

II INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Información estadística

El capítulo II de la Memoria comprende la información estadística elaborada a partir de los datos obtenidos del trabajo realizado a lo largo del ejercicio de 2004; en él, se analizan los resultados y se comentan las conclusiones extraídas.

La información comprende nueve cuadros, complementados por ocho gráficos. En comparación con ejercicios anteriores, esta información estadística ha sido mejorada, tanto en número, que se ha visto incrementado, como en su composición, en la que se ha producido una mayor desagregación de la información.

En los cuadros se emplean, a efectos de mejorar la comparación, porcentajes de variación absolutos y relativos. La distinción entre unos y otros sirve para poder realizar un análisis y valoración objetiva de las fluctuaciones experimentadas, en relación con el volumen global del ejercicio comparado. Asimismo, hay que puntualizar que no siempre se ofrecen datos de sumas totales, dado que en algunos expedientes de reclamación intervienen dos o más entidades o se tratan temas de distinta naturaleza.

Por último, hay que señalar que, en el ejercicio 2003, se produjeron dos hechos de gran relevancia y repercusión sobre los escritos de reclamación presentados en el Servicio de Reclamaciones, y que por su carácter excepcional han tenido que ser tenidos en cuenta a la hora de efectuar un análisis de la evolución de la actividad desarrollada por el Servicio en el año 2004. Se trata de las reclamaciones derivadas de los cierres de determinadas academias de inglés y de los clientes de la entidad bancaria Eurobank del Mediterráneo, que supusieron del orden de 1.600 entradas adicionales.

1 Resumen de expedientes (cuadro 1) (gráfico 1)

El presente cuadro muestra el número de escritos presentados durante el año 2004 ante el Servicio, incluyendo por primera vez aquellos que no han dado lugar a la tramitación de un expediente de reclamación, por no cumplir con los requisitos formales que impone la normativa vigente, presentación previa ante el Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de la entidad reclamada, o falta de aportación de la documentación necesaria para la resolución del expediente.

Los datos más significativos que se observan en el cuadro son: un descenso en el número de reclamaciones presentadas ante el Servicio —24,5%—, junto con una fuerte disminución del número de inadmisiones —46,7%—.

La explicación a estas fuertes fluctuaciones la encontramos en los movimientos erráticos del ejercicio 2003, generados por causas ajenas a la normal evolución del sistema financiero y no repetidas en el tiempo. Se trata de los casos Oppening, Wall Street y Eurobank del Mediterráneo, ya apuntados al inicio de este capítulo.

Los hechos más relevantes, una vez efectuadas las anteriores consideraciones, son:

Una consolidación del número de informes emitidos por el Servicio. En el año 2004 se han resuelto 5.195 expedientes de reclamación, frente a los 5.125 del ejercicio anterior —descontados los 420 expedientes de clientes de Eurobank del Mediterráneo—.

Esta situación se presenta después de varios años de fuertes aumentos, y a pesar de la mayor demanda de los servicios de intermediación financiera propiciada por la holgura en las condi-

Año 2004

	EXPEDIENTES PRESENTADOS	% S/ AÑO ANTERIOR	INADMISIONES (REQUISITOS FORMALES)	% S/ AÑO ANTERIOR	EXPEDIENTES RESUELTOS	% S/ AÑO ANTERIOR	EXPEDIENTES EN TRAMITACIÓN	% S/ AÑO ANTERIOR
							1.343	-14,7
Enero	432	-27,5	73	-71,3	381	26,2	1.394	-15,3
Febrero	512	-33,2	99	-68,6	478	68,9	1.428	-23,2
Marzo	514	-20,9	91	-58,4	495	14,1	1.447	-23,4
Abril	441	-20,0	85	-43,7	446	-9,5	1.442	-20,7
Mayo	463	-5,7	104	-23,5	565	38,1	1.340	-25,0
Junio	457	-19,1	108	-25,5	439	-11,1	1.358	-21,8
Julio	427	-28,0	119	-4,0	344	-31,5	1.441	-17,0
Agosto	327	-39,6	69	-18,8	533	96,0	1.235	-36,3
Septiembre	351	-32,6	52	-39,5	374	-28,5	1.212	-35,2
Octubre	393	-36,7	82	-27,4	383	-55,4	1.222	-20,5
Noviembre	430	-22,5	54	-63,3	372	-34,9	1.280	-9,1
Diciembre	450	5,1	77	-38,4	385	-4,7	1.345	0,1
Total	5.197	-24,5	1.013	-46,7	5.195	-6,3	1.345	0,1
							Media expedientes en tramitación 2003	1.714
							Media expedientes en tramitación 2004	1.345
Plazo medio de resolución 2003	124 días							
Plazo medio de resolución 2004	117 días							

ciones de financiación del mercado, lo que apunta a una mejora global en el comportamiento de las entidades en sus relaciones con la clientela, a la que hay que añadir la colaboración cada vez más activa tanto de los Servicios de Atención al Cliente de las propias entidades, como de los Defensores del Cliente.

Una notable disminución de las reclamaciones desestimadas por no cumplir con los requisitos formales establecidos por la normativa, incumplimiento del trámite del defensor, o no aportación de la documentación necesaria para poder seguir con la tramitación del expediente.

A la primera ha contribuido indudablemente la entrada en vigor de la normativa que obliga a las entidades financieras a tener órganos internos de defensa del cliente, y al mayor conocimiento de su existencia por parte de los usuarios de servicios bancarios. En el cuadro analizado, puede apreciarse un descenso notable en los últimos cinco meses del año, una vez en vigor la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras.

El porcentaje de expedientes en fase de tramitación se ha reducido considerablemente durante los diez primeros meses de este año en comparación con el mismo mes del año anterior, estabilizándose en el último, indicativo de una agilización del procedimiento de resolución en el presente año. La media de expedientes en tramitación de ambos ejercicios — 1.714 en 2003 y 1.345 en 2004 — confirma dicha reducción.

Este hecho también se corrobora por la información obtenida sobre los plazos medios de resolución de una reclamación desde que se presenta en el Servicio, hasta que se envía el in-



forme de resolución a las partes implicadas, y que fueron de 124 días en 2003 y de 117 en 2004.

En el gráfico 1 podemos observar la evolución mes a mes de los años 2003 y 2004 de expedientes abiertos y resueltos.

En dicho gráfico se observan claramente los movimientos erráticos apuntados, en la diferencia que se mantiene hasta fin de año en el número de reclamaciones presentadas, que por el contrario no tiene el mismo reflejo en el número de resueltas, ya que, de los 1.197 escritos de las academias de inglés, 917 se archivaron por no cumplir el trámite del Defensor.

La media de expedientes resueltos en 2003 fue de 462, y en 2004, de 433. Hay que tener en cuenta que la media de 2003 no es representativa; la serie mensual presenta una fuerte desviación, provocada por los 420 expedientes resueltos —mediante carta de no competencia en los meses de septiembre/octubre— de Eurobank del Mediterráneo. La media de 2004, con una desviación de 71, es bastante representativa de la tendencia del año.

El gráfico también muestra la línea de tendencia de los expedientes resueltos, en la que se observa que en el año 2004 el número de resoluciones tiende a ser superior que en 2003, salvo en la última parte del año, por el efecto errático arriba apuntado.

2 Clasificación de la reclamación en función de la Comunidad Autónoma donde se ha producido la incidencia (cuadro 2) (gráficos 2 y 3)

Este cuadro ofrece información sobre el número de reclamaciones presentadas, clasificadas en función de la Comunidad Autónoma en la que se ha producido la incidencia, así como su comparación con la media de créditos y depósitos de cada Comunidad, a fin de hacer más objetivo su estudio comparativo.

Madrid es la Comunidad Autónoma donde más reclamaciones se producen, 1.717, un 33% del total, seguida de Andalucía, con 848, un 16,3% del total.

En términos de variación sobre el ejercicio 2003, destacan los incrementos tanto absolutos como relativos experimentados en las Comunidades Autónomas de Asturias, Canarias y Na-

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN FUNCIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA
DONDE SE HA PRODUCIDO LA INCIDENCIA

CUADRO 2

	AÑO 2004		AÑO 2003		VARIACIÓN		AÑO 2004			AÑO 2003	
	N.º	%	N.º	%	ANUAL	PONDERADA CON TOTAL NACIONAL	MEDIA DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS EN MILLONES		EXPE- DIENTES/ 1.000 M	EXPE- DIENTES/ 1.000 M	VARIACIÓN
							EUROS	%			
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11
Madrid	1.717	33,0	1.672	31,5	2,7	5,0	199.059	23,6	8,6	9,7	-11,1
Andalucía	848	16,3	839	15,8	1,1	3,3	105.126	12,5	8,1	9,6	-15,9
C. Valenciana	444	8,5	450	8,5	-1,3	0,9	77.668	9,2	5,7	6,8	-16,5
Canarias	343	6,6	263	5,0	30,4	33,3	25.384	3,0	13,5	11,9	13,2
Cataluña	337	6,5	457	8,6	-26,3	-24,6	160.278	19,0	2,1	3,4	-37,5
Castilla y León	292	5,6	295	5,6	-1,0	1,2	44.101	5,2	6,6	7,6	-13,4
Galicia	221	4,3	231	4,3	-4,3	-2,2	35.590	4,2	6,2	7,2	-14,2
Aragón	155	3,0	146	2,7	6,2	8,5	24.483	2,9	6,3	4,7	34,6
País Vasco	153	2,9	136	2,6	12,5	15,0	50.353	6,0	3,0	3,0	2,4
Castilla-La Mancha	151	2,9	188	3,5	-19,7	-17,9	25.317	3,0	6,0	8,6	-30,5
Asturias	121	2,3	92	1,7	31,5	34,5	14.671	1,7	8,2	6,8	21,3
Murcia	98	1,9	105	2,0	-6,7	-4,6	19.857	2,4	4,9	6,3	-22,2
Extremadura	98	1,9	113	2,1	-13,3	-11,3	12.445	1,5	7,9	10,1	-22,3
Baleares	68	1,3	68	1,3	0,0	2,2	19.026	2,3	3,6	4,2	-14,4
Cantabria	56	1,1	76	1,4	-26,3	-24,7	8.336	1,0	6,7	10,2	-34,1
La Rioja	42	0,8	153	2,9	-72,6	-71,9	5.902	0,7	7,1	29,6	-76,0
Navarra	37	0,7	24	0,5	54,2	57,6	12.925	1,5	2,9	2,1	36,9
Melilla	9	0,2	2	0,0	350,0	360,0	639	0,1	14,1	3,5	297,5
Ceuta	7	0,1	3	0,1	133,3	138,5	661	0,1	10,6	5,0	110,0
Total	5.197	100,0	5.313	100,0			841.821	100,0			
							Media de 2003		7,3		
							Media de 2004		6,2		

NOTA: C2 = C1/5.197
C4 = C3/5.313
C5 = (C1 - C3)/C3

C6 = (C1 * 5.313/C3 * 5.197) - 1
C8 = (C7/841.821) * 100
C9 = (C1/C7) * 1.000

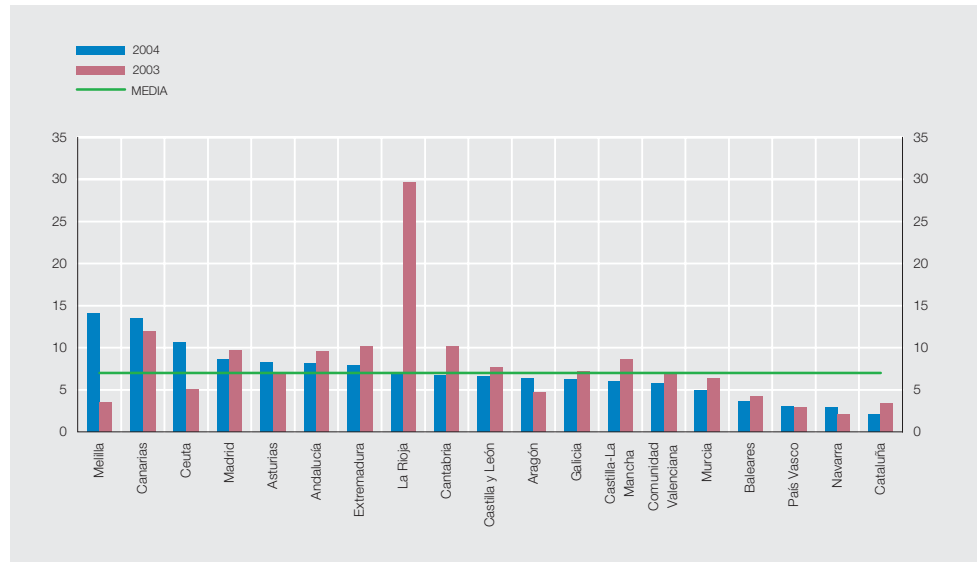
C10 = (C3/media créditos-depósitos 2003) * 1.000
C11 = (C9/C10) - 1

varra, y el significativo descenso que presenta Cataluña, que, siendo la segunda Comunidad Autónoma en volumen medio de créditos y depósitos, un 19%, es, sin embargo, la que ocupa el último puesto en el *ranking* de número de reclamaciones por cada mil millones de euros (2,1), muy inferior a la media nacional (6,2).

El descenso de la Comunidad de La Rioja refleja el efecto que en 2003 tuvieron las reclamaciones de Eurobank del Mediterráneo.

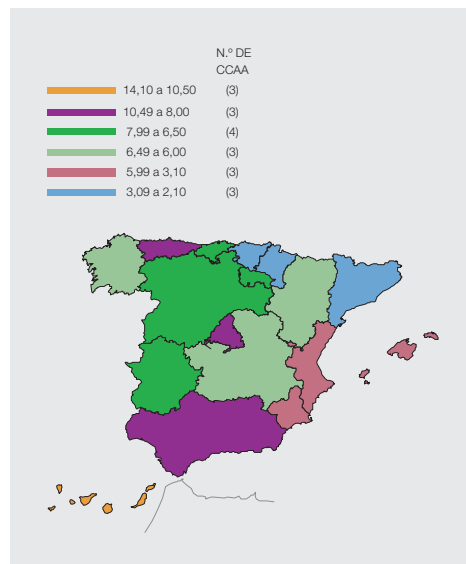
Si comparamos el número de reclamaciones por cada mil millones de euros, es significativo el hecho de que en las Comunidades con una mayor media de créditos y depósitos, en las que se concentra la mayor actividad financiera, se está produciendo una disminución de reclamaciones en términos relativos, en contra de lo que reflejan las Comunidades con pequeña actividad. Esto apunta a un mejor funcionamiento del sistema financiero en el área de la transparencia y protección a los consumidores, que tiene su reflejo en el descenso de la media nacional, que ha pasado de 7,3 reclamaciones por cada mil millones de euros a 6,2.

Finalmente, llama la atención el comportamiento de la Comunidad Autónoma de Canarias, con un fuerte incremento de todas sus ratios, y que tiene su paralelo en el elevado porcentaje de reclamaciones que presentan las cajas canarias.



DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES POR CCAA

GRÁFICO 3



La información se completa con un gráfico de barras, en el que se comparan los ejercicios 2003 y 2004, y un mapa en el que visualmente puede apreciarse la concentración de reclamaciones en el territorio nacional.

3 Naturaleza de la entidad contra la que se dirigen los expedientes (cuadro 3)

Este cuadro nos ofrece una doble información sobre el volumen de reclamaciones presentadas por tipo de entidad. Las dos primeras columnas indican el número y porcentaje sobre el total, y la tercera nos ofrece la ratio indicativa sobre volumen medio de negocio del sector.

Un análisis detallado de los datos ofrecidos muestra un incremento del número de reclamaciones presentadas contra cajas de ahorros y CECA, un 17,8%, frente a una disminución del presentado contra el sector banca —10%—.

Las cooperativas de crédito, si bien absorben un volumen de reclamaciones muy inferior al del resto de los sectores, han subido considerablemente en el último ejercicio, un 38,2%.

	AÑO 2004			AÑO 2003			VARIACIÓN	
	EXPEDIENTES		S/ VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO (a)	EXPEDIENTES		S/ VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO (a)	ANUAL %	PONDERADA CON TOTAL ENTIDADES
	N.º	%		N.º	%			
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8
Bancos	3.125	61,5	7,0	3.472	65,1	8,9	-10,0	-5,7
Cajas de ahorros y CECA	1.506	29,6	3,5	1.278	24,0	3,5	17,8	23,5
Cooperativas de crédito	199	3,9	4,2	144	2,7	3,5	38,2	44,9
Total entidades de depósito	4.830	95,0	5,2	4.894	91,8	6,1	-1,3	3,4
Establecimientos financieros de crédito	107	2,1	2,7	218	4,1	6,7	-50,9	-48,6
Total entidades financieras	4.937	97,1	5,1	5.112	95,9	6,2	-3,4	1,2
Entidades no de crédito	139	2,7	NS	200	3,8	NS	-30,5	—
Establecimientos de cambio de moneda	3	0,1	NS	18	0,3	NS	-83,3	—
Sociedades de tasación	6	0,1	NS		0,0	NS	—	—
Total resto de entidades	148	2,9	NS	218	4,1	NS	-32,1	—
TOTAL ENTIDADES	5.085	100,0		5.330	100,0			

NOTA: NS: no significativo.

$C2 = (C1/5.085) * 100$ $C5 = (C4/5.330) * 100$ $C7 = [(C1 - C4)/C4] * 100$ $C8 = [(C1 * 5.330/C4 * 5.085) - 1] * 100$

a. N.º de reclamaciones por cada mil millones de euros.

El descenso del 50,9% experimentado por los establecimientos financieros de crédito tiene su explicación en las reclamaciones presentadas en el año 2003 con motivo de los cierres de determinadas academias de inglés.

Si efectuamos un análisis comparativo sobre el volumen medio de negocio global de cada sector, se observa que el total bancos es el que presenta un mayor número de reclamaciones, 7 por cada mil millones de euros, si bien se ha producido un descenso significativo con respecto al año 2003, en que era de 8,9.

El total cajas presenta una ratio sostenida de 3,5 reclamaciones por cada mil millones de volumen de negocio, con un ligero incremento relativo, 1,5% —la ratio ha pasado de 3,48 reclamaciones a 3,53—, y el conjunto de cooperativas refleja el comentado aumento del último año, con 4,2 reclamaciones, frente a las 3,5 del ejercicio anterior.

Finalmente, destacar el balance positivo para el conjunto de entidades de depósito, con una ratio global de 5,2 reclamaciones, frente a las 6,1 del pasado año.

Los establecimientos de cambio de moneda prácticamente no han sido objeto de reclamaciones en este ejercicio, y en cuanto a las sociedades de tasación, han comenzado a admitirse a partir de julio de 2004 en cumplimiento de la normativa vigente.

4 Reclamaciones tramitadas durante el año 2004 y tipos de resolución de las archivadas entre 1.1.2004 y 15.9.2005 (cuadro 4) (gráfico 4)

En este cuadro figuran ordenadas las 30 entidades, una menos que hace un año, a las que el Servicio ha procedido a tramitar un mínimo de veinte expedientes de reclamación. En cada uno de esos expedientes se precisó solicitar alegaciones a las mismas antes de emitir informe favorable al reclamante, a la entidad o sin pronunciamiento.

La primera columna nos muestra el total de escritos de reclamación que se han presentado contra cada una de esas entidades, cifra superior a la de «solicitud de alegaciones», debido al

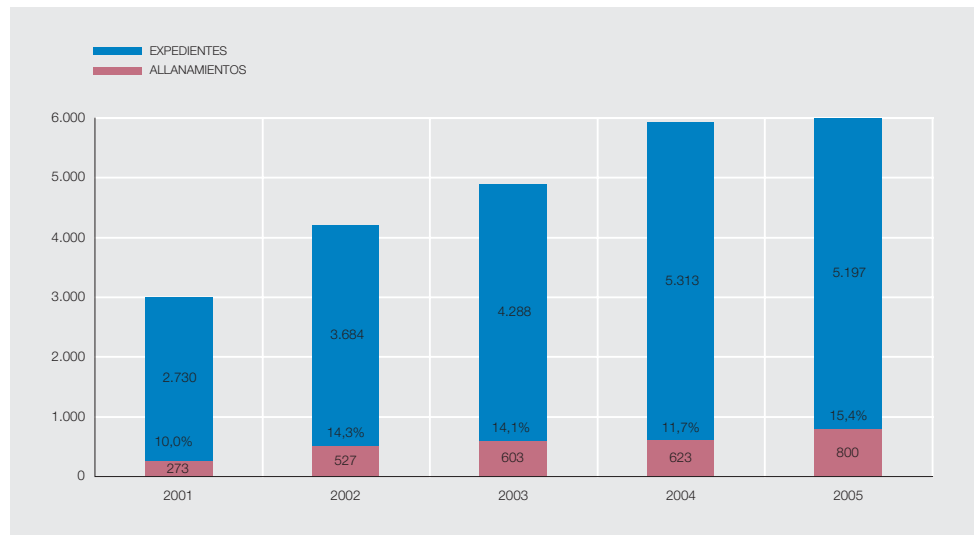
ENTRE 1.1.2004 Y 15.9.2005 (a)

ENTIDADES	PRESEN- TADAS	SOLICITUD ALEGA- CIONES	ARCHI- VADAS	ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS		RESUELTAS					
				TOTAL	% SOBRE TOTAL	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES FAVORABLES A LA ENTIDAD		SIN PRONUNCIAMIENTO	
						TOTAL	% SOBRE TOTAL	TOTAL	% SOBRE TOTAL	TOTAL	% SOBRE TOTAL
Banco Santander Central Hispano, SA	1.210	736	725	313	43,2	129	17,8	199	27,4	84	11,6
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	586	325	320	109	34,1	36	11,3	125	39,1	50	15,6
Caja de Ahorros y MP de Madrid	280	185	185	16	8,6	29	15,7	118	63,8	22	11,9
Banco Español de Crédito, SA	288	169	166	56	33,7	26	15,7	66	39,8	18	10,8
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	211	130	125	14	11,2	43	34,4	51	40,8	17	13,6
Bankinter, SA	151	110	110	6	5,5	49	44,5	44	40,0	11	10,0
Banco Popular Español, SA	110	77	76	16	21,1	13	17,1	44	57,9	3	3,9
CA y MP de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	80	56	56	5	8,9	19	33,9	26	46,4	6	10,7
Caja de Ahorros del Mediterráneo	96	54	54	8	14,8	16	29,6	24	44,4	6	11,1
CA de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	73	50	50	6	12,0	15	30,0	22	44,0	7	14,0
Caixa d'Estalvis de Catalunya	66	49	49	6	12,2	11	22,4	27	55,1	5	10,2
Banco de Sabadell, SA	87	49	48	10	20,8	7	14,6	26	54,2	5	10,4
Citibank España, SA	64	48	48	11	22,9	6	12,5	26	54,2	5	10,4
Unicaja	76	48	48	7	14,6	8	16,7	30	62,5	3	6,3
Barclays Bank, SA	63	48	47	12	25,5	14	29,8	20	42,6	1	2,1
Deutsche Bank SA Española	77	44	42	11	26,2	11	26,2	15	35,7	5	11,9
Caja de Ahorros y MP de Córdoba	43	37	37	6	16,2	7	18,9	21	56,8	3	8,1
Open Bank Santander Consumer, SA	51	33	33	11	33,3	3	9,1	15	45,5	4	12,1
Caja Rural Intermediterránea, SCC	44	33	32	3	9,4	12	37,5	15	46,9	2	6,3
Banco Pastor, SA	53	32	31	6	19,4	5	16,1	12	38,7	8	25,8
Caja España de Inversiones, CA y MP	47	31	31	2	6,5	6	19,4	19	61,3	4	12,9
Caja de Ahorros de Galicia	47	29	29	12	41,4	5	17,2	11	37,9	1	3,4
Caja General de Ahorros de Canarias	39	29	29	6	20,7	11	37,9	9	31,0	3	10,3
Caja General de Ahorros de Granada	38	28	27	6	22,2	4	14,8	15	28,0	2	7,4
Caja Insular de Ahorros de Canarias	33	26	26	0	0,0	3	11,5	19	73,1	4	15,4
Banco Cetelem, SA	35	25	25	10	40,0	5	20,0	9	36,0	1	4,0
Caja Ahorros Pr. S. Fernando de Sevilla y Jerez	28	22	21	5	23,8	3	14,3	8	38,1	5	23,8
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	38	20	20	4	20,0	7	35,0	6	30,0	3	15,0
Caixanova, CA de Vigo, Ourense e Pontevedra	26	20	20	7	35,0	2	10,0	7	35,0	4	20,0
MP y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	34	20	19	5	26,3	2	10,5	9	47,4	3	15,8

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

porcentaje de escritos que se archivan sin emitir informe por incumplimiento de requisitos esenciales —trámite del defensor, falta de documentación— y desistimientos o allanamientos antes de solicitar alegaciones.

El número de informes emitidos a las grandes entidades se ha visto reducido en términos globales; si lo comparamos con las cifras del ejercicio anterior, destaca el descenso experimentado por el Banco Español de Crédito, -25,6%, con 169 expedientes tramitados en 2004, seguido por Caja Madrid, -15,5%, con 185 expedientes, y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, -8,1%, con 325 expedientes. Por el contrario, resalta el incremento de las abiertas a Bankinter, un 53,5%, con 151 reclamaciones tramitadas este año.



El cuadro también nos da información sobre los allanamientos/desistimientos, que implican que la entidad ha reconsiderado la reclamación de su cliente antes de la emisión de informe por el Servicio. En términos generales, las Cajas presentan un porcentaje de allanamientos algo inferior al de los bancos. Por el contrario, la mayoría presentan un elevado porcentaje de resoluciones favorables a la entidad, en especial la Caja Insular de Canarias —73,1%—, Caja Madrid —63,8%— y Caja España —61,3%—.

En cuanto a las resoluciones a favor del reclamante, Bankinter se sitúa como la entidad que presenta un mayor porcentaje —44,5%—, seguida de Caja General de Ahorros de Canarias —37,9%— y Caja Rural Intermediterránea —37,5%—.

Este cuadro se completa con la información ofrecida en el gráfico 4, en el que se muestra la evolución que han seguido los allanamientos del total de entidades en los últimos cinco años, apreciándose un incremento durante los años 2001 y 2002, en los que el porcentaje sobre el número de reclamaciones presentadas fue de algo más del 14%, descendiendo en el ejercicio 2003 al 11,8. En el ejercicio 2004, la tendencia vuelve a ser creciente, reflejo de la mejora en el comportamiento de las entidades ante las reclamaciones de sus clientes, situándose en el 15,4%, punto más alto de la serie analizada.

5 Rectificaciones de las entidades a los informes del servicio en el período 1.1.2004 a 15.9.2005 (cuadro 5) (gráfico 5)

En este cuadro se muestra el número de rectificaciones de las 30 entidades con 20 o más expedientes abiertos, a la vista de las conclusiones del informe de reclamación emitido por el Servicio.

La normativa establece el plazo de un mes desde la notificación del informe para que las entidades manifiesten expresamente la aceptación o no de los criterios expuestos en el mismo, así como para justificar documentalmente si optan por rectificar su actuación. Transcurrido dicho plazo sin rectificación, el expediente se archiva, quedando como antecedente a los efectos que procedan, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, o de otro orden en que haya podido incurrir la entidad.

Con un 100% de rectificaciones se encuentran entidades como Caja de Ahorros de Cataluña, Caja de Ahorros de Córdoba, Banco de Sabadell, Open Bank y Caja de Ahorros Provincial de San Fernando.

DE RECLAMACIONES (a)

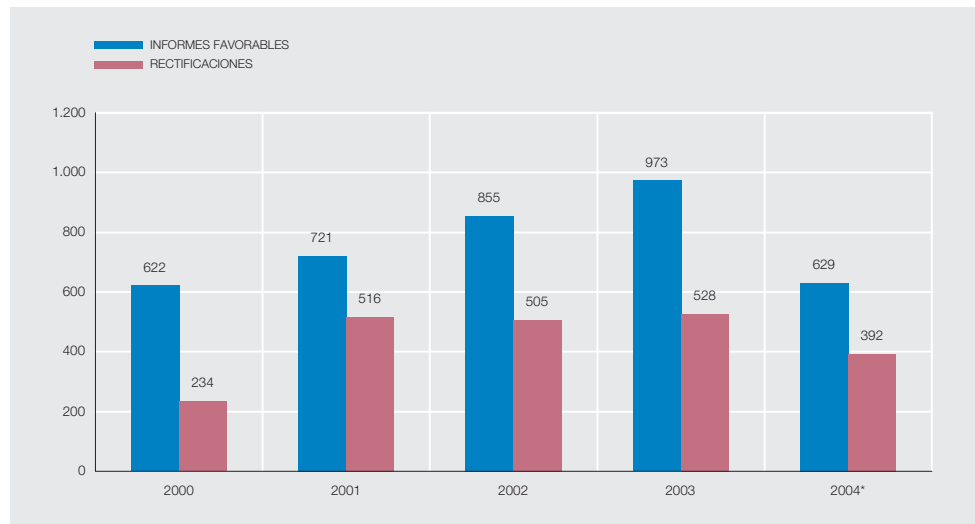
Período 1.1.2004 a 15.9.2005

ENTIDADES	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	RECTIFICA SI	% RECTIFICACIONES	RECTIFICA NO	% NO RECTIFICACIONES
Banco Santander Central Hispano, SA	129	101	78,3	28	21,7
Bankinter, SA	49	32	65,3	17	34,7
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	43	3	7,0	40	93,0
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	36	25	69,4	11	30,6
Caja de Ahorros y MP de Madrid	29	14	48,3	15	51,7
Banco Español de Crédito, SA	26	23	88,5	3	11,5
CA y MP de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	19	5	26,3	14	73,7
Caja de Ahorros del Mediterráneo	16	8	50,0	8	50,0
Barclays Bank, SA	14	10	71,4	4	28,6
Banco Popular Español, SA	13	10	76,9	3	23,1
CA de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	15	5	33,3	10	66,7
Caja Rural Intermediterránea, SCC	12	11	91,7	1	8,3
Caixa d'Estalvis de Catalunya	11	11	100,0	0	—
Deutsche Bank SA Española	11	7	63,6	4	36,4
Caja General de Ahorros de Canarias	11	1	9,1	10	90,9
Caja de Ahorros y MP de Córdoba	7	7	100,0	0	—
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	7	6	85,7	1	14,3
Unicaja	8	7	87,5	1	12,5
Citibank España, SA	6	1	16,7	5	83,3
Caja España de Inversiones, CA y MP	6	4	66,7	2	33,3
Caja de Ahorros de Galicia	5	3	60,0	2	40,0
Banco Cetelem, SA	5	4	80,0	1	20,0
Banco de Sabadell, SA	7	7	100,0	0	—
Open Bank Santander Consumer, SA	3	3	100,0	0	—
Banco Pastor, SA	5	4	80,0	1	20,0
Caja General de Ahorros de Granada	4	1	25,0	3	75,0
Caja Ahorros Pr. S. Fernando de Sevilla y Jerez	3	3	100,0	0	—
Caja Insular de Ahorros de Canarias	3	1	33,3	2	66,7
Caixanova, CA de Vigo, Ourense e Pontevedra	2	0	—	2	100,0
MP y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	2	1	50,0	1	50,0
Totales	507	318	62,7	189	37,3

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

Entre las grandes entidades, destaca el Banco Español de Crédito, con un 88,5% de rectificaciones, frente al 68,2% del ejercicio anterior, en línea con la sensible mejora que ha experimentado esta entidad, tanto en el volumen de reclamaciones tramitadas —con un descenso del 25,6%— como en el porcentaje de allanamientos —un 33,7%—.

También presentan un elevado porcentaje el Banco Santander Central Hispano —78,3%—, frente al 47,6% del año anterior, Banco Popular, con un 76,9%, y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, con un 69,4%.



NOTA: Datos a 15.9.2005.

Respecto a los porcentajes de «no rectificaciones», destacan «La Caixa», con un 93%, seguida de Caja General de Ahorros de Canarias —90,9%—, Citibank —83,3%—, Caja General de Ahorros de Granada —75%— e Ibercaja —73,7%—.

Por último, en el gráfico 5 se presenta la evolución de las rectificaciones del total de entidades a los informes favorables al reclamante durante los cinco últimos años; en él puede observarse un fuerte incremento en el año 2001, en el que sube de un 37,6% a un 71,6%, con un descenso en los años 2002 y 2003, para volver a subir en el presente ejercicio, alcanzando la cifra de 392 rectificaciones, un 62,3% del total de informes favorables al reclamante.

6 Número de reclamaciones por cada mil millones de euros de volumen medio de negocio de cada entidad (cuadros 6 y 7) (gráficos 6 y 7)

Los presentes cuadros ofrecen información sobre el volumen de reclamaciones por entidades, comparado con su volumen medio de negocio en el año analizado, a fin de poder realizar un análisis comparativo más objetivo del comportamiento de estas en el área de la transparencia y las buenas prácticas y usos bancarios.

Se han separado los grupos de bancos de los de cajas, ya que ambos tipos de entidades presentan comportamientos más equiparables entre sí, como ya se ha puesto de manifiesto en los comentarios al cuadro 3 de esta Memoria, y como se desprende del distinto valor de la media de reclamaciones que uno y otro grupo presentan —7,8 los bancos, frente a 4 de las cajas—. Se han tenido en cuenta únicamente aquellas entidades con 20 o más expedientes tramitados en el año 2004.

De los doce bancos analizados, destaca por su elevada ratio Citibank España —82,5—, entidad que ya presentaba un alto número de reclamaciones por volumen medio de negocio el pasado año, y que concentra las mismas principalmente en el área de tarjetas, campo este que ha experimentado un notable incremento en el último año.

Entre las grandes entidades el mayor número de reclamaciones por volumen medio de negocio lo presenta el Banco Santander Central Hispano, con 12,9, frente a las 13,9 del año anterior, seguido de Bankinter, que muestra un fuerte incremento —41,3%— respecto a 2003, situándose en 9,3 reclamaciones, y de Banco Pastor —5,4—. Se mantienen con ligeros incrementos Banco Sabadell —2,9— y Banco Popular —4,2— como las entidades con un menor número de reclamaciones.

**NÚMERO DE RECLAMACIONES POR CADA 1.000 MILLONES DE EUROS
DE VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO**

CUADRO 6

BANCOS	N.º REC./MM 2004	N.º REC./MM 2003	VAR. RELAT. %
Citibank España, SA	82,5	43,5	89,5
Banco Cetelem, SA	39,0	38,2	2,1
Open Bank, SA	32,5	30,2	7,7
Banco Santander Central Hispano, SA	12,9	13,9	-6,7
Deutsche Bank SA Española	12,4	7,7	61,3
Bankinter, SA	9,3	6,6	41,3
Banco Español de Crédito, SA	8,5	13,5	-37,0
Barclays Bank, SA	7,6	3,8	99,3
Banco Pastor, SA	5,4	6,4	-16,0
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	4,6	5,4	-14,0
Banco Popular Español, SA	4,2	3,5	20,5
Banco de Sabadell, SA	2,9	2,2	30,7
Media del grupo	7,8	8,4	-10,0

Destaca por el contrario la positiva evolución del Banco Español de Crédito, que ha pasado de 13,5 a 8,5 reclamaciones, lo que ha supuesto un descenso del 37%. Y del BBVA, con 4,6, lo que representa una disminución del 14%.

Por último, y en relación con entidades con un menor volumen de negocio, destaca la desfavorable evolución de Barclays Bank, con un incremento del 99,3%, y de Deutsche Bank, con

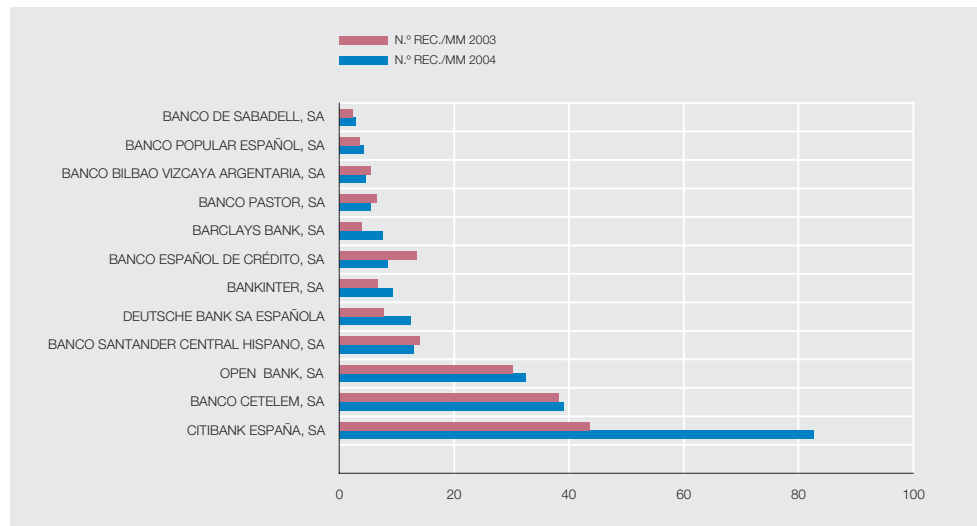
**NÚMERO DE RECLAMACIONES POR CADA 1.000 MILLONES DE EUROS
DE VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO**

CUADRO 7

CAJAS DE AHORROS	N.º REC./MM 2004	N.º REC./MM 2003	% VAR. RELAT.
Caja Insular de Ahorros de Canarias	9,7	5,8	66,9
Caja General de Ahorros de Canarias	8,0	5,9	35,1
Unicaja	5,8	4,1	41,3
Caja General de Ahorros de Granada	5,8	6,8	-14,7
CA y MP de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	5,2	5,4	-3,5
Caja España de Inversiones, CA y MP	5,2	5,8	-10,7
Caja de Ahorros y MP de Córdoba	5,1	3,0	69,0
Caja de Ahorros y MP de Madrid	5,1	6,1	-16,9
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	4,9	4,2	18,6
Caja Ahorros Pr. S. Fernando de Sevilla y Jerez	4,7	4,6	0,7
Caja de Ahorros del Mediterráneo	4,6	3,3	37,6
MP y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	4,2	6,3	-33,2
CA de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	3,4	3,8	-8,4
Caja de Ahorros de Galicia	3,3	2,9	13,3
Caixa d'Estalvis de Catalunya	3,0	2,1	42,4
Caixanova, CA de Vigo, Ourense e Pontevedra	2,8	2,0	36,0
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	2,4	2,3	4,9
Media del grupo	4,0	3,9	2,5

**RATIO DE RECLAMACIONES POR CADA MIL MILLONES DE EUROS
(BANCOS)**

GRÁFICO 6



el 61,3%, si bien en el caso del primero hay que tener en cuenta el impacto de la absorción del negocio del Banco Zaragozano.

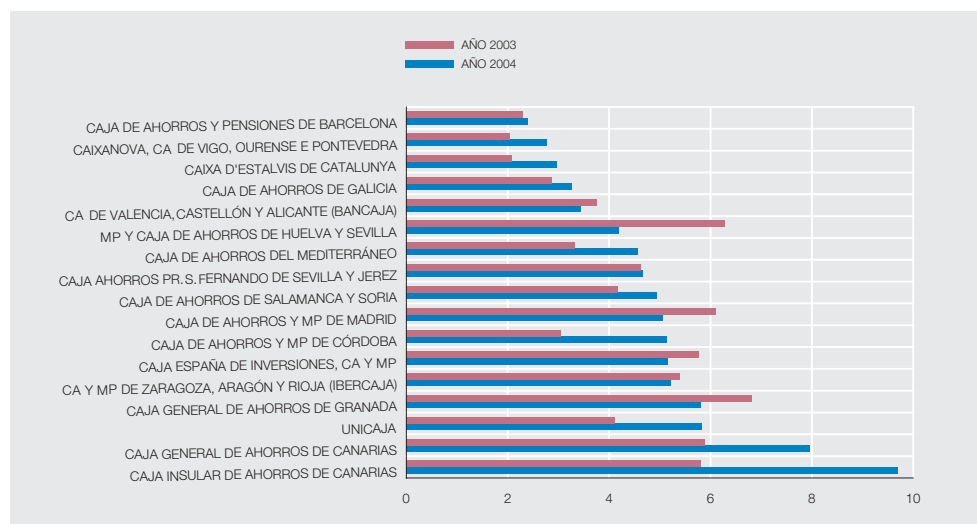
En el grupo de cajas (se han analizado 17), se sitúan a la cabeza las cajas canarias, con fuertes incrementos en relación con el año anterior, y unas ratios de 9,7 para la Caja Insular de Ahorros de Canarias y de 8 para la Caja General de Ahorros de Canarias.

Entre las grandes cajas sigue situándose al nivel más bajo en número de reclamaciones la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona —2,4—, correspondiendo el mayor incremento en número de reclamaciones a Unicaja y a la Caja de Ahorros del Mediterráneo, con un 41% y un 38%, respectivamente.

Como evolución positiva destaca Caja Madrid, que ha visto reducida su ratio de 6,1 a 5,1, con un descenso del 17%.

**RATIO DE RECLAMACIONES POR CADA MIL MILLONES DE EUROS
(CAJAS DE AHORROS)**

GRÁFICO 7



Para finalizar, hay que mencionar dentro del grupo de cajas rurales, la Caja Rural Intermediterránea, que ha experimentado un fuerte incremento, del 33%, presentando una ratio de 4,2 reclamaciones.

7 Resultado global de los expedientes archivados en el año 2004 (cuadro 8) (gráfico 8)

El presente cuadro ofrece una visión completa del tratamiento y resolución dados por el Servicio a todos los expedientes finalizados durante el año analizado, comparándolo además con el año anterior.

El mismo se completa con un gráfico de barras apiladas que muestra la aportación de cada tipo de resolución al total.

No se han incluido los expedientes abiertos en el año 2003 a las academias de inglés, ni los resultantes del cierre de la entidad bancaria Eurobank del Mediterráneo —un total de 1.617—, ya que por su carácter atípico y su considerable volumen desvirtuarían el análisis de la actividad normal del Servicio en este ejercicio.

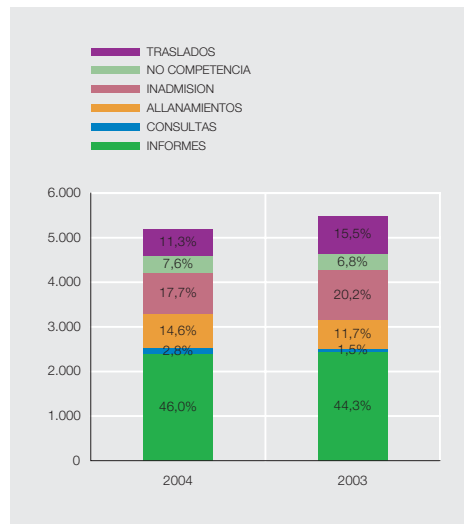
En el estudio de los datos se pone de manifiesto una estabilidad en el número de expedientes que han concluido con la emisión de un informe motivado, después de solicitadas alegaciones a las entidades reclamadas —pasan de 2.436 en 2003 a 2.389 en 2004—, lo que supone un descenso de 47 informes.

Respecto a la resolución por escrito de consultas formuladas por usuarios financieros, al ser este ejercicio el primero en el cual se ha procedido a un registro individualizado de las mismas, en cumplimiento de lo establecido en el capítulo IV del Reglamento de los Comisionados para

RESULTADO GLOBAL DE LOS EXPEDIENTES ARCHIVADOS EN EL AÑO 2004

CUADRO 8

	2004		2003		VARIACIÓN		
	N.º	%	N.º	%	ABSOLUTA		RELATIVA
					N.º	%	%
Informes de reclamaciones:	2.389	46,0	2.436	44,3	-47	-1,9	3,7
Informes favorables al reclamante	831	16,0	864	15,7	-33	-3,8	1,7
Informes favorables a la entidad	1.154	22,2	1.196	21,8	-42	-3,5	2,0
Sin pronunciamiento	404	7,8	376	6,8	28	7,4	13,6
Informes de consultas	224	4,3	81	1,5	143	176,5	192,5
Allanamientos	598	11,5	479	8,7	119	24,8	32,0
Desistimientos	159	3,1	164	3,0	-5	-3,0	2,5
Inadmisión de expedientes (Incumplimiento de requisitos formales)	920	17,7	1.110	20,2	-190	-17,1	-12,3
Asuntos no competencia	316	6,1	373	6,8	-57	-15,3	-10,4
Asuntos de derecho privado	30	0,6	25	0,5	5	20,0	26,9
Asuntos subjudice	71	1,4	60	1,1	11	18,3	25,1
El asunto planteado no supone infracción	17	0,3	16	0,3	1	6,3	12,4
Motivos varios	133	2,6	135	2,5	-2	-1,5	4,2
Asunto ya resuelto	15	0,3	10	0,2	5	50,0	58,6
No es entidad de crédito	50	1,0	127	2,3	-77	-60,6	-58,4
Traslados a otros organismos	589	11,3	851	15,5	-262	-30,8	-26,8
TOTAL	5.195	100,0	5.494	100,0	-299		



la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, no resultan muy fiables los datos estadísticos, relativos a su comparación con el ejercicio anterior.

En cuanto a los allanamientos y desistimientos, se sitúan a un nivel similar en ambos ejercicios.

En el capítulo de inadmisiones, se ha producido un descenso, atribuible a la reducción de casos de incumplimiento del trámite del Defensor.

Como ya se ha comentado, en este hecho ha influido positivamente el establecimiento del carácter obligatorio de mantener esta figura por parte de las entidades, y el mayor conocimiento que de su existencia tienen los clientes bancarios.

Finalmente, hay que hacer mención al descenso en los traslados a otros organismos, que han pasado de 851 en el año 2003 a 589 en 2004. De esto se deduce que, pese al hecho de que tanto el Banco de España como CNMV y DGS funcionan como una «ventanilla única», los usuarios de servicios financieros vienen optando cada vez más por presentar su reclamación directamente ante el organismo que consideran competente para resolver su problema.

8 Materia objeto del expediente (cuadro 9)

En este cuadro se transcriben las materias por las que se produjo la apertura de un expediente de reclamación y su comparación con el ejercicio anterior.

En términos cuantitativos el mayor número de reclamaciones es absorbido por los grupos de operaciones activas y pasivas, superando en términos cuantitativos las primeras a las segundas, si bien en términos de variación relativa se observa que estas han experimentado un descenso con relación al año anterior, mientras que las operaciones pasivas han incrementado su importancia sobre el total.

Atendiendo a la composición del grupo de activas, destaca el aumento experimentado por la partida de «comisiones y gastos», con un incremento del 35,4%, que pasan a adquirir una importancia mayor que la de «intereses», que venía representando la partida más importante. Esta circunstancia refleja la mayor presión que soportan los usuarios de servicios bancarios en cuanto a la aplicación por parte de las entidades de tarifas de comisiones y gastos más elevadas, como su aplicación a servicios que anteriormente se prestaban de forma gratuita;

	2004	GRUPO %	TOTAL (a) %	2003	GRUPO %	TOTAL (a) %	VARIAC. %
Operaciones activas	1.328		25,1	1.620		29,1	-13,7
Comisiones y gastos	279	21,0	5,3	217	13,4	3,9	35,4
Intereses	169	12,7	3,2	205	12,7	3,7	-13,2
Condiciones contractuales	130	9,8	2,5	140	8,6	2,5	-2,2
Falta de diligencia	116	8,7	2,2	82	5,1	1,5	48,9
Actuación unilateral de la entidad	106	8,0	2,0	119	7,3	2,1	-6,2
Información y documentación	101	7,6	1,9	112	6,9	2,0	-5,1
Redondeo	84	6,3	1,6	142	8,8	2,5	-37,7
Ley de Crédito al Consumo	73	5,5	1,4	333	20,6	6,0	-76,9
Ley 2/94, cancelaciones, subrogaciones	64	4,8	1,2	51	3,1	0,9	32,1
Cuestiones varias	206	15,5	3,9	219	13,5	3,9	-1,0
Operaciones pasivas	1.132		21,4	1.047		18,8	13,8
Comisiones y gastos	293	25,9	5,5	211	20,2	3,8	46,2
Discrepancias apuntes en cuenta	368	32,5	7,0	352	33,6	6,3	10,1
Información y documentación	158	14,0	3,0	196	18,7	3,5	-15,1
Condiciones contractuales	104	9,2	2,0	72	6,9	1,3	52,1
Intereses	86	7,6	1,6	82	7,8	1,5	10,4
Falta de diligencia	71	6,3	1,3	68	6,5	1,2	9,9
Cuestiones varias	52	4,6	1,0	66	6,3	1,2	-17,0
Transferencias	226		4,3	148		2,7	60,8
Transferencias transfronterizas (UE)	70	31,0	1,3	12	8,1	0,2	514,2
Comisiones y gastos	55	24,3	1,0	57	38,5	1,0	1,6
Falta de diligencia	34	15,0	0,6	31	20,9	0,6	15,5
Discrepancias apuntes en cuenta	41	18,1	0,8	30	20,3	0,5	43,9
Cuestiones varias	26	11,5	0,5	18	12,2	0,3	52,1
Letras y cheques	418		7,9	360		6,5	22,3
Discrepancias apuntes en cuenta	135	32,3	2,6	106	29,4	1,9	34,1
Comisiones y gastos	86	20,6	1,6	79	21,9	1,4	14,6
Falta de diligencia	86	20,6	1,6	57	15,8	1,0	58,9
Cuestiones varias	111	26,6	2,1	118	32,8	2,1	-1,0
Deuda del Estado	15		0,3	19		0,3	-16,9
Tarjetas de crédito	752		14,2	604		10,8	31,1
Robo, sustracción y uso fraudulento	349	46,4	6,6	283	46,9	5,1	29,8
Discrepancias apuntes en cuenta	180	23,9	3,4	118	19,5	2,1	60,6
Comisiones y gastos	66	8,8	1,2	41	6,8	0,7	69,5
Condiciones contractuales	53	7,0	1,0	27	4,5	0,5	106,7
Cuestiones varias	104	13,8	2,0	135	22,4	2,4	-18,9
Divisas y billetes extranjeros	32		0,6	89		1,6	-62,1
Comisiones y gastos	10	31,3	0,2	44	49,4	0,8	-76,1
Cuestiones varias	22	68,8	0,4	45	50,6	0,8	-48,5
Cuestiones referidas a valores y seguros (b)	727		13,7	832		14,9	-8,0
Cuestiones varias	531		10,0	855 (c)		15,3	-34,6

a. Los porcentajes están calculados sobre el total de tipos de materias reclamadas, teniendo en cuenta que su número es superior al de presentados en el año, porque hay expedientes con más de un motivo de reclamación.

b. Expedientes trasladados a la CNMV o a la DGS.

c. 416 expedientes corresponden a clientes de Eurobank del Mediterráneo.

este último hecho se ha observado con mayor intensidad en las cajas que en los bancos, ya que estas tradicionalmente solían aplicar menores comisiones y por menos conceptos que aquellos.

Otras partidas que han experimentado fuertes variaciones han sido las relativas a «faltas de diligencia», con 116 casos, con una variación del 48,9%, a «cancelaciones y subrogaciones Ley 2/94», con 64 casos, que suponen un incremento del 32,1%, y a la Ley de Crédito al Consumo, con 73 casos, con un descenso del 76,9%, atribuible a las reclamaciones de las academias de inglés que dejaron de prestar sus servicios en el ejercicio 2003.

Dentro de la partida de operaciones pasivas, destaca igualmente el apartado de «comisiones y gastos», con un aumento del 46,2%, cuya explicación es la misma que la comentada para las activas, y el relativo a «condiciones contractuales», 104 casos, con un incremento del 52,1%, que refleja en buena medida el cambio que gradualmente viene produciéndose en el tipo de productos en que los clientes bancarios invierten sus ahorros, en muchos casos depósitos estructurados, formalizados en contratos atípicos, carentes de regulación específica, y en los que se incide en la necesidad de extremar la transparencia informativa por parte de las entidades a fin de que conozcan las características del producto que están contratando.

En relación con el grupo de transferencias, la partida que más importancia tiene es la relativa a las «Transferencias transfronterizas dentro de la Unión Europea», con 70 casos, en su mayoría relativos al cobro de comisiones.

El grupo de tarjetas de crédito ha experimentado un incremento del 31,1%, con 752 expedientes tramitados, de los cuales 349 se corresponden con casos de «robo, sustracción y uso fraudulento».

Los escritos de reclamación relativos a cuestiones referidas a valores y seguros que han tenido entrada en el año 2004, una vez analizados y en su caso solicitadas alegaciones a la entidad reclamada, han sido objeto de traslado para su resolución al organismo competente en la materia.

Por último, hay que hacer mención a la partida de cuestiones varias, bajo la cual se agrupan expedientes centrados en temas diversos. Se sitúa en 531 casos, 324 menos que el año anterior, si bien hay que tener en cuenta que en el año 2003, 416 expedientes correspondieron a clientes de Eurobank del Mediterráneo. A continuación se destacan, de forma individualizada, por su singularidad:

Herencias	82
Consultas varias	73
Inclusión en registros de impagados	54
Operaciones no bancarias	53
Impuestos y Seguridad Social	36
Avales y garantías	34
Billetes falsos	23
Actuación unilateral	23
Tasación, establecimientos de cambio, etc.	22
Horario de pago	19
Embargos	15
Otras	13
Publicidad	12

Discrepancias apuntes en cuenta	11
Secreto bancario	9
Medidas de seguridad en sucursal	9
Trasladadas al Departamento de Emisión y Caja	9
Cambio a euros	8
Créditos documentarios	7
Solvencia del sistema	6
Internet	5
Cajas de seguridad	4
Deficiencias en correspondencia	2
Información fiscal	2
Total	531