones activas .....	7.604	30,2
Operaciones pasivas.....	5.653	22,5
Reclamaciones varias .....	3.386	13,4
Letras y cheques .....	2.388	9,5
Tarjetas de crédito .....	2.056	8,2
Transferencias.....	688	2,7
Deuda del Estado .....	245	1,0
Consultas varias.....	145	0,6
Divisas y billetes extranjeros...	264	1,0
Cuestiones referidas a valores y seguros .....	2.740	10,9
<b>TOTAL .....</b>	<b>25.169</b>	<b>100</b>

de acuerdo entre reclamante y entidad reclamada, por el cual aquél retira expresamente su queja.

El tercer apartado del cuadro lo componen los expedientes —un 66,3 % del total— en los que sí hubo alegaciones de la parte reclamada, distinguiéndose entre allanamientos de las entidades, informes favorables a una u otra parte litigante, o improcedencia de informe, esto es, se produjo el archivo del expediente, al considerarse que el Servicio no era competente para emitir su opinión.

#### I.5.1. Tipos de reclamación hasta el año 1993 (cuadro I.5.1)

Debemos comenzar apuntando que, a causa de la profunda modificación que se produjo a partir de la Memoria correspondiente al año 1993, alterando los títulos de los grupos y subgrupos en los que se engloban los distintos expedientes, las cifras de este cuadro incluyen los datos obtenidos hasta dicho año inclusive. Aparecen junto a los habituales, por ese motivo, otros grupos o capítulos —marcados con asteriscos— que en la actualidad no existen como tales, estando integrados ahora en los tipos de reclamación que, por ser más significativos, figuran año tras año en las memorias, en el capítulo de informes favorables al reclamante. No obstante, advertido lo anterior, parece conveniente publicar estos datos, pues ofrecen una imagen real de cuáles fueron los temas con los que los reclamantes acudieron, en su momento, a este Servicio.

#### I.5.2. Tipos de reclamación desde el año 1994 (cuadro I.5.2)

Como adelantábamos en el comentario del cuadro anterior, obtenemos aquí los datos a partir de la Memoria

del año 1994, ya con los mismos grupos que se mantienen en la actualidad, en el capítulo de informes favorables a los reclamantes. Un comentario más detallado de los asuntos que engloba cada tipo de reclamación puede obtenerse de la lectura de este cuadro llevado a los datos del año 2001 —nos referimos al cuadro n.º 6, «Materia objeto de reclamación», de este capítulo de Información estadística—.

## II. CUADROS CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO DEL AÑO 2001

Recordamos, antes de comenzar el estudio de los cuadros estadísticos de 2001 —habida cuenta de la distinción entre cifras absolutas y relativas—, las advertencias realizadas sobre las diferencias y descuadres que pueden encontrarse en estas últimas al comparar un número no coincidente de expedientes, fruto de las desviaciones que existen entre dos ejercicios anuales consecutivos.

#### II.1. Resumen de reclamaciones (cuadro II.1)

El año pasado, cuando comentábamos la estadística del ejercicio analizado —2000—, destacábamos el incremento habido en el número de reclamaciones formuladas. Califábamos como «una significativa variación al alza» cuando comentábamos que se había abierto un 9,3 % más de expedientes en 2000 que en 1999. Dicho dato ha sido ampliamente superado en 2001, con un incremento del 34,9 % con respecto al año anterior. Se confirma el importante aumento de reclamaciones que se tramitan, alcanzando

### II.1. RESUMEN DE RECLAMACIONES AÑO 2001

Período	Reclamaciones presentadas	Reclamaciones acumuladas	% s/año anterior	% s/mes anterior	Archivos acumulados	En trámite
Enero	251	251	Δ 34,9	Δ 30,7	0	251
Febrero	288	539	Δ 13,8	Δ 14,7	25	514
Marzo	298	837	▽ 2,6	Δ 3,5	124	713
Abril	263	1.100	Δ 21,2	▽ 11,7	246	854
Mayo	312	1.412	Δ 35,1	Δ 18,6	422	990
Junio	322	1.734	Δ 22,9	Δ 3,2	634	1.100
Julio	417	2.151	Δ 90,4	Δ 29,5	829	1.322
Agosto	226	2.377	Δ 43,9	▽ 45,8	1.029	1.348
Septiembre	283	2.660	Δ 47,4	Δ 25,2	1.280	1.380
Octubre	329	2.989	Δ 24,2	Δ 16,3	1.618	1.371
Noviembre	421	3.410	Δ 68,4	Δ 28,0	2.043	1.367
Diciembre	274	3.684	Δ 42,7	▽ 34,9	2.301	1.383
TOTAL	3.684	3.684	Δ 34,9		2.301	1.383

unas cifras récord en la ya no tan corta existencia del Servicio, que hace unos meses no podíamos vaticinar se alcanzase. Fijémonos que nos movemos ante magnitudes que doblan ampliamente los números con los que el Servicio trabajaba hace apenas ocho o nueve años, teniendo que tramitar 954 expedientes más que en el año 2000. El ejercicio en el que más reclamaciones se habían presentado hasta el momento fue el correspondiente al año 1997, con un total de 2.929, lo que supone 775 supuestos menos que en el ejercicio analizado. Ahora bien, todavía es más fuerte el incremento que ofrecen los primeros datos del año 2002. No podemos resistirnos a adelantar que, en los primeros dos meses de este año, se han superado las mil reclamaciones, tendencia que, de consolidarse —nada indica lo contrario—, nos haría superar incluso las cifras del año 2001.

Las oscilaciones mensuales, salvando los meses de febrero (con un incremento del 13,8 %) y marzo (se produce el único decremento —2,6 %— del ejercicio, debido a que el año anterior este mes fue en el que más quejas se formularon), son fiel reflejo de la tendencia alcista. En algunos meses —citamos noviembre y julio, con incrementos de un 68,4 % y 90,4 %, respectivamente— se presentaron más de 400 reclamaciones, cifra hasta entonces nunca alcanzada, en un año en el que, por vez primera, la media mensual supera los 300 expedientes.

Otro dato que cabe resaltar es el de los expedientes resueltos al concluir el año 2001. En el ejercicio anterior —2000— habían sido resueltos, en el momento de confeccionar el cuadro estadístico de la Memoria de ese año, un total de 2.679 expedientes, quedando en tramitación otros 751 —estos últimos, dados todos de alta en los últimos meses del año—. En el ejercicio 2001 se resolvieron estos expedientes del año anterior, más otros 2.301 dados de alta ya en el ejercicio analizado, lo que supone un total de 3.052 expedientes, 373 más que en el mismo período hace un año. Indudablemente, el importante crecimiento en el número de reclamaciones formuladas —recordemos, el 34,9 % más que en 2000— ha motivado que aún estuviesen en trámite, a principios de 2002, 1.383 expedientes dados de alta en el año 2001, y que en la actualidad están resueltos en su mayoría.

Resulta complejo encontrar las causas que han provocado el incremento de reclamaciones formuladas, el mayor —insistimos— en la historia del Servicio de Reclamaciones. Quizás un cada vez mayor conocimiento, por parte del consumidor bancario, de sus derechos y un constante aumento de las operaciones financieras. Merece destacarse que los datos adelantados de los primeros meses del año 2002 nos permiten augurar que no estamos ante un incremento puntual, motivado por una causa aislada, sino ante un aumento consolidado hacia unas magnitudes nuevas, con las que el Servicio de Reclamaciones deberá enfrentarse en adelante.

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

	2001				2000				Variación							
	Lugar de presentación		Lugar de origen		Lugar de presentación		Lugar de origen		Absoluta				Relativa			
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	N.º	%	%	N.º	N.º	%	%
									P	I	P	I	P	I	P	I
Madrid .....	2.239	60,8	948	25,7	1.680	61,5	737	27,0	Δ 559	Δ 211	Δ 33,3	Δ 28,6	▽ 1,2	▽ 4,7		
Andalucía.....	471	12,8	813	22,1	253	9,3	570	20,9	Δ 218	Δ 243	Δ 86,2	Δ 42,6	△ 38,0	△ 5,7		
C. Valenciana....	158	4,3	305	8,3	127	4,7	236	8,6	Δ 31	Δ 69	Δ 24,4	Δ 29,2	▽ 7,8	▽ 4,2		
Castilla y León ....	145	3,9	219	5,9	134	4,9	185	6,8	Δ 11	Δ 34	Δ 8,2	Δ 18,4	▽ 19,8	▽ 12,3		
Cataluña.....	125	3,4	293	8,0	95	3,5	203	7,4	Δ 30	Δ 90	Δ 31,6	Δ 44,3	▽ 2,5	△ 7,0		
Canarias.....	98	2,7	161	4,4	59	2,2	114	4,2	Δ 39	Δ 47	Δ 66,1	Δ 41,2	△ 23,1	△ 4,7		
Galicia.....	91	2,5	170	4,6	81	3,0	145	5,3	Δ 10	Δ 25	Δ 12,3	Δ 17,2	▽ 16,7	▽ 13,1		
Aragón.....	54	1,5	80	2,2	35	1,3	58	2,1	Δ 19	Δ 22	Δ 54,3	Δ 37,9	△ 14,3	△ 2,2		
País Vasco.....	52	1,4	84	2,3	52	1,9	86	3,2	0	▽ 2	0,0	▽ 2,3	▽ 25,9	▽ 27,6		
Castilla-La Mancha.	48	1,3	132	3,6	46	1,7	100	3,7	Δ 2	Δ 32	Δ 4,3	Δ 32,0	▽ 22,7	▽ 2,2		
Murcia .....	39	1,1	200	5,4	35	1,3	63	2,3	Δ 4	Δ 137	Δ 11,4	Δ 217,5	▽ 17,4	△ 135,3		
Asturias .....	37	1,0	86	2,3	28	1,0	55	2,0	Δ 9	Δ 31	Δ 32,1	Δ 56,4	▽ 2,1	△ 15,9		
Extremadura .....	33	0,9	60	1,6	26	1,0	60	2,2	Δ 7	0	Δ 26,9	0,0	▽ 5,9	▽ 25,9		
Baleares.....	30	0,8	41	1,1	31	1,1	43	1,6	▽ 1	▽ 2	▽ 3,2	▽ 4,7	▽ 28,3	▽ 29,3		
Cantabria.....	28	0,8	40	1,1	17	0,6	30	1,1	Δ 11	Δ 10	Δ 64,7	Δ 33,3	△ 22,1	▽ 1,2		
La Rioja .....	16	0,4	20	0,5	19	0,7	23	0,8	▽ 3	▽ 3	▽ 15,8	▽ 13,0	▽ 37,6	▽ 35,6		
Navarra .....	16	0,4	27	0,7	9	0,3	15	0,5	Δ 7	Δ 12	Δ 77,8	Δ 80,0	△ 31,7	△ 33,4		
Ceuta .....	3	0,1	4	0,1	3	0,1	6	0,2	0	▽ 2	0,0	▽ 33,3	0,0	▽ 50,6		
Melilla.....	1	0,0	1	0,0	0	0,0	1	0,0	Δ 1	0	0,0	0,0	0,0	0,0	▽ 25,9	
TOTAL .....	3.684	100	3.684	100	2.730	100	2.730	100	Δ 954	Δ 954						

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

Mantenemos, por séptimo año consecutivo, la diferenciación entre la comunidad autónoma donde se originó la incidencia que dio pie a la reclamación —donde está ubicada la sucursal en cuestión— y aquel otro territorio en el que el reclamante decidió plantear su queja al Servicio.

Analizando el cuadro, observamos que Madrid, la comunidad donde más reclamaciones se presentan, apenas varía sus magnitudes a este respecto con el año 2000, si confrontamos sus datos en valores relativos (hay un decremento del 1,2 %). Año tras año, vemos que se mueve en valores muy similares, lo que supone una consolidación definitiva de que un elevado porcentaje de reclamantes prefieren enviar sus quejas directamente a la sede del Servicio en Madrid —vía correo, por ejemplo— antes que acudir a las sucursales en provincias del Banco de España. Sin embargo, un dato sí merece destacarse, por la importancia de la plaza; nos referimos a que, en Madrid, el porcentaje de incidencias ha descendido del 27 % del total nacional, a un 25,7 %. Desde otra perspectiva, de los 559 expedientes que se presentaron de más en Madrid en 2001 con respecto a 2000, tan solo 211 tuvieron como lugar de la incidencia esta comunidad.

Tradicionalmente, ha sido —y es— Andalucía el segundo territorio en número de presentaciones e incidencias. Sin embargo, en contra de lo sucedido en Madrid, ambas magnitudes relativas han aumentado aquí, incluso una de ellas —el porcentaje de presentaciones— alcanza un incremento absoluto del 86,2 %, que se traduce en un 38 % de aumento relativo, el mayor a nivel nacional. Las incidencias también acrecientan sus valores en esta comunidad, con un incremento absoluto del 42,6 %. Llevado a términos cuantitativos, vemos que, año tras año, Andalucía acorta sus diferencias, en el campo del origen de las incidencias denunciadas, con respecto a Madrid, siempre a gran distancia de otros territorios. Los más de seis puntos porcentuales (27 %, frente a 20,9 %) que había en 2000 —más de siete en 1999— se reducen en el año estudiado a poco más de tres y medio (25,7 %, frente a 22,1 %). Tan solo 135 reclamaciones separan a ambos territorios, una distancia exigua si tenemos en cuenta la diferente trascendencia económica de uno y otro.

La Comunidad Valenciana ocupa, en el año 2001, el tercer lugar tanto en número de presentaciones como de origen de incidencias, seguida de territorios como Castilla y León —3,9 % y 5,9 % del total nacional en presentaciones y orígenes de las quejas— y Cataluña, que, si bien no supera a la comunidad antes citada en presentaciones dentro de su ámbito geográfico —3,4 % del volumen nacional—, sí lo hace en cuanto a las incidencias producidas, con un 8 % frente al antes citado 5,9 % de Castilla y León.

Encontramos un significativo crecimiento, en los dos parámetros estudiados, en Canarias, sobre todo en el nú-

mero de presentaciones, que asciende un 66,1 % respecto al año anterior —23,1 % en variación relativa—.

Destacamos que, en contra de la generalizada tendencia alcista que venimos confirmando, hay dos comunidades —al margen de los valores de Ceuta y Melilla— donde, aun con mínimas diferencias, se han presentado menos reclamaciones y originado menos incidencias que hace un año. Nos referimos a La Rioja y Baleares, lo que coloca sus decrementos porcentuales relativos en descensos del 37,6 % y 35,6 % —en el primer territorio citado— y 28,3 % y 29,3 % en el caso balear.

## *II.2.2. Número de reclamaciones por 1.000 millones de euros, tomando como base la media de créditos y depósitos de cada comunidad autónoma (cuadro II.2.2)*

Este cuadro sirve, sin duda, como complemento del anterior, al ofrecer una imagen precisa y exacta de cada territorio, a la hora de estudiar el nivel económico de las distintas comunidades. Tomamos para ello como perspectiva la media de créditos y depósitos en millones de euros, y su porcentaje del total nacional, comparando dichos datos con el número de reclamaciones habidas en dicho territorio, de lo que obtenemos una *ratio* que nos indica el número de reclamaciones formuladas en una comunidad por cada 1.000 millones de euros. No siempre el mayor volumen en un territorio provoca un más elevado índice de reclamaciones, lo que habla a favor de las partes intervenientes en la operativa bancaria de las comunidades donde esto sucede.

Sirve como apoyo para tomar conciencia de las diferencias entre unos y otros territorios, el mapa nacional y el gráfico de barras —este comparado con los valores del año anterior—, donde podemos apreciar que en 2001 la media nacional ha alcanzado una *ratio* —coincide con el valor de Madrid— de 6,1 reclamaciones por cada 1.000 millones de euros negociados —valga el término—, sustancialmente superior a la *ratio* de 2000, que fue de 5,1.

El estudio pormenorizado del cuadro —segunda columna— debe partir de confirmar, un año más, la trascendencia porcentual que ocupan Madrid y Cataluña, con —respectivamente— un 25,9 % y 17,7 % del total nacional. La distancia con el tercero, Andalucía (11,3 %) es considerable. Sin embargo, esta comunidad duplica ampliamente a Cataluña en número de reclamaciones y se acerca (25,7 %, frente a 22,1 %) a los porcentajes de Madrid. Donde desborda ampliamente a los dos territorios con los que lo comparamos, es en la *ratio* de reclamaciones, donde obtiene un resultado de 12 quejas por cada 1.000 millones de euros en transacciones. En 2000, obtenía una *ratio* aquí del 9,5. Solo un territorio —Murcia— supera este valor, con una *ratio* de 15,6, si bien este dato es puntual y obedece a una razón, una serie de reclamaciones en bloque presen-

**II.2.2. NÚMERO DE RECLAMACIONES POR 1.000 MILLONES DE EUROS, TOMANDO COMO BASE LA MEDIA DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS DE CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA**

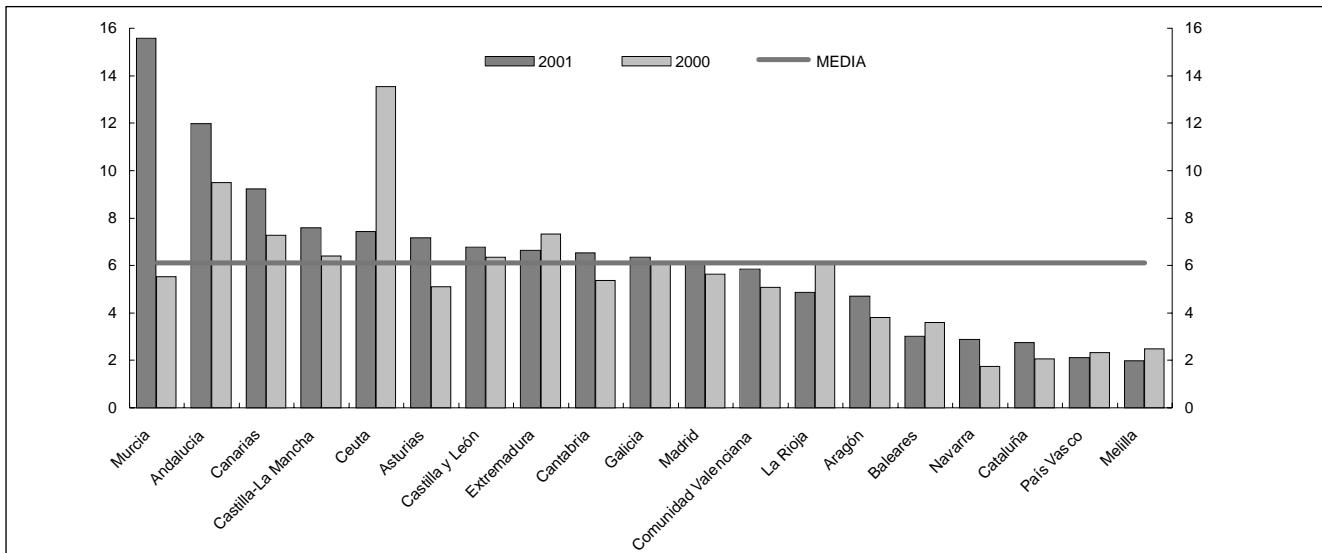
Comunidades Autónomas	Media créditos y depósitos en millones		Reclamaciones por lugar de incidencia		Reclamaciones por 1.000 millones de euros
	Euros	% sobre total	Número de reclamaciones	% sobre total	
Murcia .....	12.834	2,1	200	5,4	15,6
Andalucía.....	67.866	11,3	813	22,1	12,0
Canarias.....	17.420	2,9	161	4,4	9,2
Castilla-La Mancha.....	17.398	2,9	132	3,6	7,6
Ceuta .....	538	0,1	4	0,1	7,4
Asturias .....	11.986	2,0	86	2,3	7,2
Castilla y León .....	32.341	5,4	219	5,9	6,8
Extremadura.....	9.044	1,5	60	1,6	6,6
Cantabria.....	6.130	1,0	40	1,1	6,5
Galicia.....	26.748	4,5	170	4,6	6,4
Madrid .....	155.140	25,9	948	25,7	6,1
C. Valenciana.....	52.301	8,7	305	8,3	5,8
La Rioja .....	4.109	0,7	20	0,5	4,9
Aragón.....	17.004	2,8	80	2,2	4,7
Baleares.....	13.553	2,3	41	1,1	3,0
Navarra .....	9.404	1,6	27	0,7	2,9
Cataluña.....	106.085	17,7	293	8,0	2,8
País Vasco.....	39.488	6,6	84	2,3	2,1
Melilla.....	505	0,1	1	0,0	2,0
TOTALES .....	599.894	100	3.684	100	6,1

tadas en dicho ámbito geográfico y que —por razones competenciales— se derivaron al órgano competente para su tramitación.

El largo período de crecimiento en el que nuestro país se mueve, año tras año, tiene confirmación cuantitativa si observamos el volumen de créditos y préstamos concertados en España, como fiel muestra de la incesante actividad económica. En 1998, la media total alcanzaba la suma de 414.639,1 millones de euros; un año después, ascendía a

464.402,1 millones; en 2000 se llegaba a los 533.448,3 millones; y en el año 2001 analizado, este valor llega a 599.894 millones de euros. En pesetas, se rozan los cien billones —99.813.963 millones—, con un incremento de más de 11 billones por segundo año consecutivo. Este aumento explica, en parte, el incremento de la *ratio* nacional antes apuntado, y da fe del continuado crecimiento de la actividad económica y bancaria, y también, obviamente, del avance cualitativo y cuantitativo de relaciones mercantiles entre entidades de crédito y su clientela, con el consecuen-

**RECLAMACIONES POR CADA 1.000 MILLONES DE EUROS**



te e inevitable incremento de quejas en una parte mínima, en honor a la verdad, de ellas.

Las comunidades que obtienen resultados menos favorables de esta *ratio*, al margen del caso murciano y andaluz ya explicados, son Canarias, Castilla-La Mancha, Ceuta y Asturias, mientras que logran *ratios* muy destacables —en lo positivo— Melilla, País Vasco, Cataluña, Navarra y Baleares, casualmente los mismos territorios que protagonizaban la parte inferior del cuadro hace un año.

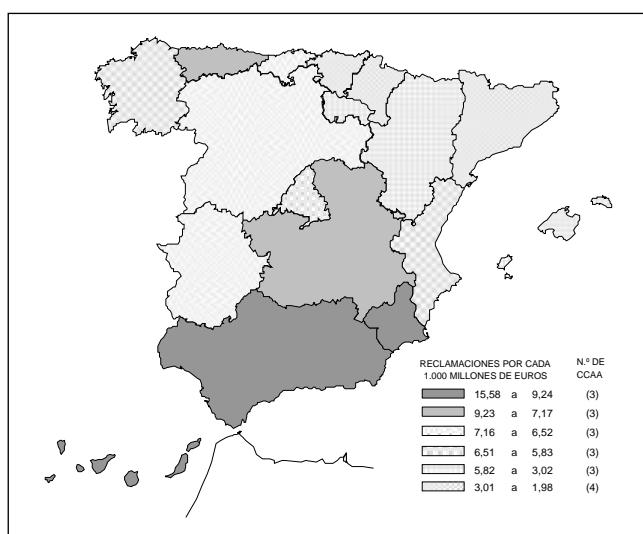
### **II.3. Naturaleza de la entidad contra la que se dirigen las reclamaciones (cuadro II.3)**

En este cuadro, las variaciones suelen ser mínimas, siendo un claro ejemplo del comentario que hacíamos al principio de este capítulo, advirtiendo que el número de expedientes sumados no coincide con el de presentados en el ejercicio. La diferencia nos ofrece el dato del número de casos —83— en los que han resultado implicadas dos o más entidades de distinta naturaleza.

Como siempre ha sucedido, los bancos lideran —este año, incluso con valores superiores a otros— la clasificación de entidades más reclamadas (2.512 casos, un 68,2 % del total). Es muestra del liderazgo que también tienen en el negocio bancario. En segunda posición —aquí hay un decrecimiento de casi cinco puntos con respecto a 2000— se encuentran las cajas de ahorros y CECA —26,2 %—; y en tercera, las cooperativas, con un 3,4 %. Estos tres grupos de entidades monopolizan el mercado en su gran mayoría, y por ello también el número de quejas, con un 97,8 % del total, 3.603 expedientes de los 3.767 contabilizados.

Grupos minoritarios son los establecimientos financieros de crédito (37 casos, un 1 %) y los establecimientos de cambio de moneda extranjera —23 supuestos, un 0,6 %—.

### **DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES POR CCAA**



En el apartado «Consulta entidad» están encuadrados los expedientes referidos a aspectos generales de práctica bancaria y a aquellos que no son competencia —por su materia— del Servicio. Un último grupo —entidades no de crédito— recoge 61 supuestos —1,7 % del total— donde aparecen aquellas quejas planteadas contra entidades que no ostentan la condición que indica su título, caso de sociedades de garantía recíproca, sociedades de valores, mutualidades, sociedades de tasación, etc.

#### **II.4.1. Tipo de resolución de las reclamaciones tramitadas y archivadas en el año 2001 (cuadro II.4.1)**

Estamos ante el cuadro más indicado para analizar de forma individualizada la actuación de las entidades más reclamadas. Hasta este ejercicio, este cuadro era el número 4, pasando a numerarse como cuadro 4.1, ante la aparición

### **II.3. NATURALEZA DE LA ENTIDAD CONTRA LA QUE SE DIRIGEN LAS RECLAMACIONES (\*)**

	2001		2000	
	N.º	%	N.º	%
Bancos .....	2.512	68,2	1.724	63,2
Cajas de ahorros y CECA .....	965	26,2	853	31,2
Cooperativas .....	126	3,4	106	3,9
Establecimientos financieros de crédito.....	37	1,0	28	1,0
Establecimientos de cambio de moneda .....	23	0,6	0	0,0
Entidades no de crédito.....	61	1,7	56	2,1
Consulta entidad.....	43	1,2	33	1,2
<b>TOTAL .....</b>	<b>3.767</b>		<b>2.800</b>	

(\*) Los porcentajes están calculados sobre el número de reclamaciones presentadas en los respectivos años.

Año 2001: 3.684.

Año 2000: 2.730.

ción del que le sigue y que sirve de complemento informativo —como veremos— al presente.

Como decíamos, en este cuadro se colocan ordinalmente las entidades que han tenido hasta veinte reclamaciones, en las que el Servicio consideró preciso solicitarles alegaciones, en lugar de decretar su archivo inmediato. Se entiende, por tanto, que son asuntos de la suficiente trascendencia para adoptar dicha medida, que provocó el allanamiento de la entidad, el desistimiento del reclamante o, en su mayoría, la formulación de alegaciones, cuyo estudio motivó el informe del Servicio, concluyendo a favor o en contra de una y otra parte. Existe una última agrupación, que recoge los asuntos que se archivaron sin pronunciamiento, por parte de este Servicio, sobre el fondo del asunto planteado.

El primer dato que se ha de destacar es la gran desproporción existente entre las cuatro primeras entidades que aparecen, si comparamos sus datos con los del resto que componen el sistema financiero español. Al igual que sucedió en el año 2000, los dos grandes bancos del país lideran la relación (440 reclamaciones el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria —40 más que hace un año—, y 287 el Banco Santander Central Hispano —29 menos que en el ejercicio anterior—). Si nos detenemos a estudiar más detalladamente sus valores, observamos que el primero de los citados incrementó sustancialmente sus allanamientos y desistimientos —de 80 en 2000 a 187 en 2001—, dato muy positivo y que destaca en el cuadro, viendo reducido el número de informes favorables al reclamante —desciende del 29 % al 18,9 %—, pero también el de informes favo-

rables a sus tesis, que decrece del 37,6 % al 29,1 %. El otro gran banco tiene menos allanamientos y desistimientos que el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, pero aumenta también su número en este apartado con respecto a 2000 —48 entonces y 70 ahora—. Sin embargo, y esto no suele ser habitual en la relación de entidades, el porcentaje de informes contrarios a sus tesis (35,2 %) supera al de los favorables a las mismas (31,7 %).

Un leve incremento en el número de reclamaciones, ocupando el tercer lugar en la relación, observamos en Caja de Ahorros de Madrid, que pasa de 103 expedientes en 2000 a 121 en 2001. Bajan ligeramente sus porcentajes referidos a allanamientos y desistimientos, pero aumentan aquellos —lidera este valor— si acudimos a los números de informes resueltos con conclusión favorable a su postura —de un 51 % sube a un 62 %—. El Banco Español de Crédito, con 107 supuestos, ocupa el cuarto lugar, debiendo hacerse mención de que casi un tercio de los mismos (un 29,9 %) se archivó por allanamiento o desistimiento de una y otra parte.

Si continuamos en orden descendente, en quinto puesto aparecen Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, con 53 expedientes —18 menos que en el año 2000—, liderando el capítulo de ser la entidad que menos informes tiene desfavorables a su postura, con tan solo un 9,4 % del total, debiendo doblar este porcentaje para encontrar a la siguiente entidad que le sigue en este dato, abiertamente positivo; y la Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez, que iguala el citado número de 53 expedientes abiertos, si bien obtiene números muy parejos (11 y 12

#### II.4.1. TIPOS DE RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES TRAMITADAS Y ARCHIVADAS EN EL AÑO 2001 (\*)

Entidades	Total reclama-ciones	Allana-mientos y desisti-mientos	% sobre total	Informes favorables al reclamante	% sobre total	Informes favorables a la entidad	% sobre total	Sin pronun-ciamiento	% sobre total
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. ....	440	187	42,5	83	18,9	128	29,1	42	9,5
Banco Santander Central Hispano, S.A. ....	287	70	24,4	101	35,2	91	31,7	25	8,7
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid .....	121	8	6,6	29	24,0	75	62,0	9	7,4
Banco Español de Crédito .....	107	32	29,9	26	24,3	40	37,4	9	8,4
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona .....	53	10	18,9	5	9,4	32	60,4	6	11,3
Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez ..	53	27	50,9	11	20,8	12	22,6	3	5,7
Bankinter, S.A. ....	42	10	23,8	13	31,0	17	40,5	2	4,8
Bancaja.....	28	1	3,6	10	35,7	15	53,6	2	7,1
Patagón Internet Bank, S.A. ....	28	5	17,9	15	53,6	6	21,4	2	7,1
Banco Popular Español, S.A. ....	27	2	7,4	5	18,5	16	59,3	4	14,8
Caja de Ahorros de Cataluña.....	27	3	11,1	12	44,4	8	29,6	4	14,8
Deutsche Bank, S.A. Española.....	26	5	19,2	9	34,6	8	30,8	4	15,4
Unicaja.....	26	3	11,5	7	26,9	14	53,8	2	7,7
Caja de Ahorros del Mediterráneo .....	25	4	16,0	6	24,0	12	48,0	3	12,0
Banco Zaragozano, S.A. ....	25	3	12,0	5	20,0	15	60,0	2	8,0
Caja España de Inversiones .....	25	2	8,0	8	32,0	15	60,0	0	0,0
Citibank España, S.A. ....	24	6	25,0	5	20,8	11	45,8	2	8,3
Banco Atlántico, S.A. ....	23	4	17,4	14	60,9	4	17,4	1	4,3
Banco Pastor, S.A. ....	21	5	23,8	7	33,3	7	33,3	2	9,5
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria.....	20	1	5,0	5	25,0	12	60,0	2	10,0

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

casos) si comparamos las resoluciones contrarias o favorables —respectivamente— a sus tesis.

Como comentábamos antes, predominan las entidades que obtienen más informes favorables a ellas que a sus clientes, destacando aquí —por alcanzar el 60 % del total los primeros— además de los casos de Caja de Madrid y La Caixa ya citados, los de Banco Zaragozano, Caja España y Caja de Ahorros de Salamanca y Soria. En el polo opuesto se encuentran las pocas entidades en los que los dictámenes desfavorables superaron a los favorables a su versión, siendo estas —además de Banco Santander Central Hispano— Patagón (única entidad de las que operan tan solo telefónicamente y vía Internet, con un 53,6 % favorable a sus clientes y un 21,4 % en contra de ellos), Deutsche Bank, Banco Atlántico (tiene un 60,9 % de informes contrarios a su actuación, frente a tan solo un 17,4 % a su favor) y Caja de Ahorros de Cataluña.

Haremos una mención detallada del dato positivo de aquellas entidades que desaparecen del cuadro, por no haber alcanzado este año las veinte reclamaciones. Son Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha, Ibercaja, Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Sevilla y Huelva, y Caja General de Ahorros de Granada. Otras, por el contrario, ocupan el lugar dejado por las anteriores, lo que supone un claro incremento de sus reclamaciones, que el año anterior no alcanzaron los veinte expedientes. Nos referimos —por este orden— a Patagón, Banco Popular Español, Caja España, Banco Pastor, y Caja de Ahorros de Salamanca y Soria.

#### II.4.2. Rectificaciones de las entidades a los informes del Servicio en el período 1.1.2001 a 31.3.2002 (cuadro II.4.2)

Estamos ante la novedad más destacada de la presente Memoria. A partir de ahora, añadimos el cuadro II.4.2, con los comentarios pertinentes, dedicado a detallar cómo reaccionan las diferentes entidades una vez reciben el informe, en este caso desfavorable a su proceder, del Servicio de Reclamaciones.

Al obtener y publicar este dato —se ha considerado llevarlo a la práctica con las reclamaciones presentadas desde el 1 de enero de 2001 e incluye los archivos de dichos expedientes hasta el 31 de marzo de 2002, con el objeto de ofrecer una información cuantitativamente más significativa— debe entenderse que se hace como un enriquecimiento de los datos que anualmente vierte el Servicio en su Memoria, dejando de paso constancia efectiva del grado de «eficacia» —quizás el término no sea demasiado apropiado— de sus informes. Indudablemente, cada entidad debe hacer sus propias reflexiones sobre si el porcentaje y número sus rectificaciones están en consonancia con las del resto de entidades, siempre teniendo en cuenta el carácter no vinculante de nuestros informes, compensado por la autoridad que una resolución de esta Institución tiene para ellas.

Entrando en el estudio detallado del cuadro, advertimos en primer lugar, que las entidades incluidas en este

#### II.4.2. RECTIFICACIONES DE LAS ENTIDADES A LOS INFORMES DEL SERVICIO (\*) PERÍODO 1.1.2001 A 31.3.2002

Entidades	Total informes favorables reclamante	Sí rectifica	% rectificaciones	No rectifica	% no rectificaciones
Banco Santander Central Hispano, S.A.....	89	62	69,7	27	30,3
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.....	71	52	73,2	19	26,8
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid .....	26	15	57,7	11	42,3
Banco Español de Crédito, S.A.....	23	22	95,7	1	4,3
Patagón Internet Bank, S.A.....	15	13	86,7	2	13,3
Banco Atlántico, S.A.....	12	10	83,3	2	16,7
Caja de Ahorros de Cataluña.....	12	12	100,0	0	0,0
Deutsche Bank, S.A. Español.....	9	8	88,9	1	11,1
Bankinter, S.A.....	9	7	77,8	2	22,2
Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez.	9	6	66,7	3	33,3
Caja España de Inversiones .....	8	7	87,5	1	12,5
Banco Pastor, S.A.....	7	3	42,9	4	57,1
Bancaja.....	6	4	66,7	2	33,3
Banco Popular Español, S.A.....	5	3	60,0	2	40,0
Banco Zaragozano, S.A.....	5	5	100,0	0	0,0
Caja de Ahorros del Mediterráneo.....	5	5	100,0	0	0,0
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria.....	5	3	60,0	2	40,0
Citibank España, S.A. ....	4	3	75,0	1	25,0
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona .....	4	1	25,0	3	75,0
Unicaja .....	4	4	100,0	0	0,0
<b>TOTALES .....</b>	<b>328</b>	<b>245</b>	<b>74,7</b>	<b>83</b>	<b>25,3</b>

(\*) Los porcentajes se han calculado sobre el total de reclamaciones favorables a los reclamantes en cada entidad.

cuadro son las mismas relacionadas en el anterior —aque-las contra las que se presentaron un mínimo de veinte reclamaciones—. A simple vista, destaca el alto grado de rectificación que ofrecen determinadas entidades, y este dato hay que tomarlo de modo muy positivo, al denotar un evidente interés de esa entidad por acatar, en todo su contenido, nuestro dictamen, rectificando —cuando ello es posible— su actuación, o bien ofreciendo —cuando no lo es— explicaciones a su cliente y al Servicio, adquiriendo un sólido compromiso de no volver a incurrir en una práctica que ya ha sido reprendida. Destacamos —insistimos en lo positivo de esta relación— los porcentajes de Caixa d'Estalvis de Catalunya, Banco Zaragozano y Caja de Ahorros del Mediterráneo (100 % de rectificaciones), Banco Español de Crédito (95,7 %), Deutsche Bank (88,9 %), Caja España (87,5 %), Patagón (86,7 %) y Banco Atlántico (83,3 %).

En sentido contrario, esto es, las entidades que ofrecen un grado de rectificación menos elevado, tan solo dos muestran porcentajes inferiores al 50 %, Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (rectificó en uno de los cuatro informes desfavorables que tuvo —un 25 %—) y Banco Pastor (un 42,9 %). Les siguen Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid —con un 57,7 %, el más bajo de las «grandes» entidades—, junto a la Caja de Ahorros de Salamanca y Soria, y Banco Popular Español, ambos ya con un 60 % de rectificaciones, lo que conduce a reflexionar acerca del alto grado de aceptación y acatamientos —salvo las

excepciones relatadas— que tienen los informes del Servicio de Reclamaciones.

Confiamos en que la información suministrada sirva para aclarar cualquier duda que pudiese existir sobre su eficacia y seguimiento de los expedientes, en lo que debe entenderse como la más clara prueba de que el sistema de resolución de reclamaciones en el ámbito bancario funciona, en líneas generales, debidamente.

## II.5. Resultado global de las reclamaciones archivadas en 2001 (cuadro II.5)

Tres son las divisiones básicas de este cuadro, a la hora de seleccionar los expedientes en él incluidos. La primera agrupa los supuestos archivados sin solicitud de alegaciones a la entidad y, dentro de esta, existe un primer apartado incluyendo los casos que el Servicio rechazó, sobre la base argumental del tema planteado. La existencia de algún impedimento básico condujo a sus respectivos archivos, en virtud de la imposibilidad de resolverlos en aplicación de la norma reglamentaria del Servicio. Siete son las causas por las que se produjo el rechazo citado, siendo —de mayor a menor— las siguientes: supuestos en los que se remitió el asunto a «otros organismos públicos», al competir su resolución a los mismos (779 expedientes, frente a los 486 del año 2000 y 226 de 1999), lo

### II.5. RESULTADO GLOBAL DE LAS RECLAMACIONES ARCHIVADAS EN EL AÑO 2001

	2001		2000		Variación		
	N.º	%	N.º	%	Absoluta		Relativa
					N.º	%	
<b>Sin solicitud de alegaciones: Total .....</b>	<b>1.264</b>	<b>41,4</b>	<b>985</b>	<b>36,8</b>	<b>Δ 279</b>	<b>Δ 28,3</b>	<b>Δ 12,5</b>
El reclamante no aportó la documentación solicitada.							
Archivo .....	178	5,8	187	7,0	▽ 9	▽ 4,8	▽ 16,4
Solicitudes de información sobre una práctica sin reclamación (referidas o no a una entidad concreta) ..	35	1,1	35	1,3	0	0,0	▽ 12,2
Asuntos rechazados:							
Asuntos de derecho privado .....	28	0,9	38	1,4	▽ 10	▽ 26,3	▽ 35,3
Otros organismos .....	779	25,5	486	18,1	△ 293	△ 60,3	△ 40,7
Asuntos sub júdice .....	53	1,7	65	2,4	▽ 12	▽ 18,5	▽ 28,4
El asunto planteado no supone infracción .....	13	0,4	22	0,8	▽ 9	▽ 40,9	▽ 48,1
Motivos varios .....	122	4,0	100	3,7	△ 22	△ 22,0	△ 7,1
Asunto ya resuelto .....	11	0,4	8	0,3	△ 3	△ 37,5	△ 20,7
No es entidad de crédito .....	45	1,5	44	1,6	△ 1	△ 2,3	▽ 10,2
<b>Sin o con solicitud de alegaciones: Total ...</b>	<b>100</b>	<b>3,3</b>	<b>72</b>	<b>2,7</b>	<b>Δ 28</b>	<b>Δ 38,9</b>	<b>Δ 21,9</b>
Desistimientos .....	100	3,3	72	2,7	Δ 28	Δ 38,9	Δ 21,9
<b>Con solicitud de alegaciones: Total .....</b>	<b>1.688</b>	<b>55,3</b>	<b>1.622</b>	<b>60,5</b>	<b>Δ 66</b>	<b>Δ 4,1</b>	<b>▽ 8,6</b>
Allanamientos .....	311	10,2	199	7,4	△ 112	△ 56,3	△ 37,2
Informes favorables al reclamante .....	544	17,8	538	20,1	△ 6	△ 1,1	▽ 11,2
Informes favorables a la entidad .....	653	21,4	721	26,9	▽ 68	▽ 9,4	▽ 20,5
Improcedencia de informe. Sin pronunciamiento .....	180	5,9	164	6,1	△ 16	△ 9,8	▽ 3,7
<b>TOTAL .....</b>	<b>3.052</b>	<b>100</b>	<b>2.679</b>	<b>100</b>	<b>Δ 373</b>	<b>Δ 13,9</b>	

que significa un incremento relativo del 40,7 % —resaltando el caso de los fondos de inversión, competencia de la Comisión Nacional del Mercado de Valores; y de los fondos y planes de pensiones, competencia de la Dirección General de Seguros—; expedientes archivados por «motivos varios», al no ser el tema planteado competencia del Banco de España (122 casos, frente a los 100 de 2000); asuntos sub júdice, en los que la norma prohíbe la intervención del Servicio —aquí hay 53 expedientes, 12 menos que hace un año y 23 menos que en 1999, lo que induce a pensar que la citada objeción es cada vez más conocida por parte de la clientela bancaria; 45 supuestos en los que la parte reclamada no era una entidad de crédito; 28 asuntos se centraban en cuestiones de estricto derecho privado, con un decremento relativo del 35,3 %; otros 13 casos, frente a los 22 de 2000, en los que el tema planteado no suponía infracción de norma de transparencia alguna, siendo oportuno su inmediato archivo; y, por último, 11 casos, tres más que hace un año, que ya habían sido resueltos anteriormente, sin poder por ello volver a plantearse ante el Servicio, conforme establece la norma reguladora de su funcionamiento.

Dentro de este grupo de expedientes archivados sin solicitud de alegaciones, y al margen de los que acabamos de comentar —los rechazados—, están aquellos otros que fueron archivados al no aportar el reclamante la documentación solicitada: son 178 casos, nueve menos que en el año 2000; y aquellos otros —un total de 35— que se archivaron al tratarse de simples solicitudes de información sobre una práctica, sin poderse conceptualizar, por consiguiente, como reclamación propiamente dicha.

El segundo capítulo del cuadro lo componen los expedientes en los que el reclamante manifestó, expresamente, su voluntad de retirar la queja, por haber alcanzado algún tipo de acuerdo con la entidad. Son los denominados desistimientos, en los que no se distingue si ha existido o no solicitud de alegaciones a la parte reclamada. Hay un incremento relativo del 21,9 %, ascendiendo la cifra a 100 casos, frente a los 72 de 2000. Este es un dato positivo, pues siempre merece esta calificación el reflejo del interés de las entidades por atender las quejas razonadas y fundadas de sus clientes, sin que, para ello, deba intervenir el Servicio, dictaminando sobre el fondo del asunto.

Por último, el tercer apartado del cuadro lo componen los expedientes en los que se dio traslado a la parte reclamada, fuesen una o más las entidades implicadas. A raíz de la cumplimentación de dicho trámite, se produjo el dictamen del Servicio, dividiendo los expedientes en cuatro categorías. Con 311 casos nos encontramos los allanamientos, frente a los 199 de 2000 y a los 178 de 1999. Se produce aquí un fuerte incremento, del 56,3 % en términos absolutos y del 37,2 % en relativos, dato a todas luces reseñable, pues refleja una reacción positiva de las entidades al serle planteada la queja, consistente en atender la tesis

de su cliente, aceptando rectificar su proceder, de acuerdo con lo solicitado por el reclamante.

Consecuencia de este aumento en las magnitudes de expedientes en los que la entidad se allanó ante la reclamación es, a buen seguro, el descenso relativo del 11,2 % en el porcentaje de expedientes que concluyeron con dictamen favorable al reclamante. Son 544 casos, seis más que hace un año (incremento absoluto del 1,1 %), a los que habría que añadir —al menos, a efectos prácticos— los citados 311 allanamientos archivados una vez intervino el Servicio.

Donde sí se produce un importante decremento en todas las magnitudes, absolutas y relativas, es en los expedientes archivados con informes favorables a las tesis sostenidas por las entidades reclamadas. Hablamos de 653 supuestos, un 21,4 % del total, frente al 26,9 % de 2000 (con 721 casos) y al 28,4 % de 1999. El descenso relativo asciende al 20,5 % y el absoluto al 9,4 %.

Un último dato es el referido a los 180 supuestos —un 5,9 % del total— que se archivaron sin pronunciamiento del Servicio, por no proceder su emisión, mayoritariamente por ser competencia de los tribunales de justicia. Ese dato implica un decremento relativo del 3,7 %.

Para finalizar, recordaremos que en este cuadro están incluidos los 3.052 expedientes archivados al concluir el año natural de 2001, lo que supone haber tratado, resuelto y archivado 373 expedientes más —un incremento del 13,9 %— que en el año 2000.

## II.6. Materia objeto de la reclamación (cuadro II.6)

En el año estudiado se consolida la tendencia que, poco a poco, fue materializándose, hasta llegar al vuelco producido en el año 2000. Nos referimos a que el grupo de operaciones pasivas fue reduciendo sus diferencias con el capítulo que siempre acumuló más reclamaciones —operaciones activas—, hasta que en 2000 superó, el hasta entonces segundo, al primero, en 93 expedientes (729, frente a 636). Esta diferencia a favor de las operaciones pasivas casi se duplica, alcanzando los 167 supuestos (935, frente a 768). Porcentualmente, ambos grupos suponen casi la mitad de las reclamaciones formuladas —25,4 % de operaciones pasivas y 20,8 % de activas—, pero, a pesar de contar con sendos incrementos absolutos, del 28,3 % y 20,8 %, respectivamente, tales valores se convierten en decrementos llevados a cifras relativas, 5 % y 10,5 %.

Dentro de los 768 expedientes centrados en operaciones activas, profundizando en las causas últimas de los mismos, destacan 154 presentados por disconformidad con comisiones y gastos, otros 130 que afectaban a aspectos relacionados con los intereses de estas operaciones, y 116 discrepaban con las condiciones contractuales suscritas u ofertadas.

En la materia más reclamada, que como hemos visto es la de operaciones pasivas, con 935 casos, y tras indagar en las causas de los mismos, observamos que 207 casos procedían de discrepancias de los reclamantes con apuntes anotados en sus cuentas, por actuaciones unilaterales de las entidades, destacando también otros 182 casos centrados en comisiones adeudadas y 136 más que versaban sobre información y documentación ofrecida al depositante.

El siguiente grupo al que nos referiremos es el de transferencias, con 102 supuestos, frente a 78 hace un año. Este apartado, con toda probabilidad, se va a ver beneficiado con el ágil tratamiento que el legislador pretende se dé a estas operaciones, en aplicación de la normativa referida a las transacciones económicas transfronterizas dentro de la Unión Europea. De los expedientes abiertos, destacan los 35 centrados en comisiones y gastos cobrados al materializar los traspasos de fondos, los 23 supuestos cuyo litigio radicaba en discrepar de una actuación unilateral de la entidad, junto a otros 22 presentados por errores o faltas de diligencia de las entidades intervenientes.

Continuando el estudio del cuadro, nos encontramos con el epígrafe de letras y cheques. Aquí se han abierto 275 expedientes, 32 más que en 2000, representando este dato un incremento absoluto del 13,2 %, pero, sin embargo, un decremento relativo del 16,1 %. Destacan 90 casos centrados en faltas de diligencia o errores de las entidades implicadas —el 32,7 % del grupo— y otros 56 en comisiones adeudadas en la negociación o devolución de efectos. El descenso relativo habido en este epígrafe, uno más si repasamos los últimos años, sirve como muestra del crecimiento del período estudiado, con una clara reducción en el volumen de efectos impagados. Como aspecto curioso, tan solo hubo 19 casos —6,9 %— centrados en la falsificación y manipulación de este tipo de documentos de pago.

Un capítulo que experimenta un llamativo incremento absoluto —del 24,3 %—, si bien se transforma en decremento —del 7,9 %— en magnitudes relativas, es el de las tarjetas de crédito y débito. Estamos ante un medio de pago cada día más importante, cuyo empleo supera las barreras nacionales. Con toda seguridad, el usuario de las tarjetas en países de la Unión Europea verá reforzada su seguridad con la implantación de la red de resolución extrajudicial de conflictos a nivel comunitario, a la que está adherido el Servicio de Reclamaciones. En el año 2001 se han presentado 348 reclamaciones en este campo de las tarjetas, 68 más que en 2000, destacando las centradas en robo, sustracción y uso fraudulento —142 casos, un 40,8 % del total—, seguidas de discrepancias de los titulares con anotaciones en cuenta que provenían del empleo de sus tarjetas —78 supuestos, 22,4 % del total—.

Un grupo que sufre un descenso significativo —el único que disminuye en valores absolutos —un 23,8 %— y, por tanto, también relativo —el 43,5 %— es el referido a operaciones de Deuda del Estado. Son tan solo 16 casos, cinco menos que en el año 2000.

Ocurre justamente lo contrario con el capítulo de Divisas y billetes extranjeros. Aquí aumentan las reclamaciones, pasando de 40 en 2000 a 58 en 2001, con un incremento relativo del 7,5 %. Un dato para la reflexión: el 43,1 % de estas 58 reclamaciones —25— se centraban en comisiones y gastos. Bueno es recordar aquí que hasta el 30 de junio de 2002 podrán canjearse las pesetas por euros tanto en entidades de crédito como en el Banco de España, a través de toda su red de sucursales. A partir de la fecha citada, habrá necesariamente que acudir a esta Institución, siendo dicho canje, de una moneda por otra, gratuito. Hacemos también aquí referencia a la comisión por manipulación de billetes, aplicada por muchas entidades como contraprestación del servicio que, indudablemente, realizan.

## II.6. MATERIA OBJETO DE LA RECLAMACIÓN (\*)

	2001		2000		Variación		
	N.º	%	N.º	%	Absoluta		Relativa
					N.º	%	
Operaciones activas .....	768	20,8	636	23,3	△ 132	△ 20,8	▽ 10,5
Operaciones pasivas .....	935	25,4	729	26,7	△ 206	△ 28,3	▽ 5,0
Transferencias .....	102	2,8	78	2,9	△ 24	△ 30,8	▽ 3,1
Letras y cheques .....	275	7,5	243	8,9	△ 32	△ 13,2	▽ 16,1
Deuda del Estado.....	16	0,4	21	0,8	▽ 5	▽ 23,8	▽ 43,5
Tarjetas de crédito .....	348	9,4	280	10,3	△ 68	△ 24,3	▽ 7,9
Divisas y billetes extranjeros.....	58	1,6	40	1,5	△ 18	△ 45,0	△ 7,5
Reclamaciones varias.....	262	7,1	185	6,8	△ 77	△ 41,6	△ 4,9
Consultas varias .....	6	0,2	2	0,1	△ 4	△ 200,0	△ 122,3
Cuestiones referidas a valores y seguros .....	791	21,5	512	18,8	△ 279	△ 54,5	△ 14,5

(\*) Los porcentajes están calculados sobre el número de reclamaciones presentadas en los respectivos años.  
Año 2001: 3.684.  
Año 2000: 2.730.

Conforme hicimos el año pasado, hemos vuelto a distinguir las cuestiones concernientes a valores y seguros, del resto de asuntos englobados antes en el grupo de Reclamaciones varias. Ha habido un aumento muy importante de los asuntos centrados en quejas que afectaban a ambos tipos de contratos —nos referimos a valores y seguros—, que en 1999 ascendían a 348, pasando a 512 en 2000 y alcanzando los 791 en 2001. Son 279 expedientes más que el año anterior —un aumento relativo del 14,5 %— en casos que, por lo general y en una amplísima proporción, este Servicio no puede entrar a conocer, por exceder de su ámbito competencial, siendo remitidos, en su práctica totalidad, a los Servicios implantados por la Comisión Nacional del Mercado de Valores y por la Dirección General de Seguros.

En el grupo de Reclamaciones varias —262 casos, 77 más que en el año 2000, con un incremento relativo del 4,9 %— se engloban los asuntos que el Servicio no puede resolver por exceder de su competencia, si bien en algunos de ellos —pocos por su cuantía, pero trascendentes por contenido—, al ser susceptibles de nuestro pronunciamiento, motivaron la apertura y tramitación de un expediente, estando encuadrados en esta Memoria en el subgrupo de cuestiones varias, de cada uno de los diferentes capítulos de informes favorables a los reclamantes.

Facilitamos a continuación un listado de los asuntos incluidos en este grupo de Reclamaciones varias:

— Avales y garantías .....	33
— Impuestos y Seguridad Social .....	16
— Inclusión en registros de impagados .....	38
— Secreto bancario .....	9
— Prescripción .....	3
— Créditos documentarios .....	5
— Cajas de seguridad .....	6
— Operaciones no bancarias .....	89
— Tasación, establecimientos de cambio, etc. .	19
— Deficiencias en correspondencia .....	1
— Billetes falsos .....	16
— Publicidad .....	7
— Euros .....	8
— Medidas de seguridad en sucursal .....	2
— Información fiscal .....	3
— Discrepancias apuntes en cuenta .....	3
— Horario de pago .....	2
— Otras .....	2
 TOTAL .....	 262

Terminamos aludiendo, nuevamente, al grupo de Consultas varias, con seis reclamaciones, frente a las dos que hubo en 2000, capítulo que, por sus pequeñas magnitudes, no merece mayor comentario.

## II.7. Defensores del cliente u órgano equivalente

La eficacia de esta figura es algo que no merece discusión, en opinión de este Servicio. El propio legislador ha valorado —entendemos— de forma positiva su funcionamiento actual, dado que no se esperan importantes novedades en un futuro cercano, que afecten a la configuración, funcionamiento y competencias de esta institución.

Las modificaciones que encontrará el lector consisten, básicamente, en la inclusión de 63 bancos —tres más que en 2000—, 39 cajas de ahorros, 80 cooperativas de crédito —había 84 en la anterior Memoria—, 48 establecimientos financieros de crédito —uno menos que hace un año— y tres establecimientos de cambio de moneda, que, como es sabido, son competencia del Servicio a raíz de la publicación de la Circular n.º 6/2001 del Banco de España, dictada en desarrollo de disposiciones de superior rango, que entró en vigor el 1 de enero de 2002. Si bien únicamente aquellos que, además de la habitual operación de compra de billetes extranjeros o cheques de viaje, se encontraran autorizados para realizar operaciones de venta de aquellos o transferencias con el exterior.

Si repasamos el listado que aparece a continuación, veremos la amplísima implantación que tiene esta figura —a pesar de su no obligatoriedad— en el mapa financiero español. Son muy pocas las entidades —en algunos sectores, como el bancario, simbólicas— que no han designado defensor del cliente. Esa amplia implantación, unida a su —por lo general— eficaz labor, de la que este Servicio tiene datos que despejan cualquier duda —los defensores de los clientes y los servicios de atención al cliente de cinco de las entidades más significativas, por su volumen, de nuestro país, recibieron en 2001 por encima de 35.000 reclamaciones, de las que llegaron a nuestro Servicio un número ligeramente superior a 1.000, exactamente 1.045, es decir menos del 3 % de aquellas—, permiten afirmar que un importantísimo número de las quejas que llegan al defensor no se plantean después ante el Servicio, por ser resueltas en aquella instancia. Son las entidades que cuentan con defensor, y también sus clientes, quienes dan fe de su positiva creación y eficacia.

## BANCOS

Associates Capital Corporation, PCL, S.E.  
 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.  
 Banco Atlántico, S.A.  
 Banco B.S.N. Banif, S.A.  
 Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.

<b>CAJAS DE AHORROS</b>		
Banco de Andalucía, S.A.	Bilbao Bizkaia Kutxa	
Banco de Asturias, S.A.	Caixa d'Estalvis de Catalunya	
Banco de Castilla, S.A.	Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu	
Banco de Crédito Balear, S.A.	Caixa d'Estalvis de Girona	
Banco de Crédito Local de España, S.A.	Caixa d'Estalvis de Manresa	
Banco de Extremadura, S.A.	Caixa d'Estalvis de Sabadell	
Banco de Galicia, S.A.	Caixa d'Estalvis de Tarragona	
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, S.A.	Caixa d'Estalvis de Terrassa	
Banco de Promoción de Negocios, S.A.	Caixa d'Estalvis del Penedès	
Banco de Sabadell, S.A.	Caixa d'Estalvis Laietana	
Banco de Valencia S.A.	Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	
Banco de Vasconia, S.A.	Caja de Ahorros de Asturias	
Banco de Vitoria, S.A.	Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	
Banco Depositario BBVA, S.A.	Caja de Ahorros de Galicia	
Banco Esfinge, S.A.	Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	
Banco Español de Crédito, S.A.	Caja de Ahorros de Murcia	
Banco Fimestic, S.A.	Caja de Ahorros y M. P. de Gipuzkoa y San Sebastián	
Banco Guipuzcoano, S.A.	Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra	
Banco Halifax Hispania, S.A.	Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	
Banco Herrero, S.A.	Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	
Banco Industrial de Bilbao, S.A.	Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (BANCAJA)	
Banco Inversión, S.A.	Caja de Ahorros de Vitoria y Álava	
Banco Inversis Net, S.A.	Caja de Ahorros del Mediterráneo	
Banco Luso Español, S.A.	Caja de Ahorros Municipal de Burgos	
Banco Mapfre, S.A.	Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez	
Banco Occidental, S.A.	Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Baleares	
Banco Pastor, S.A.	Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid	
Banco Popular Español, S.A.	Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Segovia	
Banco Popular Hipotecario, S.A.	Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent	
Banco Santander Central Hispano, S.A.	Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Extremadura	
Banco Simeón, S.A.	Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (IBERCAJA)	
Banco Urquijo, S.A.	Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	
Banco Zaragozano, S.A.	Caja España de Inversiones	
Bancofar, S.A.	Caja General de Ahorros de Canarias	
Bancopopular-E, S.A.	Caja General de Ahorros de Granada	
Banesto Banco de Emisiones, S.A.	Caja Insular de Ahorros de Canarias	
Bankinter, S.A.	Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	
Banque P.S.A. Finance, S.E.	Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (UNICAJA)	
Barclays Bank, S.A.	Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz	
BBVA Banco de Financiación, S.A.	Total ..... 39	
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.		
UBS España, S.A.		
UNOE Bank, S.A.		
Crédit Suisse, S.E.		
Total ..... 63		
<b>COOPERATIVAS DE CRÉDITO</b>		
	Caixa de Crèdit 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 Sarria, C.C.V.	
	Caixa Rural Gallega, S.C.C.L.G.	

Caixa Rural de Turis, C.C.V.	Caja Rural Nuestra Señora del Campo, S.C.A.C.
Caixa Rural la Vall «San Isidro», S.C.C.V.	Caja Rural Nuestra Señora del Rosario, S.C.A.C.
Caixa Rural San Fortunato, S.C.C.C.L.	Caja Rural San Agustín de Fuente-Álamo, S.C.C.
Caixa Rural Vinarós, S.C.C.V.	Caja Rural Castellón-San Isidro, S.C.C.V.
Caja Caminos, S.C.C.	Caja Rural San Isidro de les Coves de Vinromá, C.C.C.V.
Caja de Arquitectos, S.C.C.	Caja Rural San Isidro de Villafamés, S.C.C.V.
Caja de Crédito de Petrel, Caja Rural, C.C.V.	Caja Rural San Jaime de Alquerías del Niño Perdido, C.C.V.
Caja Laboral Popular, C.C.	Caja Rural San José de Alcora, C.C.V.
Caja Rural Católico-Agraria, C.C.V.	Caja Rural San José de Almassora, C.C.V.
Caja Rural Central, S.C.C.	Caja Rural San José de Burriana, C.C.V.
Caja Rural Comarcal de Mota del Cuervo, S.C.L.C.A.	Caja Rural San José de Nules, C.C.V.
Caja Rural Credicoop, S.C.C.	Caja Rural San José de Villavieja, C.C.V.
Caja Rural de Albacete, S.C.C.	Caja Rural San Roque de Almenara, S.C.C.V.
Caja Rural de Albal, C.C.V.	Caja Rural San Vicente Ferrer de Vall de Uxó, C.C.V.
Caja Rural de Alginet, S.C.C.V.	Caja Rural Valencia, S.C.C.
Caja Rural de Almendralejo, S.C.C.	Caja Rural Vasca, S.C.C.
Caja Rural de Asturias, S.C.C.	Credit Valenciana, Caja Rural C.C.V.
Caja Rural de Betxi, S.C.C.V.	
Caja Rural de Burgos, C.C.	Total ..... 80
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 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 Aragón, S.C.C.	
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 del Campo de Cariñena, S.C.C.L.	
Caja Rural del Duero, S.C.C.L.	
Caja Rural del Sur, S.C.C.	
Caja Rural Intermediterránea, 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.	

## 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.  
 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.  
 Crediduero, 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.  
 Finanzia Trucks, 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.  
 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.	Volkswagen Finance, S.A., E.F.C.
Renault Financiaciones, S.A., E.F.C.	VFS Financial Services Spain, E.F.C., S.A.
Santana Credit, E.F.C., S.A.	
SCH Multisease, S.A., E.F.C.	Total ..... 48
SCH Multileasing, S.A., E.F.C.	
Servicios Financieros Carrefour, 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.	American Express Foreing Exchange, S.A.
	Airport Change, S.A.
	Maccorp Exact Change, S.A.
	Total ..... 3