

II INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Información estadística

El capítulo II de la Memoria tiene como objeto ofrecer la información estadística del año analizado, junto con los oportunos comentarios que acompañan a los cuadros que dan esa información, tratando de aclarar dudas interpretativas suscitadas en su análisis.

Los datos numéricos contenidos en estos cuadros emplean cifras absolutas y relativas. Distinguir unas y otras resulta básico para comparar si los descensos o aumentos entre dos ejercicios consecutivos obedecen a la simple diferencia de magnitudes totales o también recogen la tasa de variación entre dos años.

No siempre es posible facilitar datos de sumas totales, al haber expedientes en los que intervienen dos o más entidades, junto a expedientes en los que se tratan varios asuntos de distinta naturaleza.

La información contenida incluye dos gráficos y ocho cuadros, ordenados en seis grupos. Todo ello, ofrecido del modo más simplificado posible a fin de prestar la máxima utilidad al lector.

1 Resumen de reclamaciones (cuadro 1)

El presente cuadro muestra, un ejercicio más, el incremento en el número de reclamaciones presentadas ante el Servicio. Nuevamente nos movemos en magnitudes nunca alcanzadas en los diecisiete años de existencia del mismo; en concreto, se abrieron un total de 5.313 expedientes, 1.058 más que en 2002, con un incremento del 23,9%. Esto representa el doble de expedientes de los que se presentaban hace simplemente tres años.

Analizando los datos por meses, en relación con los del año anterior, vemos que en prácticamente todos el volumen aumenta, destacando los incrementos de agosto (84,4%), marzo (62,8%) y febrero (51,7%). La media mensual, situada en 300 expedientes en 2001 y que pasaba a 350 un año más tarde, se aproxima a 450 en el ejercicio comentado.

Por lo que concierne a reclamaciones archivadas —procedimientos finalizados— en el ejercicio, se observa también un significativo incremento. A pesar del importante aumento en el número de reclamaciones presentadas que acabamos de comentar, se han resuelto 3.970 expedientes —2.713 en 2002—, quedando pendientes de resolución otros 1.343, frente a los 1.575 del año anterior. Estos datos demuestran que se sigue incidiendo en el acortamiento de plazos de respuesta a las reclamaciones.

2 Lugar de presentación y de origen de las reclamaciones, por comunidades autónomas (cuadro 2)

Este cuadro compara las magnitudes de reclamaciones presentadas y originadas —dato quizás más trascendente por indicar dónde está ubicada la oficina implicada en la incidencia— en cada una de las comunidades autónomas.

Madrid es la comunidad donde más reclamaciones se presentaron —3.731—, con un 70,2% del total nacional, a causa del elevado número de reclamantes que opta por remitir su queja directamente a la sede del Servicio en Madrid, no empleando la red de sucursales del Banco de España. Sin embargo, menos de la mitad de estos escritos, concretamente 1.672 —un 31,5% del total nacional—, traen causa de incidencias originadas dentro de su territorio.

RESUMEN DE RECLAMACIONES

CUADRO 1

Año 2003

PERÍODO	RECLAMACIONES PRESENTADAS	RECLAMACIONES ACUMULADAS	% S/AÑO ANTERIOR	% S/MES ANTERIOR	ARCHIVOS ACUMULADOS	EN TRÁMITE
Enero	373	373	▽ 5,3	△ 15,1	12	361
Febrero	496	721	△ 51,7	△ 33,0	72	649
Marzo	464	1.006	△ 62,8	▽ 6,5	185	821
Abril	423	1.756	△ 9,3	▽ 8,8	416	1.340
Mayo	376	2.132	▽ 3,6	▽ 11,1	664	1.468
Junio	444	2.576	△ 42,3	△ 18,1	1.016	1.560
Julio	502	3.078	△ 21,3	△ 13,1	1.462	1.616
Agosto	474	3.552	△ 84,4	▽ 5,6	1.717	1.835
Septiembre	454	4.006	△ 19,8	▽ 4,2	2.231	1.775
Octubre	527	4.533	△ 24,3	△ 16,1	3.007	1.526
Noviembre	441	4.974	△ 11,6	▽ 16,3	3.576	1.398
Diciembre	339	5.313	△ 4,6	▽ 23,1	3.970	1.343
TOTAL	5.313	5.313	△ 23,9		3.970	1.343

LUGAR DE PRESENTACIÓN Y DE ORIGEN DE LAS RECLAMACIONES POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

CUADRO 2

	2003				2002				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	3.731	70,2	1.672	31,5	2.757	64,3	1.252	29,2	△	974	△	420	△	35,3	△	33,5	△	9,2	△	7,8
Andalucía	362	6,8	839	15,8	404	9,4	821	19,1	▽	42	△	18	▽	10,4	△	2,2	▽	27,7	▽	17,5
Cataluña	188	3,5	457	8,6	149	3,5	334	7,8	△	39	△	123	△	26,2	△	36,8	△	1,8	△	10,4
Comunidad Valenciana	162	3,0	450	8,5	169	3,9	399	9,3	▽	7	△	51	▽	4,1	△	12,8	▽	22,6	▽	9,0
Castilla y León	154	2,9	295	5,6	187	4,4	272	6,3	▽	33	△	23	▽	17,6	△	8,5	▽	33,5	▽	12,5
Canarias	143	2,7	263	5,0	102	2,4	174	4,1	△	41	△	89	△	40,2	△	51,1	△	13,1	△	22,0
Galicia	116	2,2	231	4,3	85	2,0	184	4,3	△	31	△	47	△	36,5	△	25,5	△	10,1	△	1,3
Aragón	90	1,7	146	2,7	75	1,7	95	2,2	△	15	△	51	△	20,0	△	53,7	▽	3,2	△	24,0
País Vasco	77	1,4	136	2,6	62	1,4	107	2,5	△	15	△	29	△	24,2	△	27,1	△	0,2	△	2,6
Extremadura	49	0,9	113	2,1	42	1,0	79	1,8	△	7	△	34	△	16,7	△	43,0	▽	5,8	△	15,4
Murcia	48	0,9	105	2,0	47	1,1	87	2,0	△	1	△	18	△	2,1	△	20,7	▽	17,6	▽	2,6
Castilla-La Mancha	43	0,8	188	3,5	54	1,3	153	3,6	▽	11	△	35	▽	20,4	△	22,9	▽	35,7	▽	0,8
Baleares	37	0,7	68	1,3	31	0,7	47	1,1	△	6	△	21	△	19,4	△	44,7	▽	3,7	△	16,8
Cantabria	34	0,6	76	1,4	41	1,0	67	1,6	▽	7	△	9	▽	17,1	△	13,4	▽	33,1	▽	8,5
Asturias	33	0,6	92	1,7	44	1,0	129	3,0	▽	11	▽	37	▽	25,0	▽	28,7	▽	39,5	▽	42,4
La Rioja	31	0,6	153	2,9	12	0,3	42	1,0	△	19	△	111	△	158,3	△	264,3	△	108,5	△	194,0
Navarra	12	0,2	24	0,5	18	0,4	34	0,8	▽	6	▽	10	▽	33,3	▽	29,4	▽	46,2	▽	43,0
Ceuta	2	0,0	3	0,1	7	0,2	8	0,2	▽	5	▽	5	▽	71,4	▽	62,5	▽	76,9	▽	69,7
Melilla	1	0,0	2	0,0	2	0,0	4	0,1	▽	1	▽	2	▽	50,0	▽	50,0	▽	59,6	▽	59,6
TOTAL	5.313	100	5.313	100	4.288	100	4.288	100		△ 1.025	△ 1.025									

Madrid lidera un año más este cuadro, al ubicarse en ella la sede del Servicio. Distinguimos aquí entre el lugar donde se presenta la reclamación de aquel otro donde se produce la incidencia que la motiva.

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

CUADRO 3

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	MEDIA DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS EN MILLONES		RECLAMACIONES POR LUGAR DE INCIDENCIA		RECLAMACIONES POR 1.000
	EUROS	% SOBRE TOTAL	NÚMERO DE RECLAMACIONES	% SOBRE TOTAL	MILLONES DE EUROS
La Rioja	5.166	0,7	153	2,9	29,6
Canarias	22.029	3,0	263	5,0	11,9
Cantabria	7.457	1,0	76	1,4	10,2
Extremadura	11.146	1,5	113	2,1	10,1
Madrid	173.031	23,8	1.672	31,5	9,7
Andalucía	87.447	12,0	839	15,8	9,6
Castilla-La Mancha	21.892	3,0	188	3,5	8,6
Castilla y León	38.590	5,3	295	5,6	7,6
Galicia	31.918	4,4	231	4,3	7,2
Comunidad Valenciana	65.751	9,0	450	8,5	6,8
Asturias	13.535	1,9	92	1,7	6,8
Murcia	16.544	2,3	105	2,0	6,3
Ceuta	595	0,1	3	0,1	5,0
Aragón	21.779	3,0	146	2,7	4,7
Baleares	16.294	2,2	68	1,3	4,2
Melilla	564	0,1	2	0,0	3,5
Cataluña	135.905	18,7	457	8,6	3,4
País Vasco	45.850	6,3	136	2,6	3,0
Navarra	11.474	1,6	24	0,5	2,1
TOTALES	726.966	100	5.313	100	7,3

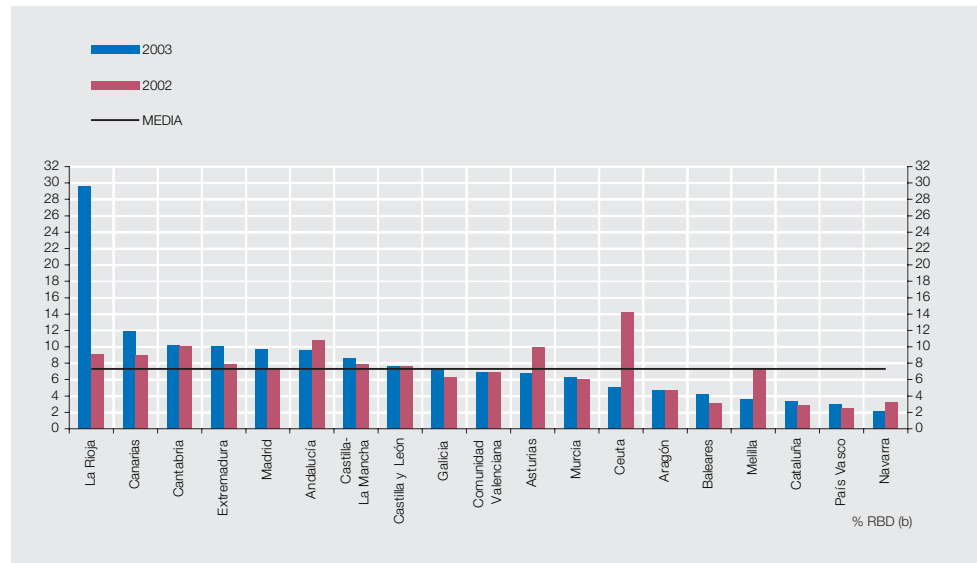
A considerable distancia de los datos de la Comunidad de Madrid se encuentra la de Andalucía, donde se origina el 15,8% de las reclamaciones; Cataluña y Comunidad Valenciana — con un 8,6% y 8,5%, respectivamente, del volumen global; Castilla y León — con un 5,6% — y la Comunidad Autónoma de Canarias, con un 5%. El resto de territorios muestra valores sustancialmente inferiores a los citados.

3 Número de reclamaciones por 1.000 millones de euros, tomando como base la media de créditos y depósitos de cada comunidad autónoma (cuadro 3)

En este cuadro se ofrece la media de créditos y depósitos de cada comunidad autónoma en millones de euros, y su peso relativo dentro del conjunto nacional. A partir de ese dato, se obtiene una ratio indicativa del número de reclamaciones presentadas en cada territorio por cada 1.000 millones de euros.

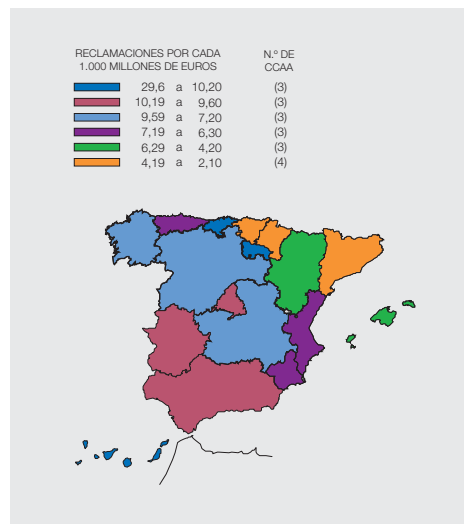
La información se complementa con un mapa nacional y un gráfico de barras, comparativo del ejercicio actual y el anterior. La media nacional en 2003 asciende a 7,3 reclamaciones por cada 1.000 millones de euros de transacciones bancarias.

Únicamente destacaremos el dato de la Comunidad Autónoma de La Rioja, cuya elevada ratio tiene su justificación puntual en el importante número de escritos de reclamaciones presentadas en ese lugar, ante la OMIC del Ayuntamiento de Logroño, por clientes de la entidad Eurobank del Mediterráneo.



DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES POR CCAA

GRÁFICO 2



4 Naturaleza de la entidad contra la que se dirigen las reclamaciones (cuadro 4)

Las entidades que han sido objeto de un mayor volumen de reclamaciones son, un año más, los bancos, con 3.472 expedientes, un 65,3% del total. Las cajas de ahorros y la CECA se sitúan a continuación, con un 24,1%. Tales datos son fruto de la hegemonía de ambos tipos de entidades en el panorama financiero español.

El tercer lugar lo ocupan los establecimientos financieros de crédito, con 218 reclamaciones, un 4,1% del total. Con 200 expedientes abiertos en el año, nos encontramos con las entidades no de crédito, refiriéndonos aquí a sociedades de tasación, de garantía recíproca, de valores, mutualidades, etc. Resaltamos igualmente las 144 reclamaciones presentadas contra cooperativas de crédito.

En «Consulta entidad» se contabilizan 88 reclamaciones, 22 más que en 2002, englobando este apartado los asuntos centrados en aspectos generales de práctica bancaria y aquellos otros que, por su materia, excedían de la competencia del Servicio.

**NATURALEZA DE LA ENTIDAD CONTRA LA QUE SE DIRIGEN
LAS RECLAMACIONES (a)**

CUADRO 4

	2003		2002	
	N.º	%	N.º	%
Bancos	3.472	65,3	2.605	60,8
Cajas de ahorros y CECA	1.278	24,1	1.188	27,7
Cooperativas de crédito	144	2,7	106	2,5
Establecimientos financieros de crédito	218	4,1	184	4,3
Consulta entidad	88	1,7	66	1,5
Entidades no de crédito	200	3,8	202	4,7
Establecimientos de cambio de moneda	18	0,3	16	0,4
TOTAL	5.418		4.367	

a. Los porcentajes están calculados sobre el número de reclamaciones presentadas en los respectivos años. Año 2003: 5.313. Año 2002: 4.288.

**5 Reclamaciones
tramitadas durante el año
2003 y tipos de resolución
de las archivadas
en el período 1.1.2003
a 15.2.2004 (cuadro 5)**

En este cuadro aparecen ordenadas las treinta y una entidades —fueron cinco menos hace un año— que han tenido un mínimo de veinte reclamaciones, en las que el Servicio consideró preciso solicitar alegaciones en lugar de optar por su archivo inmediato.

Un buen número de entidades ha visto incrementado el número de expedientes. Podemos destacar, como aumentos significativos entre las entidades más destacadas por su volumen, el de Banco Santander Central Hispano, con 773 reclamaciones tramitadas, frente a las 490 de hace un año; Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, con 136 frente a 91; Bankinter, con 75 —21 más que en 2002—; y Banco Popular Español, con 64 frente a 47.

Igualmente destacables son las entidades que han visto sustancialmente reducidas sus magnitudes. Nos referimos, en especial, al caso de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, con 359 expedientes, cuando el año pasado tuvo 472.

La siguiente columna recoge el número de expedientes resueltos sobre el total de casos tramitados. A partir de este dato se obtienen los porcentajes de reclamaciones archivadas y finalizadas.

El cuadro facilita a continuación información de los datos —absolutos y porcentuales— sobre allanamientos y desistimientos. Una u otra posibilidad provoca el archivo inmediato del expediente, denotando que la entidad ha reaccionado positivamente ante la queja de su cliente, bien allanándose ante su pretensión, o bien logrando su desistimiento.

Seguidamente, el cuadro da información sobre el número y porcentaje de expedientes en los que el Servicio se pronunció a favor de una u otra parte —reclamante o entidad reclamada— o bien no se produjo dicho pronunciamiento por falta de competencia para ello. Algunas entidades muestran una elevada proporción de informes favorables a su proceder, caso de Citifin, SA; Financia Banco de Crédito; Banco Popular Español; Banca Catalana y Banco Atlántico. Por el contrario, entre los expedientes resueltos con opinión favorable al reclamante destaca el caso de Pastor Servicios Financieros, con un porcentaje que alcanza el 88,7%.

RECLAMACIONES TRAMITADAS DURANTE EL AÑO 2003 Y TIPOS DE RESOLUCIÓN
DE LAS ARCHIVADAS ENTRE 1.1.2003 Y 15.2.2004 (a)

CUADRO 5

ENTIDADES	TRAMITADAS	ARCHIVADAS	ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS	% SOBRE TOTAL	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	% SOBRE TOTAL	INFORMES FAVORABLES A LA ENTIDAD	% SOBRE TOTAL	SIN PRONUNCIAMIENTO	% SOBRE TOTAL
Banco Santander Central Hispano, SA	773	578	129	22,3	227	39,3	139	24,0	83	14,4
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	359	236	31	13,1	36	15,3	115	48,7	54	22,9
Banco Español de Crédito	227	174	39	22,4	44	25,3	71	40,8	20	11,5
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid	218	177	19	10,7	29	16,4	89	50,3	40	22,6
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	136	94	5	5,3	28	29,8	48	51,1	13	13,8
Bankinter, SA	75	43	4	9,3	11	25,6	23	53,5	5	11,6
Pastor Servicios Financieros	64	62	1	1,6	55	88,7	1	1,6	5	8,1
Banco Popular Español, SA	64	41	1	2,5	3	7,3	29	70,7	8	19,5
Bancaja	58	40	1	2,5	14	35,0	19	47,5	6	15,0
Banco Zaragozano	51	39	4	10,3	13	33,3	15	38,5	7	17,9
Ibercaja	51	39	2	5,1	11	28,2	18	46,2	8	20,5
Citifin, SA, EFC	48	46	0	0,0	0	0,0	46	100,0	0	0,0
Citibank	48	27	3	11,1	6	22,2	15	55,6	3	11,1
Caja de Ahorros del Mediterráneo	44	34	2	5,9	5	14,7	16	47,1	11	32,3
Banco Sabadell	44	32	6	18,7	10	31,3	15	46,9	1	3,1
Financia Banco de Crédito	37	29	-	0,0	5	17,2	20	69,0	4	13,8
Caja España de Inversiones	36	32	2	6,2	6	18,8	13	40,6	11	34,4
Unicaja	35	26	2	7,7	5	19,2	14	53,9	5	19,2
Banco Pastor	34	24	8	33,3	4	16,7	11	45,8	1	4,2
Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	34	23	4	17,4	3	13,0	12	52,2	4	17,4
Deutsche Bank, SA, Española	33	19	4	21,1	5	26,3	5	26,3	5	26,3
Caixa d'Estalvis de Catalunya	31	26	4	15,4	6	23,1	12	46,1	4	15,4
Patagon Internet Bank, SA	31	24	10	41,7	4	16,7	9	37,5	1	4,1
Caja General de Ahorros de Granada	30	27	5	18,5	6	22,2	15	55,6	1	3,7
Caja de Ahorros de Galicia	28	16	2	12,5	7	43,7	4	25,0	3	18,8
Banco Atlántico, SA	27	23	2	8,7	5	21,7	15	65,2	1	4,4
Barclays Bank, SA	24	18	1	5,6	9	50,0	7	38,8	1	5,6
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	23	16	3	18,7	4	25,0	6	37,5	3	18,8
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	23	12	3	25,0	2	16,7	7	58,3	0	0,0
Banco Cetelem, SA	21	10	2	20,0	1	10,0	7	70,0	0	0,0
Unoe Bank, SA	20	12	1	8,3	4	33,4	6	50,0	1	8,3

a. Los porcentajes se han calculado sobre el total de reclamaciones resueltas en cada entidad.

6 Rectificaciones de las entidades a los informes del Servicio en el período 1.1.2003 a 15.2.2004 (cuadro 6)

Este cuadro ofrece información sobre la reacción de las distintas entidades cuando reciben un informe desfavorable del Servicio de Reclamaciones. Los índices más elevados de rectificaciones —con un 100%— corresponden a entidades como Unicaja, Banco Pastor, Patagon Bank, Deutsche Bank, Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha, Banca Catalana y Unoe Bank.

Con porcentajes algo inferiores, encontramos a Citibank España, SA (83,3%), Banco Sabadell (80%), Ibercaja (72,7%), y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (72,3%).

Período 1.1.2003 a 15.2.2004

ENTIDADES	TOTAL INFORMES FAVORABLES RECLAMANTE	SÍ RECTIFICA	% RECTIFICA- CIONES	NO RECTIFICA	% NO RECTIFICA- CIONES
Banco Santander Central Hispano, SA	227	108	47,6	119	52,4
Banco Español de Crédito, SA	44	30	68,2	14	31,8
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	36	26	72,3	10	27,7
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid	29	18	62,1	11	37,9
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	28	9	32,1	19	67,9
Bancaja	14	6	42,9	8	57,1
Banco Zaragozano	13	7	53,8	6	46,2
Ibercaja	11	8	72,7	3	27,3
Bankinter, SA	11	7	63,6	4	36,3
Banco Sabadell	10	8	80,0	2	20,0
Barclays Bank, SA	9	3	33,3	6	66,7
Caja de Ahorros de Galicia	7	5	71,4	2	28,6
Citibank España, SA	6	5	83,3	1	16,7
Caixa d'Estalvis de Catalunya	6	4	66,7	2	33,3
Caja General de Ahorros de Granada	6	2	33,3	4	66,7
Caja España de Inversiones	6	2	33,3	4	66,7
Deutsche Bank, SA, Española	5	5	100,0	0	0,0
Unicaja	5	5	100,0	0	0,0
Caja de Ahorros del Mediterráneo	5	3	60,0	2	40,0
Banco Atlántico, SA	5	2	40,0	3	60,0
Financia Banco de Crédito	5	2	40,0	3	60,0
Patagon Bank, SA	4	4	100,0	0	0,0
Unoe Bank	4	4	100,0	0	0,0
Banco Pastor, SA	4	4	100,0	0	0,0
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	4	2	50,0	2	50,0
Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez	4	2	50,0	2	50,0
Banco Popular Español, SA	3	3	100,0	0	0,0
Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	3	1	33,3	2	66,7
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	2	2	100,0	0	0,0
Banco Cetelem, SA	1	1	100,0	0	0,0
TOTALES	517	288	55,7	229	44,3

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

7 Resultado global de las reclamaciones archivadas en 2003 (cuadro 7)

El presente cuadro se compone de tres apartados básicos: reclamaciones archivadas por llegarse a algún tipo de acuerdo transaccional, archivadas con solicitud de alegaciones, y archivadas sin ella. En total, durante el ejercicio analizado se produjeron 5.545 archivos de otros tantos expedientes, lo que supone 1.449 más que un año antes.

Por lo que respecta al primer grupo de los enunciados, se recogen 164 expedientes —el 3% de los expedientes archivados— en los que reclamante y entidad pactaron algún tipo de acuerdo, en virtud del cual la queja fue expresamente retirada.

	2003		2002		VARIACIÓN					
	N.º	%	N.º	%	ABSOLUTA		RELATIVA			
					N.º	%	%			
Sin solicitud de alegaciones: Total	2.206	39,8	1.536	37,5	Δ	670	Δ	43,6	Δ	6,1
El reclamante no aportó la documentación solicitada.										
Archivo	458	8,3	247	6,0	Δ	211	Δ	85,4	Δ	37,0
Solicitudes de información sobre una práctica sin reclamación (referidas o no a una entidad concreta)	81	1,5	31	0,8	Δ	50	Δ	161,3	Δ	93,0
Asuntos rechazados:										
<i>Asuntos de derecho privado</i>	25	0,5	19	0,5	Δ	6	Δ	31,6	∇	2,8
<i>Otros organismos</i>	851	15,3	746	18,2	Δ	105	Δ	14,1	∇	15,7
<i>Asuntos sub iudice</i>	60	1,1	46	1,1	Δ	14	Δ	30,4	∇	3,6
<i>El asunto planteado no supone infracción</i>	16	0,3	50	1,2	∇	34	∇	68,0	∇	76,4
<i>Motivos varios</i>	558	10,1	339	8,3	Δ	219	Δ	64,6	Δ	21,6
<i>Asunto ya resuelto</i>	10	0,2	8	0,2	Δ	2	Δ	25,0	∇	7,7
<i>No es entidad de crédito</i>	147	2,7	50	1,2	Δ	97	Δ	194,0	Δ	117,2
Sin o con solicitud de alegaciones: Total	164	3,0	147	3,6	Δ	17	Δ	11,6	∇	17,6
Desistimientos	164	3,0	147	3,6	Δ	17	Δ	11,6	∇	17,6
Con solicitud de alegaciones: Total	3.175	57,2	2.413	58,9	Δ	762	Δ	31,6	∇	2,9
Allanamientos	479	8,6	421	10,3	Δ	58	Δ	13,8	∇	16,0
Informes favorables al reclamante	1.011	18,2	805	19,7	Δ	206	Δ	25,6	∇	7,2
Informes favorables a la entidad	1.271	22,9	940	22,9	Δ	331	Δ	35,2	∇	0,1
Improcedencia de informe. Sin pronunciamiento	414	7,5	247	6,0	Δ	167	Δ	67,6	Δ	23,8
TOTAL	5.545	100,0	4.096	100,0	Δ	1.449				

Este cuadro detalla el tipo de asunto planteado en cada escrito dirigido al Servicio, especificando qué se determinó en cada uno de ellos. Con respecto a su archivo, apreciamos cómo el dato de informes emitidos a favor de una u otra parte —entidad o reclamante— mantiene valores similares a los del año anterior.

En cuanto a los 3.175 expedientes en los que se solicitaron alegaciones a la entidad reclamada —762 más que en 2002—, en 1.011 de ellos el dictamen del Servicio favoreció a la parte reclamante, por otros 1.271 resueltos en sentido contrario, esto es, a favor de la entidad reclamada. En términos porcentuales, suponen un 18,2% y 22,9%, respectivamente, del total de archivos decretados. Además, hubo otros 479 expedientes en los que se produjo el allanamiento de la entidad al aceptar la tesis de su cliente; mientras que en 414 casos no hubo pronunciamiento del Servicio, por motivos de falta de competencia.

Por último, el tercer apartado recoge los 2.206 expedientes en los que no se consideró preciso solicitar alegaciones a la entidad reclamada. En 81 supuestos se solicitaba información sobre una determinada práctica, no implicando una reclamación; y en otros 458 casos se produjo el archivo al no aportar el reclamante la documentación expresamente solicitada por el Servicio. En los restantes, se rechazó la reclamación por los motivos a continuación apuntados:

- a) Supuestos remitidos a «otros organismos públicos», por ser ellos competentes para su resolución. Hablamos de 851 casos —hay un descenso relativo del 15,7%—, en su mayor parte derivados a la Comisión Nacional del Mercado de Valores —planes de inversiones— y Dirección General de Seguros —fondos y planes de pensiones.

	2003		2002		VARIACIÓN					
	N.º	%	N.º	%	ABSOLUTA		RELATIVA			
					N.º	%	%			
Operaciones activas	1.557	29,3	1.019	23,8	Δ	538	Δ	52,8	Δ	23,3
Operaciones pasivas	1.002	18,9	914	21,3	Δ	88	Δ	9,6	∇	11,5
Transferencias	147	2,8	110	2,6	Δ	37	Δ	33,6	Δ	7,9
Letras y cheques	353	6,6	309	7,2	Δ	44	Δ	14,2	∇	7,8
Deuda del Estado	19	0,4	20	0,5	∇	1	∇	5,0	∇	23,3
Tarjetas de crédito	588	11,1	461	10,8	Δ	127	Δ	27,5	Δ	2,9
Dívidas y billetes extranjeros	89	1,7	37	0,9	Δ	52	Δ	140,5	Δ	94,1
Reclamaciones varias	819	15,4	390	9,1	Δ	429	Δ	110,0	Δ	69,5
Consultas varias	27	0,5	11	0,3	Δ	16	Δ	145,5	Δ	98,1
Cuestiones referidas a valores y seguros	831	15,6	769	17,9	Δ	62	Δ	8,1	∇	12,8

Los porcentajes están calculados sobre el número de reclamaciones presentadas en los respectivos años. Año 2003: 5.313. Año 2002: 4.288.

- b) Expedientes archivados por «motivos varios», al exceder el asunto planteado de la competencia del Banco de España (558 casos).
- c) Expedientes archivados porque el tema suscitado no suponía infracción de normativa disciplinaria alguna (16 casos).
- d) Expedientes archivados al no ser la parte reclamada una entidad sometida a la competencia del Banco de España (147 casos).
- e) Expedientes archivados por causa de prejudicialidad, prohibiendo la norma expresamente la intervención del Servicio (60 casos).
- f) Expedientes donde se suscitaban asuntos de estricto derecho privado (25 casos).
- g) Expedientes archivados por haber sido ya resueltos con anterioridad (10 casos).

8 Materia objeto de la reclamación (cuadro 8)

En este cuadro se clasifican las reclamaciones por tipo de operación bancaria. Destacan, como asuntos más reclamados, las operaciones activas —1.557 casos, un 29,3% del total— y las pasivas —1.002 supuestos, que representan el 18,9%—. Las primeras sufren un incremento relativo del 23,3% con respecto al año anterior, mientras que las segundas disminuyen un 11,5%.

Si profundizamos en los motivos concretos de las reclamaciones centradas en operaciones activas, destacamos 330 casos referidos a cuestiones relacionadas con la Ley de Crédito al Consumo; 212 centrados en comisiones y gastos repercutidos; y 198 en que se discrepaba en cuanto a los intereses liquidados.

Por lo que concierne a las operaciones pasivas, de los 1.002 expedientes antes anunciados, en 281 se discrepaba de apuntes asentados en cuenta; 210 versaban sobre comisiones y gastos; y en 186 la queja se formulaba por aspectos relacionados con la información y documentación recibida.

Como siguientes capítulos que suscitan más quejas, con magnitudes muy similares entre sí, se encuentran las cuestiones referidas a valores y seguros —831 expedientes, que en su mayoría se remitieron, para su conocimiento y resolución, a los Servicios implantados al efecto en la Comisión Nacional del Mercado de Valores y en la Dirección General de Seguros— y las reclamaciones varias, con 819 casos.

El grupo de reclamaciones varias sufre un significativo incremento relativo del 69,5% —producto de la inclusión de 414 reclamaciones presentadas por afectados por la crisis de la entidad Eurobank del Mediterráneo—, englobando expedientes que fueron abiertos y tramitados al ser —en principio— susceptibles de nuestro pronunciamiento, si bien, por su singularidad, merecen destacarse de manera individualizada:

– Avaluos y garantías	45
– Impuestos y Seguridad Social	32
– Inclusión en registros de impagados	42
– Secreto bancario	13
– Créditos documentarios	7
– Cajas de seguridad	3
– Operaciones no bancarias	61
– Tasación, establecimientos de cambio, etc.	29
– Billetes falsos	20
– Publicidad	6
– Cambio a euros	8
– Medidas de seguridad en sucursal	12
– Información fiscal	4
– Discrepancias apuntes en cuenta	414
– Horario de pago	22
– Internet	1
– Herencias	48
– Trasladas a Oficina de Emisión y Caja del Banco de España	18
– Actuación unilateral	18
– Embargos	3
– Banca telefónica	1
– Deficiencias en correspondencia	2
– Otras	10
	<hr/>
TOTAL	819

Las reclamaciones referidas a tarjetas de crédito ascendieron a 588, 127 casos más que hace un año. De ellas, casi la mitad —282— se centraron en el robo, sustracción y uso fraudulento de este medio de pago.

Respecto a los supuestos centrados en letras y cheques, si bien incrementan su número con 44 casos más que en 2002, alcanzando los 353 expedientes, esa variación implica un decremento relativo del 7,8%.

El único grupo que disminuye, muy ligeramente, sus magnitudes absolutas es el de deuda del Estado, con 19 expedientes. En el vértice opuesto nos encontramos el grupo de divisas y billetes extranjeros, que pasa de 37 expedientes en 2002 a 89 en el ejercicio comentado. Sobresalen aquí los 44 casos que versaron sobre el cobro de comisiones.

Por último, nos referimos al grupo de transferencias, que, con 147 supuestos —56 de ellos cuestionaban las comisiones cobradas— ofrece un incremento relativo del 7,9%.

9 Defensores del cliente u órgano equivalente

En este listado se recogen las entidades que han comunicado al Servicio la existencia de un órgano de atención al cliente, defensor u órgano equivalente.

Estamos ante una instancia cuya existencia era voluntaria hasta la entrada en vigor de la Ley 44/2002, de medidas de reforma del sistema financiero, que impone la obligatoriedad de que las entidades designen un servicio o departamento de atención a la clientela, al margen de la posibilidad —no obligación— de nombrar un defensor del cliente de índole externa. Será el poder público quien vele porque el estatuto o reglamento que regula el funcionamiento de estos órganos se adecue a los principios que deben inspirar su función.

Bancos

BNP Paribas España, SA
BNP Paribas Securities Services, SE
BNP Paribas, SE
Banca March, SA
Banca Pueyo, SA
Banco Atlántico, SA
Banco Banif, SA
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA
Banco de Andalucía, SA
Banco de Asturias, SA
Banco de Castilla, SA
Banco de Crédito Balear, SA
Banco de Crédito Local de España, SA
Banco de Galicia, SA
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, SA
Banco de Madrid
Banco de Promoción de Negocios, SA
Banco de Sabadell, SA
Banco de Servicios Financieros Caja Madrid-Mapfre, SA
Banco de Valencia, SA
Banco de Vasconia, SA
Banco Depositario BBVA, SA
Banco Español de Crédito, SA
Banco Finantia Sofinloc, SA
Banco Guipuzcoano, SA
Banco Halifax Hispania, SA
Banco Industrial de Bilbao, SA
Banco Inversión, SA
Banco Inversis Net, SA
Banco Occidental, SA
Banco Pastor, SA
Banco Popular Español, SA
Banco Popular Hipotecario, SA
Banco Santander Central Hispano, SA
Banco Simeón, SA
Banco Urquijo, SA
Bancofar, SA
Bancopopular-E, SA
Banesto Banco de Emisiones, SA
Bankinter, SA
Banque PSA Finance, SE
Barclays Bank, SA
BBVA Banco de Financiación, SA
Caisse Regionale de Crédit Agricole Mutuel Sud Mediterranee, SE
Citibank España, SA
Citibank International PLC, SE
Crédit Agricole Indosuez, SE
Crédit Lyonnais, SA, SE
Crédit Suisse, SE

Deutsche Bank Crédit, SA
Deutsche Bank SA, Española
Eurobank del Mediterráneo, SA
FCE Bank PLC, SE
Finanzia, Banco de Crédito, SA
General Electric Capital Bank, SA
ING Direct NV, SE
MBNA Europe Bank Limited, SE
Patagon Bank, SA
Popular Banca Privada, SA
Sabadell Banca Privada, SA
Santander Central Hispano Investment, SA
Santander Consumer Finance, SA
UBS España, SA
UNOE Bank, SA

TOTAL

64

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 Terrasa
Caixa d'Estalvis del Penedès
Caixa d'Estalvis Laietana
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara
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 de Salamanca y Soria
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria
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 y MP de Gipuzkoa y San Sebastián
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Baleares
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Extremadura
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Segovia
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (IBERCAJA)

Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona
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 Crèdit dels Enginyers, CC, ING, SCC
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV
Caixa Rural Albalat dels Sorells, CCV
Caixa Rural Altea, CCV
Caixa Rural Benicarló, SCCV
Caixa Rural de Balears, SCC
Caixa Rural de Callosa d'en Sarria, CCV
Caixa Rural de Turis, CCV
Caixa Rural Galega, SCCLG
Caixa Rural la Vall «San Isidro», SCCV
Caixa Rural Sant Josep de Vilavella, SCCV
Caixa Rural Vinarós, SCCV
Caja Caminos, SCC
Caja Campo, Caja Rural, SCC
Caja de Arquitectos, SCC
Caja de Crédito de Alcoy, CCV
Caja de Crédito de Petrel, Caja Rural, CCV
Caja Laboral Popular, CC
Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, SCC
Caja Rural Castellón-San Isidro, SCCV
Caja Rural Católico-Agraria, CCV
Caja Rural Central, SCC
Caja Rural Comarcal de Mota del Cuervo, SCLCA
Caja Rural de Albacete, SCC
Caja Rural de Albal, CCV
Caja Rural de Alginet, SCCV
Caja Rural de Almendralejo, SCC
Caja Rural de Aragón, SCC
Caja Rural de Asturias, SCC
Caja Rural de Betxi, SCCV
Caja Rural de Burgos, CC
Caja Rural de Canarias, SCC
Caja Rural de Casinos, SCCV
Caja Rural de Cheste, SCC
Caja Rural de Ciudad Real, SCC
Caja Rural de Córdoba, SCC
Caja Rural de Cuenca, SCC

Caja Rural de Extremadura, SCC
 Caja Rural de Fuentepelayo, SCC
 Caja Rural de Gijón, CC
 Caja Rural de Granada, SCC
 Caja Rural de Guissona, SCC
 Caja Rural de Jaén, SCC
 Caja Rural de la Roda, SCLCA
 Caja Rural de Navarra, SCC
 Caja Rural de Salamanca, SCC
 Caja Rural de Segovia, CC
 Caja Rural de Soria, SCC
 Caja Rural de Tenerife, SCC
 Caja Rural de Teruel, SCC
 Caja Rural de Toledo, SCC
 Caja Rural de Torrent, CCV
 Caja Rural de Utrera, SCALC
 Caja Rural de Villamalea, SCCA
 Caja Rural de Villar, CCV
 Caja Rural de Zamora, CC
 Caja Rural del Duero, SCCL
 Caja Rural del Mediterráneo, Rural Caja, SCC
 Caja Rural del Sur, SCC
 Caja Rural Intermediterránea, SCC
 Caja Rural La Junquera de Chilches, CCV
 Caja Rural Nuestra Madre del Sol, SCACL
 Caja Rural Nuestra Señora de Guadalupe, SCCA
 Caja Rural Nuestra Señora de la Esperanza de Onda, SCCV
 Caja Rural Nuestra Señora del Campo, SCAC
 Caja Rural Nuestra Señora del Rosario, SCAC
 Caja Rural Regional San Agustín Fuente Álamo Murcia, SCC
 Caja Rural San Fortunato, Sociedad Cooperativa Catalana Cto. Ltda.
 Caja Rural San Isidro de les Coves de Vinroma, CCCV
 Caja Rural San Isidro de Villafamés, SCCV
 Caja Rural San Jaime de Alquerías del Niño Perdido, CCV
 Caja Rural San José de Alcora, CCV
 Caja Rural San José de Almassora, CCV
 Caja Rural San José de Burriana, CCV
 Caja Rural San José de Nules, CCV
 Caja Rural San Roque de Almenara, SCCV
 Caja Rural San Vicente Ferrer de Vall de Uxó, CCV
 Caja Rural Vasca, SCC
 Cooperativa de Crédito Agrario, Caja Rural de Casas Ibáñez, Sociedad Cooperativa
 Crèdit Valencia, Caja Rural, CCV

TOTAL

79

Establecimientos financieros de crédito

AIG Finanzas, SA, EFC
 Accordia España SA, EFC
 Adefisa Leasing, EFC, SA

BNP Paribas Lease Grupo, SA, EFC
 Banesto Factoring, SA, EFC
 Bansabadell Hipotecaria, EFC, SA
 Bansander de Financiaciones, SA, EFC
 Banzano Group Factoring, SA, EFC
 BBVA Factoring, SA, EFC
 BMW Financial Services Ibérica, EFC, SA
 Caterpillar Financial Corporación Financiera, SA, EFC
 Citifin, SA, EFC
 Cofidis Hispania, EFC, SA
 Comerciantes Reunidos del Sur, SA, EFC
 Edamleasing, EFC, SA
 Electrolux Financiera, SA, EFC
 Finanzia Trucks, EFC, SA
 GMAC España, SA de Financiación, EFC
 Heller Factoring Española, SA, EFC
 Hipotebansa, EFC, SA
 Hispamer Servicios Financieros, EFC, SA
 Ibercaja Leasing y Financiación, SA, EFC
 IBM Financiación, EFC, SA
 Lico Leasing, SA, EFC
 Mercedes-Benz Credit, EFC, SA
 Moneticia, SA, EFC
 Montjuich, EF, EFC, SA
 Multiahorro, EFC, SA
 Renault Financiaciones, SA, EFC
 Sa Nostra de Inversiones, EFC, SA
 Santana Credit, EFC, SA
 Santander Central Hispano Factoring y Confirming, SA, EFC
 Santander Central Hispano Lease, SA, EFC
 Santander Central Hispano Multileasing, SA, EFC
 Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA
 Tarcredit, EFC, SA
 Transolver Finance, EFC, SA
 Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC
 Unión Financiera Asturiana, SA, EFC
 VFS Financial Services Spain, EFC, SA
 Volkswagen Finance, SA, EFC

TOTAL 41

Establecimientos de cambio de moneda

Airport Change, SA
 American Express Foreign Exchange, SA
 Maccorp Exact Change, SA

TOTAL 3