

## 2 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA



## 2 Información estadística

La información estadística de la *Memoria del Servicio de Reclamaciones* ha sido elaborada a partir del estudio y tratamiento de los datos obtenidos del análisis y resolución de las reclamaciones, quejas y consultas presentadas durante el año 2005 ante el Servicio. Para facilitar su comprensión, las principales magnitudes son resumidas en 19 cuadros y 32 gráficos.

En este análisis también se ha considerado la evolución observada en los distintos tipos de productos financieros ofrecidos por las entidades y en los hábitos de los usuarios de los mismos.

Las principales novedades que presenta la exposición de la información estadística ofrecida en el presente capítulo son dos:

- La utilización, a efectos de análisis, del número de reclamaciones que han sido trasladadas para el correspondiente envío de alegaciones a las distintas entidades, en sustitución del número de escritos de reclamación que han tenido entrada en el Servicio de Reclamaciones.

El primer dato es el que se considera significativo, ya que una parte de los escritos de reclamación que tienen entrada en el Servicio son objeto de respuesta sin el conocimiento de la entidad contra la que se reclama: en algunos casos, por no haberse dirigido previamente ante los servicios de atención al cliente de las propias entidades; en otros, por tratarse de asuntos que son competencia del resto de organismos supervisores (en cuyo caso se procede a dar traslado de la documentación para que continúen con la tramitación de la reclamación), o, en último término, por no aportar la documentación justificativa que posibilite el análisis de la cuestión reclamada.

- Nuevo tratamiento estadístico de los datos que se presentan, con el objetivo de poder realizar un análisis sectorial y ponderado de la actividad desarrollada por las distintas entidades operantes en España y conseguir con ello un mayor grado de representatividad de los resultados expuestos.

Se han tenido en cuenta el peso específico que cada entidad financiera tiene dentro del mercado y el número de reclamaciones sobre el total de cada tipo de producto u operación. De este modo se pretende que la información ofrecida tanto a los usuarios financieros como a las entidades sea de mayor utilidad y permita, a los primeros, poder adoptar las decisiones financieras más adecuadas a sus necesidades y, a las segundas, llevar a cabo posibles medidas de mejora de sus políticas internas en el ámbito de la transparencia y protección de la clientela.

Esta nueva forma de exponer los resultados del análisis de los escritos de reclamación presentados ante el Servicio supone una importante mejora en el tratamiento de la información, que ya se apuntaba en la Memoria del año 2004, y permite objetivizar y relativizar las conclusiones, evitando llegar a deducciones erróneas.

### 2.1 Resumen de expedientes (cuadro 2.1 y gráfico 2.1)

El cuadro 2.1 ofrece información sobre los escritos de reclamación presentados durante el año 2005. La cifra de expedientes de reclamación abiertos ha sido de 5.575, un 7,3% más que el año anterior, y han sido objeto de informe 5.521 expedientes, un 6,3% más. A 31 de

	EXPEDIENTES PRESENTADOS	% S/AÑO ANTERIOR	EXPEDIENTES RESUELTOS	% S/AÑO ANTERIOR	EXPEDIENTES EN TRAMITACIÓN	% S/AÑO ANTERIOR
Enero	409	-5,3	241	-36,7	1.513	8,5
Febrero	446	-12,9	251	-47,5	1.708	19,6
Marzo	517	0,6	539	8,9	1.686	16,5
Abril	546	23,8	585	31,2	1.647	14,2
Mayo	531	14,7	489	-13,5	1.689	26,0
Junio	483	5,7	476	8,4	1.696	24,9
Julio	418	-2,1	345	0,3	1.769	22,8
Agosto	368	12,5	587	10,1	1.550	25,5
Septiembre	416	18,5	424	13,4	1.542	27,2
Octubre	450	14,5	515	34,5	1.477	20,9
Noviembre	523	21,6	395	6,2	1.605	25,4
Diciembre	468	4,0	674	75,1	1.399	4,0
<b>Total</b>	<b>5.575</b>	<b>7,3</b>	<b>5.521</b>	<b>6,3</b>	<b>1.399</b>	<b>4,0</b>
					Media mensual de expedientes resueltos en 2004	433
					Media mensual de expedientes resueltos en 2005	460
Plazo medio de resolución en 2004	117 días					
Plazo medio de resolución en 2005	107 días					

diciembre de 2005, se encontraban en alguna de las fases de tramitación 1.399 expedientes.

El incremento en el número de expedientes de reclamación abiertos se ha dejado sentir especialmente en el segundo semestre del año, aunque ha sido absorbido por un correlativo aumento en el número de resoluciones emitidas, realizándose un especial esfuerzo en el último mes del ejercicio, que ha finalizado con un número de expedientes en fase de tramitación de tan solo 54 más que en 2004.

La media mensual de expedientes resueltos en 2005 ha sido de 460, frente a los 433 del año anterior.

En 2005, el plazo medio de respuesta a los 5.575 escritos presentados en el Servicio y que han dado lugar a la apertura de un expediente ha sido de 107 días.

El plazo medio de recepción de las *alegaciones* remitidas por las entidades en respuesta a los escritos de reclamación de los clientes ha sido de 27 días desde la solicitud.

El plazo medio de respuesta a las *consultas* planteadas por escrito ante el Servicio ha sido de 22 días desde su presentación.

El número de instructores de expedientes de reclamación durante el ejercicio 2005 fue de siete personas, y el número de expedientes resueltos en este período fue de 2.312. Por tanto, el número medio de expedientes resueltos por instructor en el año fue de 330.

Las conclusiones más relevantes que se obtienen del análisis de los datos presentados son las siguientes:



- Se inicia una nueva línea ascendente en el número de reclamaciones presentadas y de expedientes resueltos, una vez desaparecidos los movimientos erráticos que produjeron un aparente descenso en las reclamaciones recibidas en el año 2004 (véase la Memoria correspondiente a dicho año). Este ascenso muestra, sin embargo, una clara desaceleración frente a los fuertes incrementos de años anteriores.
- Aumento del 7,3% en el número de reclamaciones presentadas, que viene acompañado de un incremento del volumen medio de negocio del total de entidades financieras del orden del 20%, consecuencia del crecimiento y dinamismo del mercado español y reflejo también de la expansión económica observada en el entorno de la Unión Europea. Los datos anteriores indican que el incremento en el volumen de negocio no ha venido acompañado de un crecimiento paralelo del grado de insatisfacción de los clientes de las entidades financieras. Teniendo en cuenta la complejidad y el aumento del número de operaciones realizadas, hay que concluir que ha mejorado el grado de atención a la clientela bancaria.

A este hecho ha colaborado la labor realizada por los servicios de atención al cliente y defensores del cliente de las propias entidades. Durante el presente ejercicio se ha podido observar el efecto positivo del funcionamiento de estos servicios, cuya labor de filtro de las reclamaciones que se presentan ante el Banco de España se pone de manifiesto en el dato de que tan solo un 9% de las reclamaciones que tienen entrada en los mismos llega hasta el Banco de España por no haber obtenido una resolución satisfactoria.

En el gráfico 2.1 puede verse la evolución mensual de los escritos presentados ante el Servicio de Reclamaciones y de los expedientes objeto de resolución. En términos generales, el número de resoluciones durante los nueve últimos meses del ejercicio 2005 ha superado al de 2004.

La media de expedientes resueltos es superior en el ejercicio 2005. El fuerte incremento de diciembre de 2005, tal y como hemos comentado, es fruto del esfuerzo realizado por absorber el aumento de escritos de reclamación en la última parte del año. En los últimos meses del

La economía española presentó durante el año 2005 un crecimiento económico dentro del marco de expansión de la actividad económica presente en el conjunto de países de la zona del euro.

En 2005, los principales rasgos de la actividad de las entidades crediticias han sido:

- 1 Incremento de los depósitos a plazo. Se manifiesta una menor preferencia por la liquidez, traspasando fondos que se encontraban invertidos en depósitos a la vista, a otro tipo de depósitos a corto plazo, pero de mayor rentabilidad, a la vez que se continuaron reduciendo las tenencias de efectivo del público.
- 2 Creciente demanda de valores distintos de acciones: aparición de nuevos productos estructurados, que tratan de combinar rentabilidad con seguridad, protegiendo a los inversores frente a pérdidas de capital.

3 Crecimiento del préstamo al sector privado. La mayor contribución a este crecimiento es imputable al sector hogares, como consecuencia, fundamentalmente, de los préstamos para adquisición de vivienda, aunque también se ha observado una creciente expansión del crédito al consumo. Los bajos tipos de interés que se han mantenido durante el año 2005 y las mayores facilidades ofrecidas por el sistema financiero en la concesión de créditos han favorecido este crecimiento.

Dentro de los préstamos hipotecarios es significativo el hecho de que las nuevas operaciones de préstamo para adquisición de vivienda se ofrecen en condiciones cada vez más flexibles. Especialmente relevante es el aumento significativo de los plazos (40 años o incluso más). Además, el importe financiado sigue una trayectoria creciente, lógica consecuencia de la tendencia alcista en los precios del mercado inmobiliario, y pasa a representar, en muchos casos, un porcentaje cada vez más cercano a la totalidad del precio de la vivienda.

año se observa un claro efecto estacional, con un aumento en el número de reclamaciones recibidas, consecuencia del previo descenso producido en los meses de julio, agosto y septiembre.

## **2.2 Clasificación de la reclamación en función de la comunidad autónoma donde se ha producido la incidencia (cuadros 2.2 y 2.3, y gráficos 2.2 a 2.4)**

El cuadro 2.2 y los gráficos 2.2 y 2.3 muestran la evolución del número de reclamaciones presentadas por Comunidades Autónomas en comparación con el ejercicio anterior, así como el número de reclamaciones por cada mil millones de euros de la media de créditos más depósitos.

Del total de reclamaciones presentadas, un 22% es canalizado a través de la red de sucursales del Banco de España en el territorio nacional y un 16% es recibido a través de Ayuntamientos y Organismos Autonómicos; este último porcentaje adquiere mayor relevancia en la Comunidad Canaria, donde asciende al 34%, concentrado fundamentalmente en la isla de Tenerife.

En términos absolutos, uno de cada dos escritos de reclamación presentados ante el Banco de España corresponde a reclamaciones planteadas en las Comunidades Autónomas de Madrid y Andalucía.

Madrid sigue siendo la comunidad donde más reclamaciones se producen, si bien su peso relativo sobre el total nacional ha descendido, pasando de un 33% en el 2004 a un 32,5% en el 2005, y de una ratio de 8,6 reclamaciones a 7,1 por cada mil millones de euros de la media de créditos/depósitos.

Andalucía, segunda de las Comunidades Autónomas que tradicionalmente viene presentando más reclamaciones en términos absolutos, ha manifestado también un descenso en términos relativos, pasando su peso sobre el total nacional del 16,3% al 15,7% y su ratio de reclamaciones por cada 1.000 millones de euros de depósitos/créditos a 7, mostrando una reducción de 1,1 unidades.

Por otro lado, Comunidades Autónomas de pequeño tamaño, como Canarias y Melilla, presentan un elevado número de reclamaciones por cada mil millones de euros de depósitos/cré-

**RECLAMACIONES PRESENTADAS POR COMUNIDAD AUTÓNOMA POR CADA MIL MILLONES DE EUROS  
DE LA MEDIA DE CRÉDITOS MÁS DEPÓSITOS**

CUADRO 2.2

	AÑO 2005				AÑO 2004			
	NÚMERO	%	MEDIA DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS (MILLONES DE EUROS) (a)	EXPEDIENTES / MIL MILLONES DE EUROS	NÚMERO	%	MEDIA DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS (MILLONES DE EUROS)	EXPEDIENTES / MIL MILLONES DE EUROS
Madrid	1.810	32,5	253.376	7,1	1.717	33,0	199.059	8,6
Andalucía	877	15,7	125.631	7,0	848	16,3	105.126	8,1
C. Valenciana	522	9,4	96.275	5,4	444	8,5	77.668	5,7
Cataluña	372	6,7	185.471	2,0	337	6,5	160.278	2,1
Canarias	331	5,9	29.868	11,1	343	6,6	25.384	13,5
Castilla y León	293	5,3	48.414	6,1	292	5,6	44.101	6,6
Galicia	256	4,6	40.523	6,3	221	4,3	35.590	6,2
Aragón	179	3,2	27.499	6,5	155	3,0	24.483	6,3
Castilla-La Mancha	179	3,2	30.972	5,8	151	2,9	25.317	6,0
País Vasco	157	2,8	55.853	2,8	153	2,9	50.353	3,0
Asturias	149	2,7	17.226	8,6	121	2,3	14.671	8,2
Extremadura	115	2,1	14.022	8,2	98	1,9	12.445	7,9
Murcia	93	1,7	24.742	3,8	98	1,9	19.857	4,9
Baleares	74	1,3	22.125	3,3	68	1,3	19.026	3,6
Cantabria	57	1,0	9.681	5,9	56	1,1	8.336	6,7
La Rioja	52	0,9	6.822	7,6	42	0,8	5.902	7,1
Navarra	47	0,8	14.170	3,3	37	0,7	12.925	2,9
Melilla	9	0,2	685	13,1	9	0,2	639	14,1
Ceuta	3	0,1	762	3,9	7	0,1	661	10,6
<b>Total</b>	<b>5.575</b>	<b>100,0</b>	<b>1.004.117</b>	<b>5,6</b>	<b>5.197</b>	<b>100,0</b>	<b>841.821</b>	<b>6,2</b>

a. Se toma como aproximación del volumen medio de negocio crediticio para Comunidad Autónoma el promedio entre el importe de la inversión crediticia y de los depósitos existentes a 31 de diciembre del año de referencia.

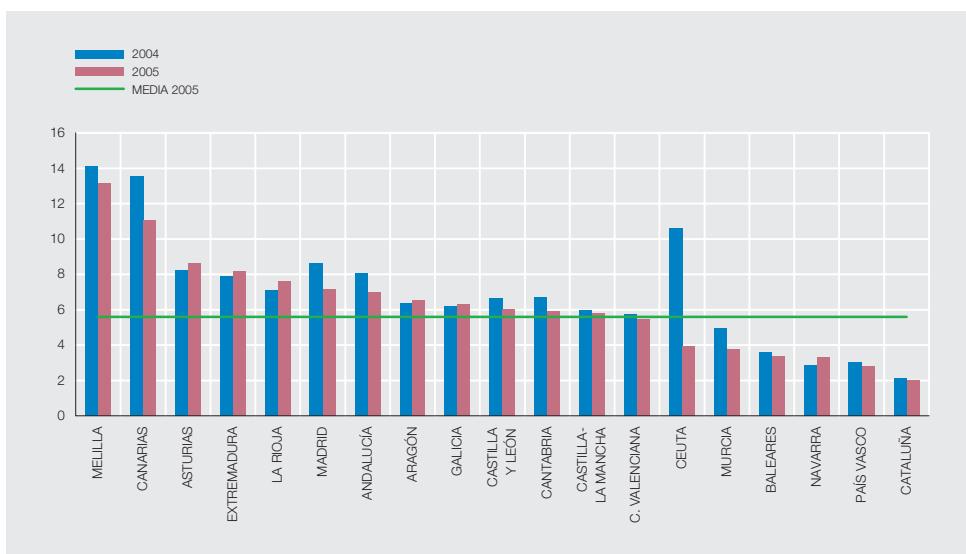
ditos (11,1 y 13,1, respectivamente). Ello no obstante, durante el ejercicio 2005 ambas han experimentado importantes disminuciones en dicha ratio. Así, la Comunidad Canaria ha sufrido una bajada de 7 puntos porcentuales sobre el total nacional y de 2,40 unidades en la ratio de reclamaciones por cada mil millones de euros de depósitos/créditos. Por su parte, Ceuta muestra una disminución de 6,7 unidades en esta última ratio.

La conclusión más importante extraída de este análisis, y que ratifica lo expuesto en el punto 1 de esta Memoria, es la continua tendencia decreciente en las reclamaciones presentadas sobre el total de la actividad financiera nacional (la media nacional de reclamaciones por cada mil millones de depósitos/créditos pasa de 6,2 a 5,6). La explicación se encuentra, como hemos señalado anteriormente, en una mejora global del funcionamiento de nuestro sistema financiero en el campo de la transparencia y protección a los consumidores, lo que ha permitido absorber el crecimiento y desarrollo del mercado financiero dentro del territorio nacional, sin un aumento paralelo en las quejas y reclamaciones.

De nuevo se pone de manifiesto la creciente importancia que las entidades financieras dan a su política interna de atención a la clientela y la potenciación de los departamentos encargados en exclusiva de la resolución de las quejas y reclamaciones de los clientes. La experiencia derivada del análisis de las reclamaciones presentadas en el año 2005 muestra una mayor labor de filtro de las reclamaciones que llegan hasta el Servicio, de modo que las cuestiones

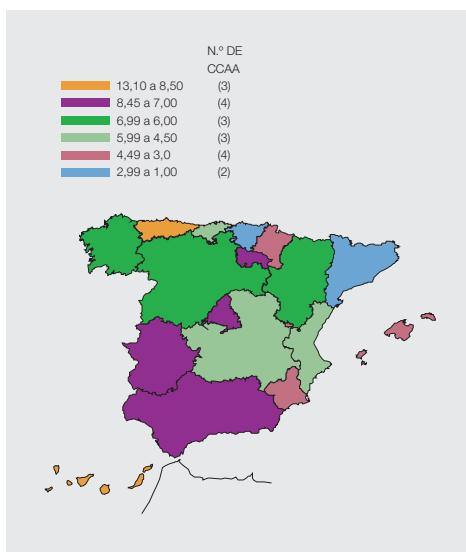
## RECLAMACIONES POR CADA MIL MILLONES DE EUROS

GRÁFICO 2.2



## DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

GRÁFICO 2.3



que finalmente llegan hasta el mismo se caracterizan por una complejidad creciente en su contenido.

El cuadro 2.3 y el gráfico 2.4 muestran el número de reclamaciones presentadas en cada comunidad autónoma por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años.

En 2005, y para el conjunto del territorio nacional, se han presentado 16,2 reclamaciones por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años, lo que supone un aumento de una reclamación con respecto al año 2004.

Madrid es la Comunidad Autónoma en la que se producen más reclamaciones por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años, habiéndose experimentado un ligero incremento en comparación con el año 2004 (así, de 37 reclamaciones en 2004, se ha pasado a 39 en 2005). En términos medios, el número de reclamaciones presentadas en Madrid es 2,5 veces el promedio nacional. Este resultado debe ponderarse con el hecho de que la Comunidad de

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

CUADRO 2.3

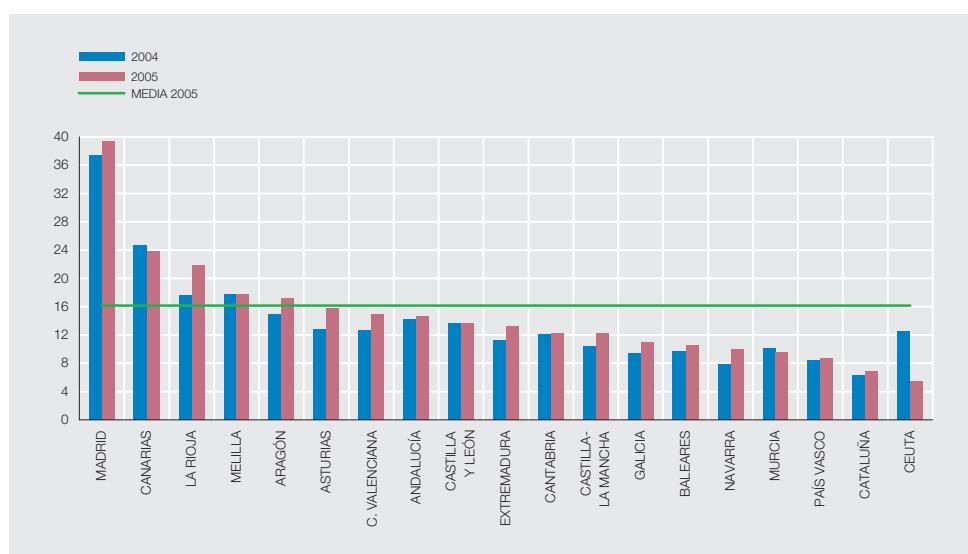
	AÑO 2005				AÑO 2004			
	NÚMERO	%	HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS	EXPEDIENTES/ 100.000 HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS	NÚMERO	%	HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS	EXPEDIENTES/ 100.000 HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS
Madrid	1.810	32,5	4.591.701	39,4	1.717	33,0	4.591.701	37,4
Andalucía	877	15,7	5.987.365	14,6	848	16,3	5.987.365	14,2
C. Valenciana	522	9,4	3.506.173	14,9	444	8,5	3.506.173	12,7
Cataluña	372	6,7	5.408.264	6,9	337	6,5	5.408.264	6,2
Canarias	331	5,9	1.394.214	23,7	343	6,6	1.394.214	24,6
Castilla y León	293	5,3	2.137.968	13,7	292	5,6	2.137.968	13,7
Galicia	256	4,6	2.349.037	10,9	221	4,3	2.349.037	9,4
Aragón	179	3,2	1.458.710	12,3	155	3,0	1.458.710	10,4
Castilla-La Mancha	179	3,2	1.040.912	17,2	151	2,9	1.040.912	14,9
País Vasco	157	2,8	1.816.714	8,6	153	2,9	1.816.714	8,4
Asturias	149	2,7	944.201	15,8	121	2,3	944.201	12,8
Extremadura	115	2,1	871.969	13,2	98	1,9	871.969	11,2
Murcia	93	1,7	975.391	9,5	98	1,9	975.391	10,0
Baleares	74	1,3	701.825	10,5	68	1,3	701.825	9,7
Cantabria	57	1,0	464.394	12,3	56	1,1	464.394	12,1
La Rioja	52	0,9	238.112	21,8	42	0,8	238.112	17,6
Navarra	47	0,8	474.338	9,9	37	0,7	474.338	7,8
Melilla	9	0,2	50.554	17,8	9	0,2	50.554	17,8
Ceuta	3	0,1	55.781	5,4	7	0,1	55.781	12,5
<b>Total</b>	<b>5.575</b>	<b>100,0</b>	<b>34.467.623</b>	<b>16,2</b>	<b>5.197</b>	<b>100,0</b>	<b>34.467.623</b>	<b>15,1</b>

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística, Censos de Población y Viviendas, 2001.

Madrid es la que tiene el mayor volumen de actividad financiera de todas las Comunidades del territorio nacional, la que presenta una mayor atomización en el número de entidades financieras que operan en el mismo, y en la que existe una mayor diversificación en cuanto a tipo de productos comercializados entre su población, factores todos ellos que colaboran al aumento en el número de incidencias que pueden presentarse.

**RECLAMACIONES POR CADA 100.000 HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS**

GRÁFICO 2.4



Canarias, La Rioja, Melilla y Aragón son, junto con Madrid, las únicas Comunidades Autónomas en las que el número de reclamaciones presentadas superan la media nacional. Andalucía, a pesar de ser la segunda de las Comunidades Autónomas que tradicionalmente viene presentando más reclamaciones en términos absolutos, y ser la tercera en volumen de actividad financiera, únicamente registra 15 reclamaciones por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años, lo que la sitúa cerca (aunque por debajo) del promedio nacional.

Las Comunidades Autónomas que registran un menor número de reclamaciones por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años son País Vasco, Cataluña y Ceuta (8,6, 6,9 y 5,4, respectivamente).

### **2.3 Resultado global de los expedientes resueltos (cuadro 2.4 y gráfico 2.5)**

El cuadro 2.4 y el gráfico 2.5 muestran el resultado global de los expedientes resueltos durante el año 2005 y su distribución en función del tipo de conclusión emitida. Los resultados se comparan con los del ejercicio precedente.

El dato más significativo que nos ofrece el análisis de dicho cuadro es el descenso en el número de informes emitidos a favor del reclamante (descensos del 18,5% si tenemos en cuenta el total de escritos de reclamación y del 5,6% sobre el total de informes emitidos por el Servicio). Esta disminución, que comenzó a apreciarse el año anterior, con un descenso del 3,8% sobre el total de reclamaciones, encuentra su explicación en la mayor proporción de escritos de queja o reclamación que llegan hasta el Servicio sin fundamentos suficientes en los que basar sus pretensiones.

El segundo hecho más destacable es la reducción del número de informes emitidos por el Servicio en los que no se pronuncia sobre el fondo de la cuestión (cifra que en el ejercicio 2004 había experimentado un incremento del 7,4% respecto al año anterior y que, en este ejercicio, disminuye un 9,2%). Esto es consecuencia del mayor esfuerzo realizado en la fase de tramitación de los expedientes, a fin de obtener la información necesaria para emitir un informe sobre el fondo del asunto reclamado.

Como tercera cuestión relevante se encuentra el número de reclamaciones que siguen sin poder ser objeto de emisión de informe concluyente sobre los hechos reclamados, por incumplir el requisito de reclamación ante el servicio de atención al cliente o defensor del cliente de la entidad, al que obliga la normativa vigente. Un 16,4% de los escritos presentados no cumple con ese trámite obligatorio. Esta circunstancia tiene su explicación en el hecho de que una parte significativa de los clientes de las entidades financieras desconoce los requisitos y trámites necesarios para la correcta tramitación de sus reclamaciones y pone de manifiesto la necesidad de mejorar la información a disposición del público sobre las posibilidades a su alcance para hacer valer sus derechos, cuando tienen un problema con sus entidades.

En este sentido, el Servicio de Reclamaciones ha comenzado a realizar, desde este año, una labor de información a través de su página dentro del sitio web del Banco de España, <http://www.bde.es/servicio/reclama/reclama.htm>, en la que se ofrece una explicación detallada de los requisitos y trámites que conlleva la resolución de toda reclamación, así como de los criterios generales de actuación ante los problemas más frecuentes, que pretenden servir de orientación tanto a los clientes como a las propias entidades en la resolución de los conflictos financieros.

Esta labor debe acompañarse de un esfuerzo paralelo por parte de todas las entidades financieras que se encuentran bajo la supervisión del Banco de España, con el fin de minimizar la existencia de estos casos que quedan sin resolver, con el consiguiente perjuicio para los inte-

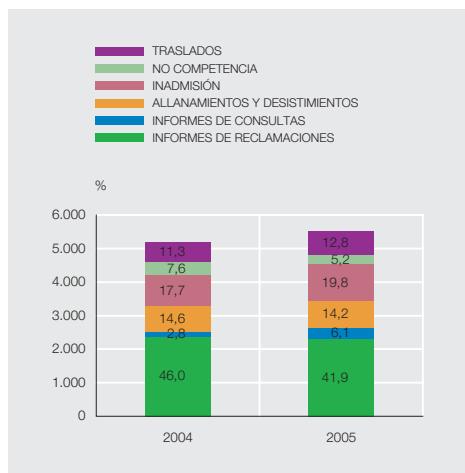
	2005		2004		VARIACIÓN
	NÚMERO	% S/TOTAL	NÚMERO	% S/TOTAL	
Informes de reclamaciones	2.312	41,9	2.389	46,0	-3,2
<i>Informes favorables al reclamante</i>	677	12,3	831	16,0	-18,5
<i>Informes favorables a la entidad</i>	1.268	23,0	1.154	22,2	9,9
<i>Sin pronunciamiento</i>	367	6,6	404	7,8	-9,2
Informes de consultas	337	6,1	224	4,3	50,4
Allanamientos	538	9,7	598	11,5	-10,0
Desistimientos	250	4,5	159	3,1	57,2
Incumplimiento de requisitos formales	1.094	19,8	920	17,7	18,9
<i>Documentación incompleta</i>	189	3,4	184	3,5	2,7
<i>Falta del trámite del servicio de atención al cliente</i>	905	16,4	736	14,2	23,0
Competencia de otras instancias	285	5,2	316	6,1	-9,8
<i>Asuntos de derecho privado</i>	25	0,5	30	0,6	-16,7
<i>Asuntos subjádice</i>	68	1,2	71	1,4	-4,2
<i>El asunto planteado no supone infracción</i>	5	0,1	17	0,3	-70,6
<i>Política comercial</i>	88	1,6	133	2,6	-33,8
<i>Asunto ya resuelto</i>	7	0,1	15	0,3	-53,3
<i>Entidades no supervisadas por el Banco de España</i>	92	1,7	50	1,0	84,0
Traslados a otros organismos supervisores	705	12,8	589	11,3	19,7
<i>Comisión Nacional del Mercado de Valores</i>	490	8,9	410	7,9	19,5
<i>Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones</i>	183	3,3	157	3,0	16,6
<i>Agencia Española de Protección de Datos</i>	32	0,6	22	0,4	45,5
<b>Total</b>	<b>5.521</b>	<b>100,0</b>	<b>5.195</b>	<b>100,0</b>	<b>6,3</b>

reses de los clientes, la buena imagen de las propias entidades y, en general, el buen funcionamiento del sistema financiero.

El último punto que cabe destacar es el relativo al incremento experimentado por los traslados de expedientes de reclamación al resto de organismos supervisores: Comisión Nacional del Mercado de Valores, Dirección General de Seguros y Agencia Española de Protección de Datos. Especialmente significativo en el caso de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, a la que se traslada aproximadamente el 60% de los expedientes de reclamación que resuelve este organismo<sup>1</sup>.

La causas se encuentran, por una parte, en que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España fue el primer organismo encargado de resolver las reclamaciones y quejas de los clientes financieros, con más de 18 años de experiencia en la realización de dicha labor y, como tal, el conocimiento que el público tiene de su existencia es mayor que el del resto de organismos. Por otra parte, los grandes grupos financieros operantes en España suelen encontrarse liderados por un banco o grupo bancario, que comercializa no solo los productos típicamente bancarios, sino otros productos financieros, tales como fondos de inversión o seguros de amortización de préstamos, cuya contratación corresponde a las respectivas sociedades de valores o seguros pertenecientes al grupo. Los clientes que formalizan dichos productos entienden que cualquier problema derivado de

1. Dato obtenido de las informaciones trimestrales de la CNMV.



su contratación es responsabilidad del banco, con independencia de que la entidad contratante sea una sociedad de valores o una compañía de seguros con personalidad jurídica independiente y a la que corresponde, en definitiva, ofrecer una solución a su cliente.

Una mejor información al público, también en este aspecto, mejoraría la presentación ante el organismo que sea competente, con lo que se acelerarían los plazos de resolución. Igualmente, la página del Servicio de Reclamaciones, dentro del sitio web del Banco de España, informa sobre las cuestiones que son competencia de cada organismo. Sería deseable que todos los servicios de atención al cliente orientaran correctamente a sus reclamantes hacia el organismo supervisor competente en la materia reclamada, en caso de discrepancia con la resolución por ellos emitida.

#### **2.4 Clasificación por materias de los expedientes resueltos (cuadros 2.5 y 2.6, y gráficos 2.6 y 2.7)**

El cuadro 2.5 y su correspondiente gráfico muestran la clasificación por materias de los expedientes resueltos en el año 2005 y su comparación con el año anterior.

Las conclusiones que se extraen del análisis de los datos presentados son referidos a la concentración de las materias reclamadas en tres grupos principales: el relativo a operaciones activas (fundamentalmente, préstamos hipotecarios y préstamos al consumo), el de operaciones pasivas o de depósito y el de tarjetas de crédito/débito.

En el gráfico 2.7 se aprecia la distribución por materias de los informes favorables tanto al reclamante como a la entidad. Destaca el grupo de tarjetas por su porcentaje de informes favorables al reclamante, seguido del de cheques, letras, pagarés y recibos y del de operaciones pasivas. Dentro de las reclamaciones favorables a las entidades, el mayor porcentaje corresponde a operaciones activas.

Dentro de los grupos de operaciones activas y pasivas, el mayor número de reclamaciones se refiere a cuestiones relativas a comisiones y gastos, consecuencia del grado de sensibilidad del público ante la creciente presión de esta partida por parte de las entidades financieras. Esta presión se deja sentir con mayor intensidad entre los clientes de las cajas de ahorros, que tradicionalmente venían soportando menores comisiones.

Otro hecho destacable es que la segunda partida más reclamada dentro de estos grupos es la de condiciones contractuales para las de activo y la de discrepancias sobre apuntes en cuenta para las de pasivo.

	2005	GRUPO %	TOTAL %	2004	GRUPO %	TOTAL %	VARIACIÓN %
<b>Operaciones activas</b>	<b>1.145</b>		<b>24,1</b>	<b>1.328</b>		<b>25,7</b>	<b>-13,8</b>
Comisiones y gastos	258	22,5	5,4	279	21,0	5,4	-7,5
Condiciones contractuales	129	11,3	2,7	130	9,8	2,5	-0,8
Información y documentación	126	11,0	2,7	101	7,6	2,0	24,8
Actuación unilateral de la entidad	121	10,6	2,6	106	8,0	2,1	14,2
Falta de diligencia	108	9,4	2,3	116	8,7	2,2	-6,9
Ley 2/1994, cancelaciones, subrogaciones	91	7,9	1,9	64	4,8	1,2	42,2
Intereses	82	7,2	1,7	169	12,7	3,3	-51,5
Redondeo	70	6,1	1,5	84	6,3	1,6	-16,7
Ley de crédito al consumo	36	3,1	0,8	73	5,5	1,4	-50,7
Otras	124	10,8	2,6	206	15,5	4,0	-39,8
<b>Operaciones pasivas</b>	<b>1.141</b>		<b>24,1</b>	<b>1.132</b>		<b>21,9</b>	<b>0,8</b>
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	330	28,9	7,0	368	32,5	7,1	-10,3
Comisiones y gastos	329	28,8	6,9	293	25,9	5,7	12,3
Información y documentación	172	15,1	3,6	158	14,0	3,1	8,9
Condiciones contractuales	98	8,6	2,1	104	9,2	2,0	-5,8
Intereses	91	8,0	1,9	86	7,6	1,7	5,8
Falta de diligencia	57	5,0	1,2	71	6,3	1,4	-19,7
Otras	64	5,6	1,4	52	4,6	1,0	23,1
<b>Transferencias</b>	<b>158</b>		<b>3,3</b>	<b>226</b>		<b>4,4</b>	<b>-30,1</b>
Transferencias transfronterizas (UE)	52	32,9	1,1	70	31,0	1,4	-25,7
Comisiones y gastos	34	21,5	0,7	55	24,3	1,1	-38,2
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	32	20,3	0,7	41	18,1	0,8	-22,0
Falta de diligencia	25	15,8	0,5	34	15,0	0,7	-26,5
Otras	15	9,5	0,3	26	11,5	0,5	-42,3
<b>Letras y cheques</b>	<b>351</b>		<b>7,4</b>	<b>418</b>		<b>8,1</b>	<b>-16,0</b>
Falta de diligencia	97	27,6	2,0	86	20,6	1,7	12,8
Comisiones y gastos	78	22,2	1,6	86	20,6	1,7	-9,3
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	62	17,7	1,3	135	32,3	2,6	-54,1
Domiciliación de recibos	56	16,0	1,2	27	6,5	0,5	107,4
Otras	58	16,5	1,2	84	20,1	1,6	-31,0
<b>Deuda del Estado</b>	<b>8</b>		<b>0,2</b>	<b>15</b>		<b>0,3</b>	<b>-46,7</b>
<b>Tarjetas de crédito/débito</b>	<b>736</b>		<b>15,5</b>	<b>752</b>		<b>14,6</b>	<b>-2,1</b>
Robo, sustracción y uso fraudulento	309	42,0	6,5	349	46,4	6,8	-11,5
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	112	15,2	2,4	125	16,6	2,4	-10,4
Comisiones y gastos	72	9,8	1,5	66	8,8	1,3	9,1
Operaciones en cajeros	63	8,6	1,3	55	7,3	1,1	14,5
Condiciones contractuales	58	7,9	1,2	53	7,0	1,0	9,4
Otras	122	16,6	2,6	104	13,8	2,0	17,3
<b>Divisas y billetes extranjeros</b>	<b>25</b>		<b>0,5</b>	<b>32</b>		<b>0,6</b>	<b>-21,9</b>
Comisiones y gastos	9	36,0	0,2	10	31,3	0,2	-10,0
Otras	16	64,0	0,3	22	68,8	0,4	-27,3
<b>Cuestiones referidas a valores y seguros (a)</b>	<b>673</b>		<b>14,2</b>	<b>727</b>		<b>14,1</b>	<b>-7,4</b>
<b>Otras cuestiones (b)</b>	<b>502</b>		<b>10,6</b>	<b>531</b>		<b>10,3</b>	<b>-5,5</b>

a. Expedientes trasladados a la CNMV y a la DGS.  
b. Véase el cuadro 2.6.

	2005		2004		VARIACIÓN
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	
Herencias	145	28,9	82	15,4	76,8
Inclusión en registros de impagados	63	12,5	54	10,2	16,7
Avalés y garantías	39	7,8	34	6,4	14,7
Operaciones no bancarias	36	7,2	53	10,0	-32,1
Horario de pago	31	6,2	19	3,6	63,2
Impuestos y Seguridad Social	28	5,6	36	6,8	-22,2
Otras	27	5,4	13	2,4	107,7
Billetes falsos	23	4,6	23	4,3	0,0
Embargos	17	3,4	15	2,8	13,3
Tasación, establecimientos de cambio	16	3,2	22	4,1	-27,3
Actuación unilateral	14	2,8	23	4,3	-39,1
Medidas de seguridad en sucursal	12	2,4	9	1,7	33,3
Consultas varias	11	2,2	73	13,7	-84,9
Secreto bancario	9	1,8	9	1,7	0,0
Información fiscal	6	1,2	2	0,4	200,0
Cajas de seguridad	6	1,2	4	0,8	50,0
Publicidad	5	1,0	12	2,3	-58,3
Internet	4	0,8	5	0,9	-20,0
Deficiencias en correspondencia	4	0,8	2	0,4	100,0
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	3	0,6	11	2,1	-72,7
Créditos documentarios	2	0,4	7	1,3	-71,4
Cambio a euros	1	0,2	8	1,5	-87,5
Solvencia del sistema	0	0,0	6	1,1	-
Trasladas al Departamento de Emisión y Caja	0	0,0	9	1,7	-
<b>Total</b>	<b>502</b>		<b>531</b>		

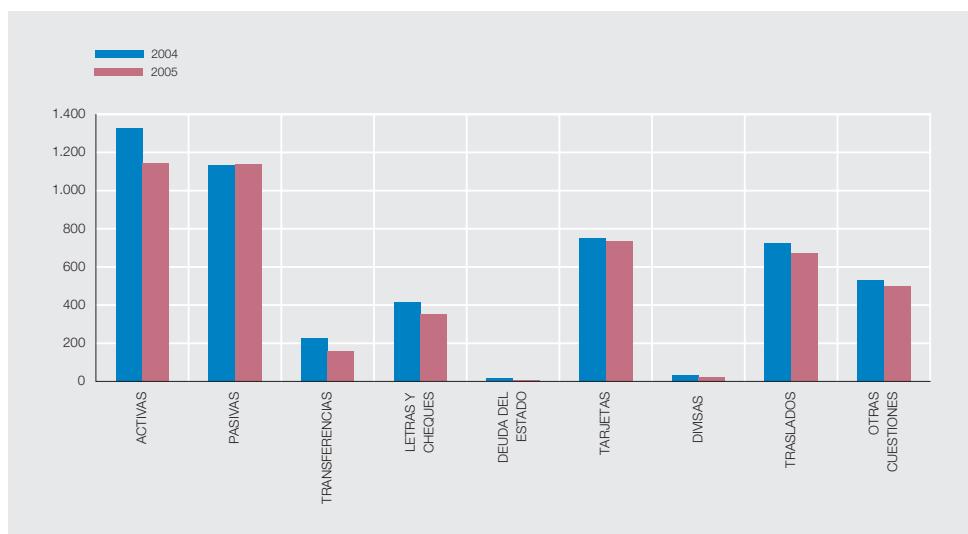
Esto es indicativo de que los problemas más planteados, después de las comisiones, han dejado de ser los relativos a intereses, y ello pese al incremento en el grado de endeudamiento del público en general, adquiriendo un mayor protagonismo los derivados de las condiciones de los contratos suscritos entre las entidades y sus clientes. Esto se debe, en muchos casos, a una deficiente información recibida con carácter previo a la formalización de las operaciones, a errores de interpretación en las cláusulas de revisión del tipo de interés y a la complejidad de algunas operaciones nuevas, tales como los depósitos con tipos de interés indexados a índices bursátiles y las permutas de tipos de interés, en cobertura de operaciones de préstamo.

Dentro de las discrepancias sobre apuntes en cuenta en operaciones de pasivo, las partidas más significativas son las derivadas de cargos en cuenta reclamados por su titular de órdenes de los clientes no atendidas por sus entidades, por diversos motivos: discrepancias con disposiciones en cajeros automáticos, con ingresos o reintegros de efectivo y disposiciones de fondos en cuenta no reconocidos.

El tercer grupo más reclamado sigue siendo el relativo a la utilización de tarjetas de crédito/débito, dentro del cual la partida más importante es la relativa a las denuncias por robo, susstracción y uso fraudulento de las mismas, con un incremento significativo de aquellos casos

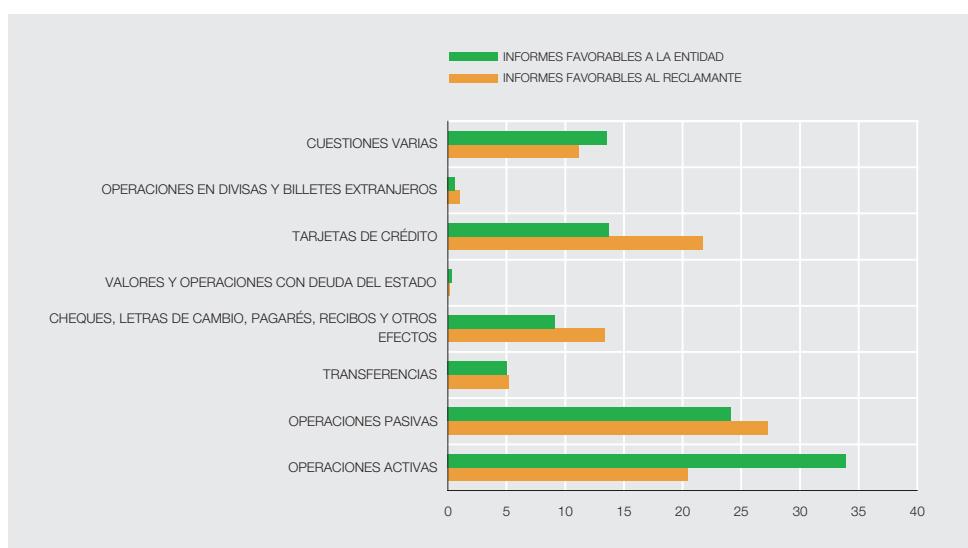
## CLASIFICACIÓN POR MATERIAS DE LOS EXPEDIENTES RESUELtos

GRÁFICO 2.6



## CLASIFICACIÓN POR MATERIAS DE LOS INFORMES FAVORABLES Y CONTRARIOS

GRÁFICO 2.7



en los que se alega una supuesta duplicidad de la tarjeta. La reducción del 2,1% que presenta este grupo es indicativa de una disminución en el porcentaje de incidencias derivadas de la utilización de estos medios de pago, máxime teniendo en cuenta que hay que valorarla junto con el hecho de que el importe de las operaciones en cajeros automáticos por retirada de efectivo ha sido de 957.561.000 euros, un 1,60% más que en 2004, y el importe de las operaciones en terminales punto de venta, de 1.372.055.000 euros, un 11,09% más que en el ejercicio precedente. El número total de tarjetas en circulación, incluidas las tarjetas prepago o monedero, es de 69,7 millones, a 31 de diciembre de 2005.

El grupo de letras y cheques presenta un descenso del 16% respecto al año anterior, consecuencia del pequeño peso específico que representan como medio de pago en las pequeñas transacciones. Sin embargo, la partida de domiciliación de recibos experimenta un fuerte aumento (un 107,4%). Esto es debido a dos motivos fundamentales: el gran volumen de recibos que son gestionados por las entidades (en términos de volumen, los adeudos domiciliados van a la cabeza de los medios de pago) y los problemas derivados de las discrepancias

Se conoce como «derivados financieros» a un conjunto de instrumentos cuyos precios se determinan a través del valor de otros activos —denominados «subyacentes»—, de un tipo de referencia o de un índice del valor de dichos activos.

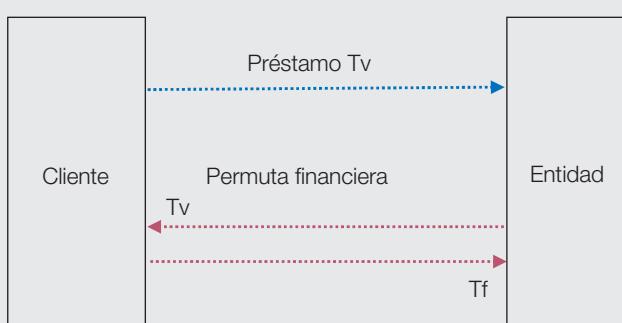
Los clientes bancarios que contratan estos productos pretenden reducir o neutralizar la exposición al riesgo de sus operaciones, ya sea de tipo de interés, de tipo de cambio o mixto, destacando por su habitualidad:

- 1 Las permutas financieras de tipos de interés (IRS), que implican el intercambio futuro en fechas convenidas de la diferencia de flujos, unos calculados a tipo fijo y otros a tipo variable, estimados sobre un importe nociional teórico —que no se intercambia—.

Al contratar un IRS, el cliente pretende cubrirse de la variabilidad del tipo variable ( $T_v$ ) del préstamo contratado previamente con el banco, por lo que está dispuesto a pagar unos flujos futuros ciertos a tipo fijo ( $T_f$ ), a cambio de recibir los flujos inciertos calculados al tipo variable (o similar) del préstamo que suscribió. Si la cobertura fuera perfecta, transformaría los flujos variables de caja de su préstamo en fijos; en caso contrario, únicamente reduciría la variabilidad del tipo variable contratado.

- 2 Las opciones *cap* sobre tipos de interés, que, a cambio del pago de una prima, dan a su tenedor el derecho de que el banco le abone la diferencia —calculada sobre un importe nociional teórico—, si es positiva, entre el tipo de referencia pactado vigente en el mercado en determinadas fechas futuras y el tipo fijado en la opción, conocido como precio de ejercicio.

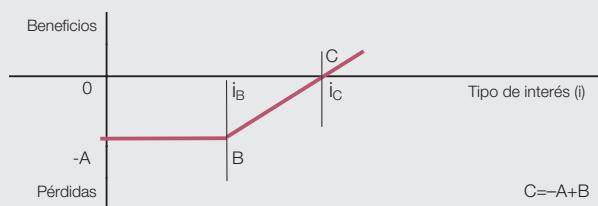
De esta manera, el comprador de la opción se cubre de posibles alzas en el tipo de interés de su préstamo, estableciendo un tope máximo para el coste de su financiación, al tiempo que sigue beneficiándose de las bajadas que pueda experimentar el mismo.



No obstante lo anterior, en muchas ocasiones no se alcanza el resultado deseado al contratar estos productos, sino que, por el contrario, se incrementa el riesgo total al que los clientes estaban expuestos, al añadir al original de sus operaciones el riesgo propio del derivado contratado. Es habitual en estos casos que este riesgo implícito no hubiera sido correctamente valorado, bien porque el cliente no tenía conocimientos específicos en este campo, bien porque no recibió el asesoramiento conveniente de las entidades que los comercializan.

En este sentido, es aconsejable que, en el momento de su formalización, se revisen y se evalúen los términos del contrato, ya que puede ocurrir que:

- a) En el mismo se exonere a la entidad de cualquier responsabilidad por los efectos «indeseados» que este producto pueda ocasionar, al negar el cliente expresamente en su clausulado haber recibido asesoramiento sobre la conveniencia de contratarlo.
- b) El derivado se contrate por un plazo inferior al de la vida residual del préstamo, obligando a su titular, si es de su interés, a renovarlo con condiciones o precios que pueden diferir de las inicialmente pactadas. Igualmente, puede ocurrir que las fechas de amortización del préstamo difieran de las de liquidación del IRS u opción contratado, debiendo valorarse en estos casos el nivel de cobertura contratado.
- c) El tipo variable de referencia del derivado contratado no coincida exactamente con el del préstamo cubierto, debiendo valorarse, en estos casos, el nivel de cobertura contratado.
- d) La subsistencia del derivado no se condicione a la del préstamo que cubre, de modo que puede ocurrir que, una vez cancelado este, el derivado continúe activo y, por tanto, deba seguir liquidándose.



A = Prima satisfecha.

$i_B$  = Tipo de interés a partir del cual la opción entra en funcionamiento.

B = Beneficio asociado al tipo de interés  $i_B$ .

$i_C$  = Tipo de interés a partir del cual se compensa la prima pagada y entra en beneficio.

C = Beneficio asociado al tipo de interés  $i_C$ , que, por definición, es cero.

entre clientes y suministradores de los diferentes servicios, que originan las órdenes de devolución de estos, y la aplicación de los plazos de devolución para atender las órdenes. La práctica generalizada de no remisión del recibo justificativo del adeudo domiciliado en el momento del cargo produce, en muchas ocasiones, que la orden de devolución se realice fuera del plazo establecido por las entidades.

El grupo de transferencias muestra un notable descenso —un 30,1%—, frente al fuerte incremento experimentado en el ejercicio anterior —un 60,8%—, disminución que puede observarse en todas sus partidas y que es indicativa de un mejor comportamiento de las entidades, tanto en una mayor diligencia en la tramitación de las transferencias como en la moderación en el cobro de comisiones y gastos por su gestión y tramitación. En especial, se ha dejado sentir la aplicación de lo dispuesto en el Reglamento 2560/2001, sobre pagos transfronterizos en euros, limitativo del cobro de comisiones por transferencias realizadas dentro de la UE en esta divisa a los importes tarifados por la gestión de transferencias del mismo importe realizadas dentro del territorio nacional.

Por último, en el cuadro 2.6 podemos observar el desglose del grupo «otras cuestiones», en el que destacan, en primer lugar, la partida de «herencias», fundamentalmente en las cuestiones que hacen referencia a solicitudes de información y movimientos de cuentas por parte de los herederos no atendidas por las entidades, que ha experimentado un aumento del 76,8% en este ejercicio; y las relativas a inclusiones de clientes en registros de impagados.

**2.5 *Tipo de entidad contra la que se dirigen los expedientes***  
**(cuadro 2.7 y gráfico 2.8)**

El cuadro 2.7 presenta el tipo de entidad contra la que se dirigen las reclamaciones presentadas por los clientes de las distintas entidades financieras, comparando los ejercicios 2005 y 2004 y mostrando el porcentaje que representan sobre el volumen medio de negocio de cada sector de actividad financiera.

El sector que, lógicamente, presenta el mayor número de reclamaciones es el que reúne a bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito. Los bancos siguen siendo los intermediarios financieros con más reclamaciones por volumen de actividad, si bien muestran una disminución mayor que las cajas en el número de reclamaciones presentadas por volumen medio de negocio, pasando de una ratio de 7 reclamaciones a 6 por cada mil millones de euros, frente a las cajas, que pasan de 3,5 a 3,1. Este hecho refleja el proceso de acercamiento de ambos sectores que se viene observado en los últimos años, resultado de la equiparación que presentan ambos tipos de entidades en cuanto a los productos y servicios ofrecidos a la clientela, así como a la creciente cuota de mercado de las cajas, que este año continúan superando en volumen de depósitos a los bancos y siguen acortando las diferencias en volumen de inversión crediticia, tanto a hogares como a sociedades no financieras, en la que tradicionalmente ha sido líder el sector bancario.

Como cuestión destacable se encuentra la disminución de la ratio de las cooperativas de crédito, imputable al crecimiento de este sector, que ha experimentado un incremento del 37% en volumen medio de negocio, frente al 30% del de cajas y al 17% del de bancos, sin que dicho incremento haya tenido un reflejo paralelo en el número de reclamaciones presentadas contra el mismo.

Respecto a los establecimientos financieros de crédito, si bien se mantienen en unos porcentajes pequeños respecto al total, muestran una tendencia creciente en el número de reclamaciones presentadas.

## NATURALEZA DE LA ENTIDAD CONTRA LA QUE SE DIRIGEN LOS EXPEDIENTES

CUADRO 2.7

	2005			2004		
	EXPEDIENTES		% S/VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO (a)	EXPEDIENTES		% S/VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO (a)
	NÚMERO	%		NÚMERO	%	
Bancos	3.130	59,3	6,0	3.125	61,5	7,0
Cajas de ahorros y CECA	1.692	32,0	3,1	1.506	29,6	3,5
Cooperativas de crédito	191	3,6	2,9	199	3,9	4,2
<b>Total entidades de depósito</b>	<b>5.013</b>	<b>94,9</b>	<b>4,4</b>	<b>4.830</b>	<b>95,0</b>	<b>5,2</b>
Establecimientos financieros de crédito	120	2,3	2,3	107	2,1	2,7
<b>Total entidades financieras</b>	<b>5.133</b>	<b>97,2</b>	<b>4,3</b>	<b>4.937</b>	<b>97,1</b>	<b>5,1</b>
Establecimientos de cambio de moneda	10	0,2	NS	3	0,1	NS
Sociedades de tasación	14	0,3	NS	6	0,1	NS
<b>Entidades supervisadas por el Banco de España</b>	<b>5.157</b>	<b>97,7</b>	<b>NS</b>	<b>4.946</b>	<b>97,3</b>	<b>NS</b>
Entidades no supervisadas por el Banco de España	124	2,3	NS	139	2,7	NS
<b>TOTAL ENTIDADES</b>	<b>5.281</b>	<b>100,0</b>		<b>5.085</b>	<b>100,0</b>	

a. Número de reclamaciones por cada mil millones de euros.

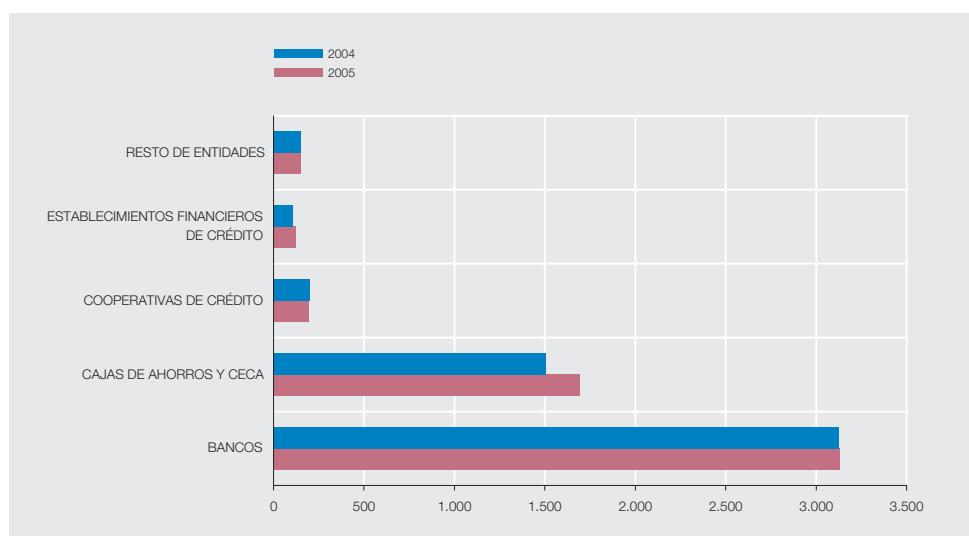
NS: No significativo.

El resto de entidades financieras tiene una importancia residual en el número total de reclamaciones, dentro del incremento cuantitativo experimentado en el último año.

Como puede observarse en el cuadro, se continúan presentando reclamaciones contra entidades no sometidas a la supervisión del Banco de España, pero que realizan actividades relacionadas con la comercialización y distribución de productos financieros, tales como las entidades dedicadas a la consolidación de deudas, las que actúan como intermediarias en la obtención de préstamos hipotecarios o personales concedidos por entidades financieras no operantes en España o las sociedades prestamistas que conceden créditos a un tipo de interés elevado, previa firma de un contrato civil. Este tipo de entidades no se encuentra bajo la supervisión del Banco de España y, por tanto, los problemas derivados de las relaciones entre estas y sus clientes no pueden ser resueltos por el Servicio de Reclamaciones.

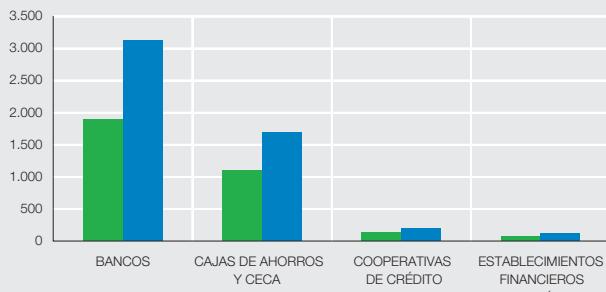
## NATURALEZA DE LA ENTIDAD CONTRA LA QUE SE RECLAMA

GRÁFICO 2.8



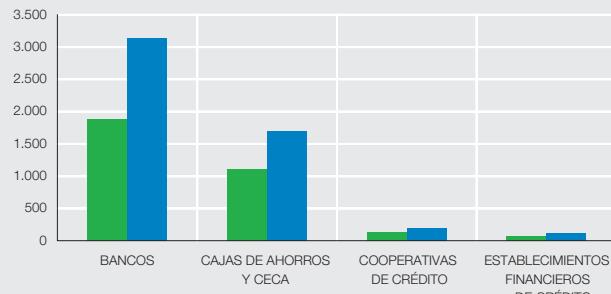
2004

RECLAMACIONES TRAMITADAS  
 RECLAMACIONES PRESENTADAS



2005

RECLAMACIONES TRAMITADAS  
 RECLAMACIONES PRESENTADAS



	2004		2005	
	% EX./REC. (a)	N.º S/VOL. MEDIO	% EX./REC.	N.º S/VOL. MEDIO
Bancos	61	4,2	60	3,6
Cajas de ahorros	66	2,3	65	2,0
Cooperativas	70	3,0	68	2,0
EFC	57	1,5	60	1,4

a. Porcentaje de reclamaciones trasladadas para envío de alegaciones sobre los escritos recibidos.

Tradicionalmente, el número de reclamaciones que dan lugar a la emisión de informe es muy inferior al número de escritos de reclamación presentados contra cada tipo de entidades. El gráfico ilustra este efecto, que es mayor en el caso de los bancos que en el de las cajas. El 60% de los expedientes que se abren con motivo de la recepción de un escrito de reclamación contra una entidad bancaria da lugar a la emisión de un informe. En el caso de las cajas, este porcentaje se eleva hasta el 65%. El resto de escritos es objeto de diversos tratamientos, siendo el más importante la solicitud de presentación previa ante el servicio de atención al cliente de la entidad reclamada. Un porcentaje elevado de estos escritos no vuelve al

Servicio de Reclamaciones, al solucionar su problema por esta vía.

Si comparamos el número de informes emitidos con el volumen medio de negocio de cada sector, vemos cómo este es de tan solo 3,6 reclamaciones por cada mil millones de euros de volumen de negocio en el caso de los bancos, y de 2 reclamaciones por cada mil millones en el de las cajas y cooperativas, sensiblemente inferior a las 6, 3,1 y 2,9 reclamaciones por cada mil millones de euros que representan el número de escritos presentados contra cada tipo de entidad. La diferencia se hace de nuevo más acusada en el caso de los bancos, lo que apunta a que es mayor el número de clientes de estas entidades que se dirigen directamente al Banco de España sin pasar el trámite del defensor que el de clientes de las cajas y cooperativas. La explicación la encontramos en que tradicionalmente estas últimas entidades han venido ofreciendo un trato más personalizado y en el distinto perfil de cliente de ambas entidades. La clientela de cajas y cooperativas se compone en un porcentaje significativo de pequeños ahorradores e inversores, normalmente residentes en una zona próxima a la sucursal donde operan y que tienen un trato directo con los responsables de la misma, a la que acuden en primera instancia ante cualquier incidencia que surja en la relación financiera.

Entre las reclamaciones recibidas en 2005 referentes a estos motivos, pueden señalarse, a modo de ejemplo, las presentadas contra The Loan Center Spain, SL; Sph Broker Bank; Lakewood Internacional Bank; Gestión Mix, SL; Yorklyn Finance & Company; Caja Madrid Banking & Credit Commission International Monetary Unit; Ibing C&A; Inversiones Urbanas Cantabria, SL; Caja Hipotecaria Centro Sur, SA; Oficina Crediticia, SL SU (Oficredit, SL); BFG Brocer, SL; Galería Siglo XXI, SL; E-Business, Análisis y Proyectos, SL; Studio Profesional; CPP Protección, y Servicios de Asistencia, SAU.

Desde el Servicio de Reclamaciones se hace un llamamiento a todos los que contraten con estas sociedades, no sometidas a la vigilancia del Banco de España, para que se cercioren del tipo de entidad con la que están formalizando sus operaciones y del clausulado del contrato suscrito, a fin de que sean conocedores de los riesgos asumidos ante cualquier actuación irregular por parte de las mismas.

También se han recibido reclamaciones contra entidades mercantiles prestadoras de servicios, cuya actividad comercial es sensiblemente diferente a la de las entidades de crédito y

que tampoco están sometidas a la supervisión del Banco de España. En este sentido, el Servicio ha recibido reclamaciones contra Supermercados Lidl; Halcón Viajes, SAU; Viajes Martsans, y el Sindicato del Cobro.

## **2.6 Reclamaciones presentadas. Bancos (cuadro 2.8 y gráficos 2.9 a 2.12)**

En el cuadro 2.8 figuran ordenadas las 16 entidades bancarias a las que se les han trasladado 20 o más expedientes de reclamación durante el año 2005, y su comparación con el año anterior.

La columna de reclamaciones tramitadas hace referencia a aquellas que han sido objeto de solicitud de alegaciones a las respectivas entidades, y su comparación con el año anterior. El resto de columnas nos muestran las reclamaciones objeto de traslado para su resolución por otros organismos supervisores, aquellas que no han cumplido los trámites obligatorios necesarios para su correcta resolución y los asuntos que no son competencia de ninguno de los organismos supervisores del sistema financiero.

Este cuadro se complementa con los gráficos 2.9 a 2.12. En el gráfico 2.9 figura el número de reclamaciones tramitadas por cada mil millones de euros de volumen medio de negocio, ordenadas de mayor a menor. En los gráficos 2.10 a 2.12 se hace un análisis sectorial del número de reclamaciones de operaciones de activo, de pasivo y de tarjetas tramitadas por volumen de inversión crediticia, de depósitos y de tarjetas emitidas, respectivamente.

Las conclusiones que se obtienen del análisis de los mismos figuran a continuación.

Disminuye, en términos generales, la ratio de reclamaciones tramitadas en el año 2005. La media ponderada por volumen de negocio para las entidades analizadas ha pasado de 4,8 a 3,9 reclamaciones por cada mil millones de euros de volumen medio de negocio.

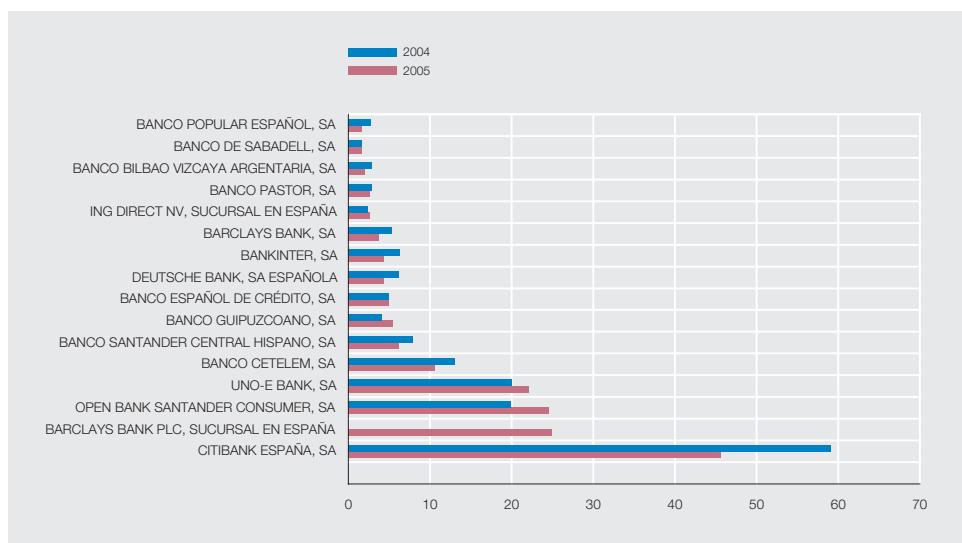
**RECLAMACIONES PRESENTADAS CON TRASLADO A LAS ENTIDADES (BANCOS)**

CUADRO 2.8

ENTIDADES	TRAMITADAS CON SOLICITUD DE ALEGACIONES		TRASLADOS CNMV, DGS, AEPD, CIRBE...	INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES	COMPETENCIA DE OTRAS INSTANCIAS
	TOTAL	% Δ/Δ 2004			
Banco Santander Central Hispano, SA	659	-10,5	173	236	23
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	280	-13,8	110	126	26
Banco Español de Crédito, SA	209	23,7	42	79	12
Bankinter, SA	100	-9,1	20	25	3
Banco de Sabadell, SA	56	14,3	10	21	5
Banco Popular Español, SA	55	-28,6	10	43	3
Open Bank Santander Consumer, SA	45	36,4	17	17	1
Barclays Bank, SA	45	-6,3	6	24	3
Citibank España, SA	43	-10,4	1	20	1
Banco Pastor, SA	36	12,5	3	19	0
Deutsche Bank, SAE	35	-20,5	16	12	0
Barclays Bank PLC, Sucursal en España	33	—	0	8	0
Banco Guipuzcoano, SA	25	56,3	1	4	1
Banco Cetelem, SA	24	-4,0	2	18	1
Uno-e Bank, SA	20	42,9	1	11	0
ING Direct NV, Sucursal en España	20	53,8	11	12	0

## RATIO DE RECLAMACIONES POR CADA MIL MILLONES DE EUROS

GRÁFICO 2.9



Las entidades más reclamadas, en términos relativos, son Citibank España, Barclays Bank PLC, Sucursal en España (por los problemas derivados de la comercialización de tarjetas), Open Bank y Uno-e Bank (ambas por reclamaciones derivadas de la operativa de banca por Internet) y Banco Cetelem (por crédito al consumo). Como ejemplos de buen comportamiento, tanto global como sectorial, destacan Banco Popular y Banco Sabadell. Entre los grandes bancos, continúa la mejora en el comportamiento de BSCH y BBVA, ya puesta de manifiesto el pasado año.

Respecto a la inversión crediticia, los bancos que presentan un mayor número de reclamaciones en términos porcentuales son, igualmente, Uno-e Bank, Open Bank y Banco Cetelem, lo que reafirma el hecho de que la banca por Internet y el crédito al consumo están adquiriendo cada vez un mayor protagonismo en el número de reclamaciones presentadas.

En operaciones de pasivo, la entidad con una ratio mayor de reclamaciones es Barclays Bank, muy superior a la que la misma entidad presenta sobre operaciones de activo y

## RATIO DE RECLAMACIONES DE OPERACIONES ACTIVAS POR CADA MIL MILLONES DE INVERSIÓN CREDITICIA

GRÁFICO 2.10



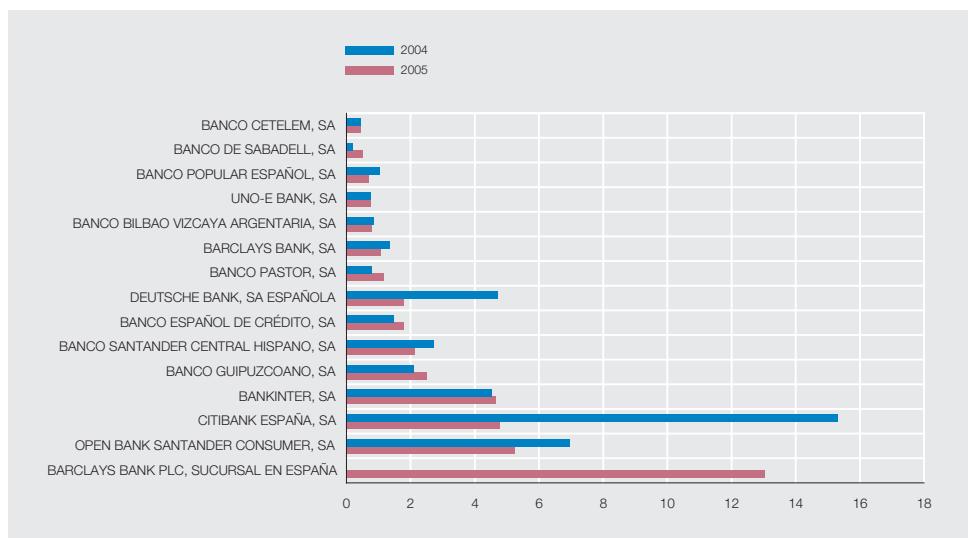
RATIO DE RECLAMACIONES DE OPERACIONES PASIVAS POR CADA MIL MILLONES DE DEPÓSITOS

GRÁFICO 2.11



RATIO DE RECLAMACIONES DE TARJETAS POR CADA 100.000 TARJETAS EMITIDAS

GRÁFICO 2.12



tarjetas, teniendo su explicación, en gran medida, en un mayor aumento de su actividad crediticia, frente a la de captación de depósitos y al mantenimiento de un número de reclamaciones de pasivo similar al del ejercicio precedente. Le siguen Uno-e Bank y Open Bank en banca por Internet.

Finalmente, respecto a las reclamaciones de tarjetas de crédito/débito, en primer lugar se encuentra Barclays Bank PLC, seguida de Open Bank y Citibank España, si bien esta última ha experimentado una sensible mejora respecto al año 2004.

## 2.7 Reclamaciones presentadas. Cajas de ahorros (cuadro 2.9 y gráficos 2.13 a 2.16)

El cuadro 2.9 presenta las 20 cajas de ahorros que han sido objeto de 20 o más reclamaciones trasladadas para envío de alegaciones en los años 2005 y 2004 (a efectos de su comparación entre ambos ejercicios). Se complementa con los gráficos 2.13 a 2.16, que muestran las ratios de reclamaciones tramitadas por volumen medio de negocio y su análisis sectorial por inversión crediticia, depósitos y tarjetas.

Se han recibido numerosas denuncias de intentos de fraude por Internet, que no han podido ser objeto de tratamiento por parte del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, por exceder su ámbito de competencia.

Dada la multitud de ataques informáticos de los que se ha tenido conocimiento, se alerta a las entidades y usuarios a extremar las medidas de cautela a la hora de enviar las claves de acceso para operar con banca telefónica o electrónica.

El uso de los servicios de banca electrónica implica la utilización y adopción por parte de los usuarios de las medidas de seguridad informática adecuadas de sus equipos (antivirus, *firewall*, etc.).

Las denuncias de *spam*, correos falsos procedentes de supuestas entidades financieras para la obtención de las claves de seguridad de los usuarios financieros (*phishing*), no pueden ser objeto de reclamación contra la entidad financiera suplantada.

Sistemas de ataques más comunes:

#### *Phishing*

Conduce a los clientes de una entidad de crédito a una página web falsa, que aparentemente pertenece a dicha entidad. Una vez en dicha página, se solicitan los datos personales, que posteriormente son utilizados para la realización de operaciones fraudulentas.

#### *Pharming*

Mediante la explotación de la vulnerabilidad de los sistemas de servidores DNS, el atacante adquiere el nombre de dominio de un sitio web y redirige el tráfico de esa página a otro sitio distinto del verdadero, a través del cual se obtiene la información personal.

#### *Keylogging*

Registro de pulsaciones. En ocasiones es utilizado como una técnica de espionaje para obtener contraseñas o claves encriptadas y así traspasar las medidas de seguridad de las entidades de crédito.

Los sistemas que deben utilizarse para evitar en lo posible estos fraudes son:

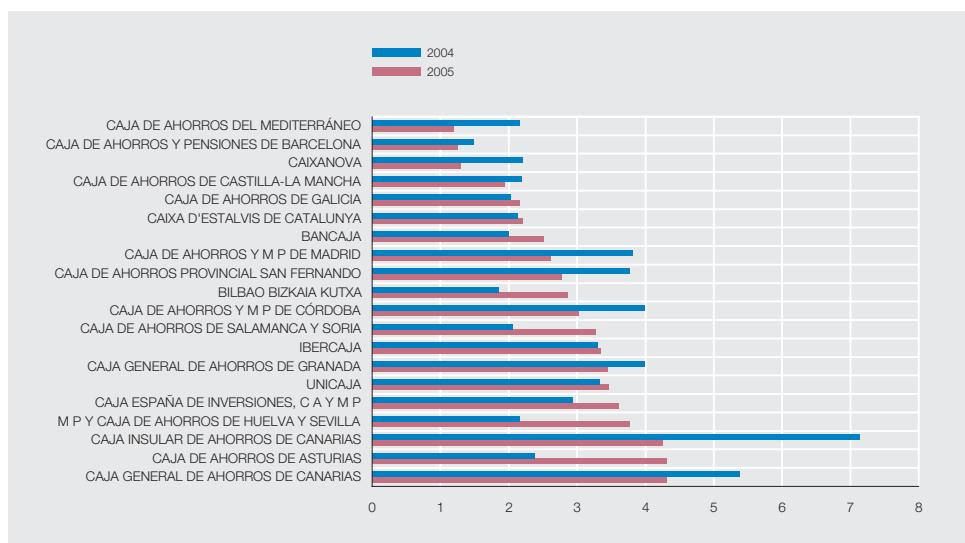
- Utilizar el protocolo SSL (*Secure Sockets Layer*). Permite cifrar la conexión y garantiza la autenticación.
- Comprobar el propietario del dominio al que se está accediendo.
- No atender las peticiones de información personal, ni de claves de acceso, mediante correo electrónico o llamadas telefónicas que aparentemente proceden de entidades de crédito.

## RECLAMACIONES PRESENTADAS CON TRASLADO A LAS ENTIDADES (CAJAS DE AHORRO)

ENTIDADES	TRAMITADAS CON SOLICITUD DE ALEGACIONES		TRASLADOS CNMV, DGS, AEPD, CIRBE...	INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES	COMPETENCIA DE OTRAS INSTANCIAS
	TOTAL	% Δ/Δ 2004			
Caja de Ahorros y M P de Madrid	160	-13,5	28	67	12
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	131	0,8	24	51	13
Bancaja	85	70,0	2	22	3
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	72	28,6	34	18	3
Caixa d'Estalvis de Catalunya	64	30,6	3	8	3
Unicaja	59	22,9	6	21	3
Caja España de Inversiones, C A y M P	44	41,9	2	5	2
Caja de Ahorros del Mediterráneo	41	-24,1	7	16	5
Caja de Ahorros de Galicia	40	37,9	0	12	1
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	39	95,0	2	9	3
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	35	75,0	3	6	2
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	32	-13,5	4	8	0
Bilbao Bizkaia Kutxa	32	88,2	2	10	1
Caja General de Ahorros de Granada	29	3,6	2	8	2
Caja General de Ahorros de Canarias	28	-3,4	1	12	1
Caja de Ahorros de Asturias	28	115,4	0	5	1
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	21	10,5	2	4	2
Caja Insular de Ahorros de Canarias	19	-26,9	1	4	2
Caja Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez	19	-13,6	1	7	2
Caixanova	14	-30,0	1	3	1

## RATIO DE RECLAMACIONES POR CADA MIL MILLONES DE EUROS

GRÁFICO 2.13



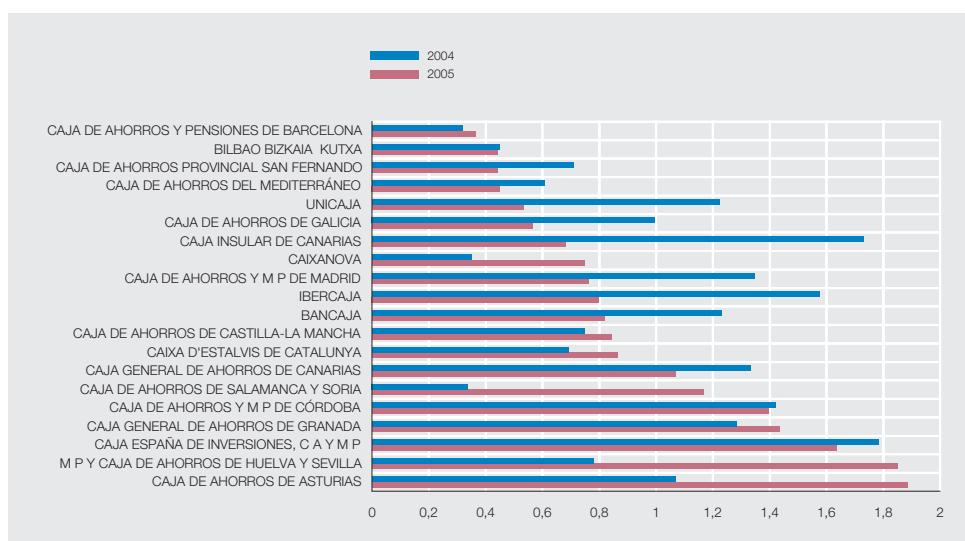
Las conclusiones más relevantes se exponen seguidamente.

Se aprecia un ligero descenso en la media ponderada por volumen de actividad en el grupo analizado, que pasa de 2,5 reclamaciones por cada mil millones de euros a 2,3. Las cajas más reclamadas en términos porcentuales son las cajas canarias y Caja de Ahorros de Asturias. Los descensos más significativos, respecto al ejercicio anterior, los experimentan Caja Insular de Ahorros de Canarias, Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid, Caja General de Canarias y Caja de Ahorros de San Fernando, Sevilla y Jerez. Han experimentado un mayor aumento relativo Caja de Ahorros de Asturias y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla.

En inversión crediticia han sufrido un fuerte empeoramiento, que se deja sentir en la ratio global de reclamaciones tramitadas, Caja de Ahorros de Asturias, Caja de Huelva y Sevilla, y Caja

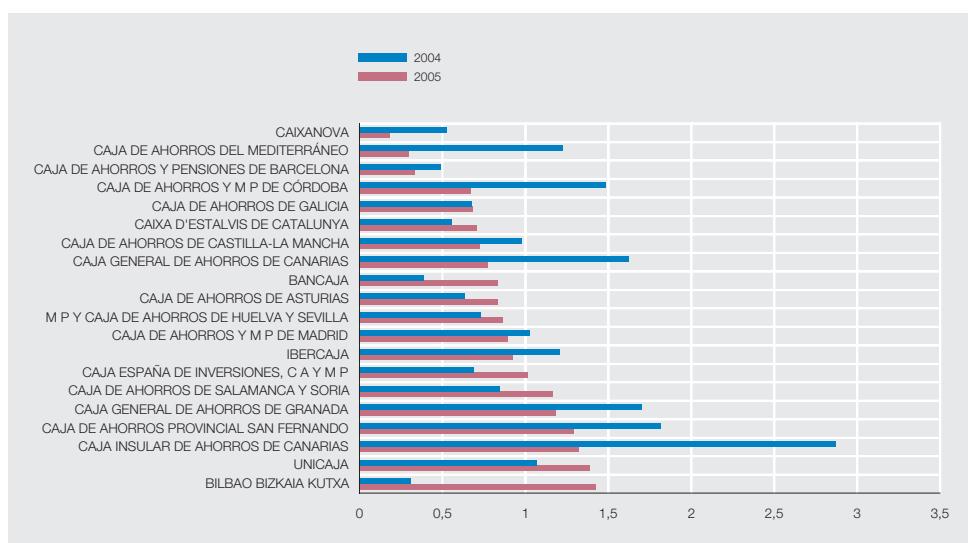
## RATIO DE RECLAMACIONES DE OPERACIONES ACTIVAS POR CADA MIL MILLONES DE INVERSIÓN CREDITICIA

GRÁFICO 2.14



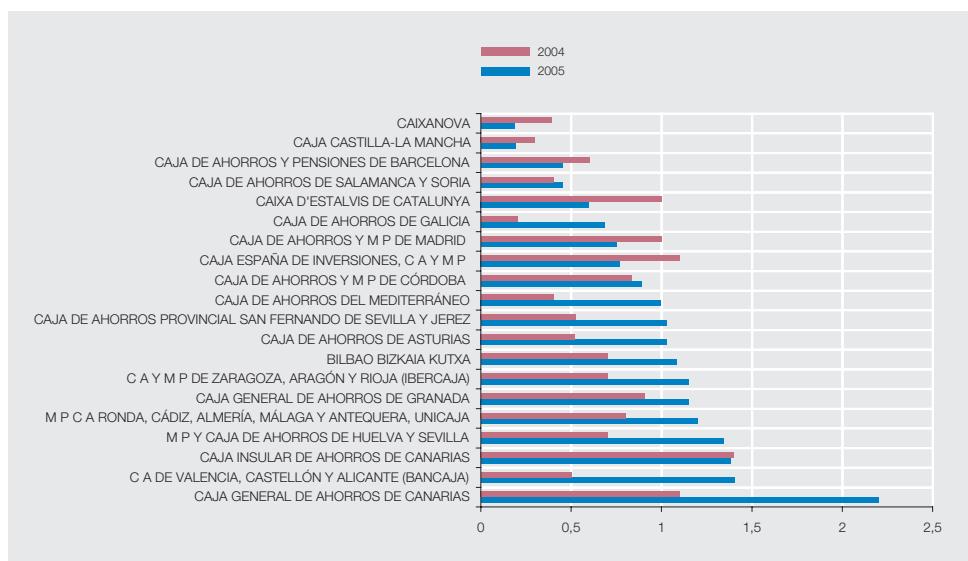
RATIO DE RECLAMACIONES DE OPERACIONES PASIVAS POR CADA  
MIL MILLONES DE DEPÓSITOS

GRÁFICO 2.15



RATIO DE RECLAMACIONES DE TARJETAS POR CADA  
100.000 TARJETAS EMITIDAS

GRÁFICO 2.16



de Salamanca y Soria. Por el contrario, muestran un fuerte descenso Caja Insular de Canarias, Ibercaja, Unicaja y Caja de Ahorros y M P de Madrid.

En reclamaciones de operaciones pasivas, el incremento más acusado lo presenta Bilbao Bizkaia Kutxa, cuyo empeoramiento en la ratio global es atribuible a este tipo de reclamaciones; y las mayores disminuciones, las cajas canarias, Caja de Ahorros y M P de Córdoba y Caja de Ahorros del Mediterráneo.

Finalmente, en cuanto a las reclamaciones de tarjetas, la tónica general es de aumento de la ratio de reclamaciones por cada 100.000 tarjetas emitidas —salvo en las grandes cajas que muestran una disminución—, en contra de lo que sucede en bancos, cuya tendencia general es a la reducción. Pese a que el incremento del número de tarjetas en circulación ha sido mayor en el sector bancos que en el de cajas, este efecto se deja sentir en la cajas de pequeño y mediano tamaño.

ENTIDADES	TRAMITADAS CON SOLICITUD DE ALEGACIONES		TRASLADOS CNMV, DGS, AEPD...	INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES	COMPETENCIA DE OTRAS INSTANCIAS
	TOTAL	% Δ/∇ 2004			
Caja Rural Intermediterránea, SCC	32	-3,0	3	5	3
Caja Laboral Popular, SCC	16	23,1	4	4	1
Caja Rural del Sur, SCC	12	-25,0	1	3	2
Caixa de Crèdit dels Enginyers, SCC	7	600,0	0	1	0
Caja Rural del Duero	5	400,0	0	0	0
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	5	-28,6	0	0	2

Continúa destacando el buen comportamiento global de Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona.

#### **2.8 Reclamaciones presentadas. Cooperativas de crédito (cuadro 2.10 y gráfico 2.17)**

En el cuadro 2.10 figuran aquellas cooperativas de crédito a las que se han trasladado cinco o más expedientes de reclamación. Las entidades que presentan una mayor ratio de reclamaciones y un mayor incremento respecto al año anterior son Caixa de Crèdit dels Enginyers, SCC, y Caja Rural del Duero.

#### **2.9 Reclamaciones presentadas. Establecimientos financieros de crédito (cuadro 2.11 y gráfico 2.18)**

En el cuadro 2.11 y el gráfico que le acompaña, al igual que el anterior, se muestran aquellos establecimientos financieros de crédito a los que se ha dado traslado de cinco o más expedientes de reclamación.

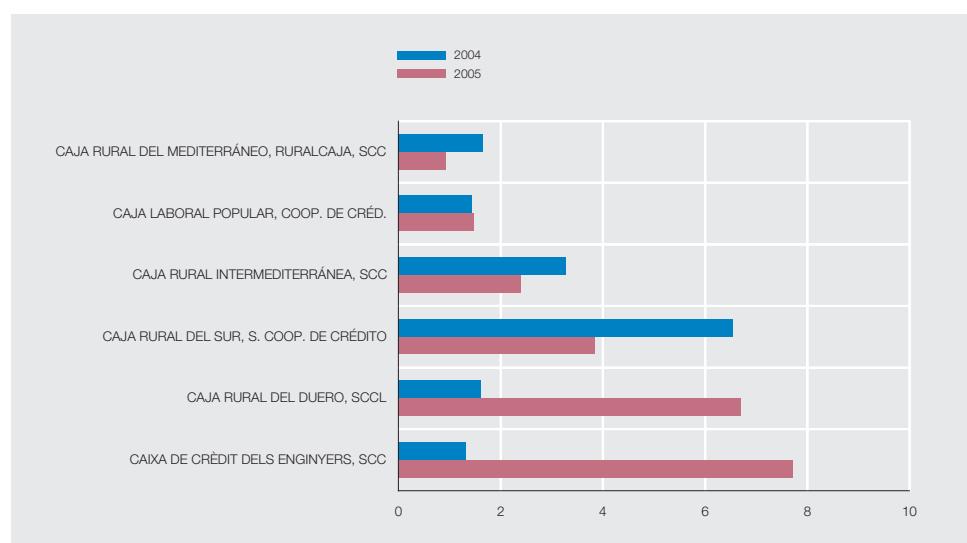
Como más destacable se encuentra el incremento de la entidad Servicios Financieros Carrefour, imputable en su práctica totalidad a reclamaciones derivadas de la utilización de la tarjeta que comercializa, seguida de Citifin, principalmente por financiación al consumo.

#### **2.10 Tipo de resolución de las reclamaciones resueltas. Bancos (cuadro 2.12 y gráficos 2.19 y 2.20)**

El cuadro 2.12 detalla el número de reclamaciones resueltas para cada una de las 16 entidades bancarias que han sido objeto de estudio en los cuadros anteriores, con su correspondiente clasificación en función de la conclusión emitida en el informe.

RATIO DE RECLAMACIONES POR CADA MIL MILLONES DE EUROS

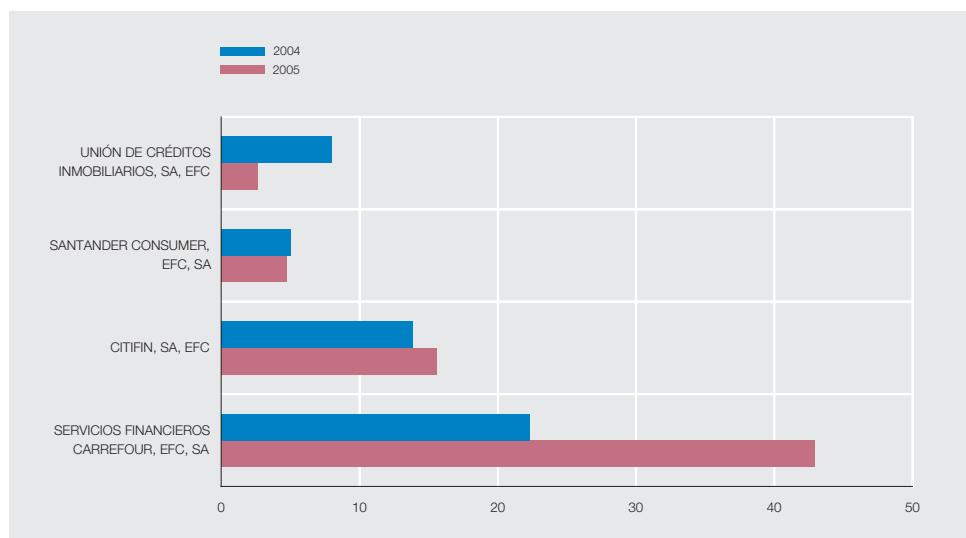
GRÁFICO 2.17



ENTIDADES	TRAMITADAS CON SOLICITUD DE ALEGACIONES		TRASLADOS CNMV, DGS, AEPD, CIRBE...	INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES	COMPETENCIA DE OTRAS INSTANCIAS
	TOTAL	% Δ/Δ 2004			
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	17	142,9	0	3	1
Citifin, SA, EFC	16	0,0	1	9	4
Santander Consumer, EFC, SA	14	55,6	1	10	0
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	5	-58,3	0	2	0

RATIO DE RECLAMACIONES POR CADA MIL MILLONES DE EUROS

GRÁFICO 2.18



Las entidades que presentan un mayor número de informes con conclusión favorable a su actuación son: Banco Popular Español, entidad que también se sitúa entre las mejores en el ranking de volumen de reclamaciones tramitadas, seguida de ING Direct y Banco de Sabadell. Como entidades con menor número de informes favorables se encuentran: Banco Cetelem, Banco Santander Central Hispano y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria.

En el ranking de allanamientos, se encuentran como entidades que más se allanan a las pretensiones de sus clientes, una vez presentada reclamación ante el Banco de España, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Banco Cetelem y Banco Santander Central Hispano.

## 2.11 Tipo de resolución de las reclamaciones resueltas. Cajas de ahorros (cuadro 2.13 y gráfico 2.21 y 2.22)

El cuadro 2.13 presenta el número de reclamaciones resueltas contra las cajas de ahorros, objeto de estudio en el capítulo anterior, clasificadas por el tipo de conclusión emitida en el informe. Las entidades que obtienen un mayor número de informes favorables a su actuación son: Caja de Ahorros de Asturias, Caja General de Ahorros de Canarias y Caja de Ahorros del Mediterráneo. Las cajas con menor número de informes favorables son: Caja de Ahorros de Galicia, Caja de Ahorros de San Fernando, Sevilla y Jerez, y Caixa d'Estalvis de Catalunya.

Como entidades con un mayor porcentaje de allanamientos, se encuentran Bilbao Bizkaia Kutxa, Caixanova y Caja de Ahorros de Galicia; y las que presentan un menor porcentaje, Caja España de Inversiones, Caja de Ahorros y M P de Madrid e Ibercaja.

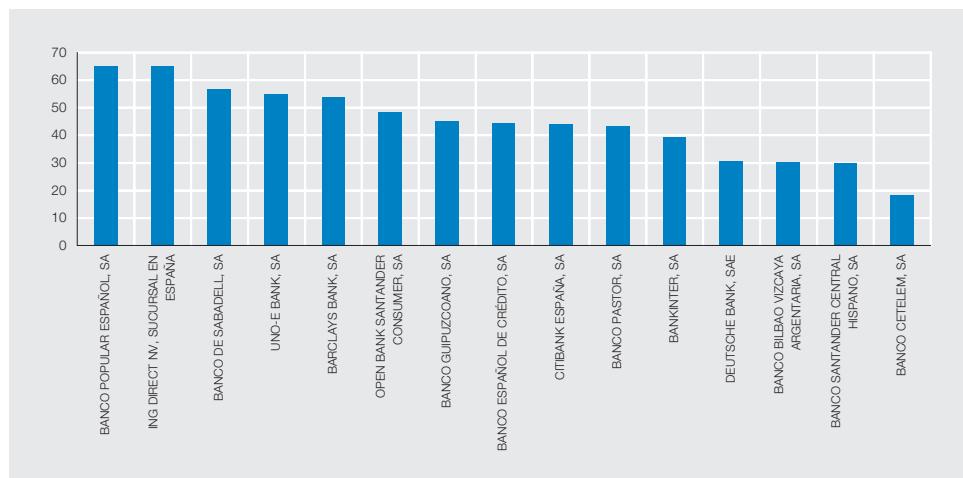
TIPO DE RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES RESUELTA (BANCOS)

CUADRO 2.12

ENTIDADES	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO	
	N.º	% S/TOTAL	N.º	% S/TOTAL	N.º	% S/TOTAL	N.º	% S/TOTAL
Banco Santander Central Hispano, SA	125	19,1	196	29,9	258	39,4	76	11,6
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	44	13,3	100	30,3	139	42,1	47	14,2
Banco Español de Crédito, SA	41	20,0	91	44,4	58	28,3	15	7,3
Bankinter, SA	49	43,8	44	39,3	12	10,7	7	6,3
Banco de Sabadell, SA	12	20,7	33	56,9	9	15,5	4	6,9
Banco Popular Español, SA	9	15,0	39	65,0	9	15,0	3	5,0
Open Bank Santander Consumer, SA	9	25,7	17	48,6	6	17,1	3	8,6
Barclays Bank, SA	9	23,1	21	53,8	6	15,4	3	7,7
Citibank España, SA	9	22,0	18	43,9	12	29,3	2	4,9
Banco Pastor, SA	7	18,9	16	43,2	9	24,3	5	13,5
Deutsche Bank, SAE	14	35,9	12	30,8	12	30,8	1	2,6
Barclays Bank PLC, Sucursal en España	2	50,0	0	0,0	1	25,0	1	25,0
Banco Guipuzcoano, SA	8	40,0	9	45,0	1	5,0	2	10,0
Banco Cetelem, SA	5	22,7	4	18,2	9	40,9	4	18,2
Uno-e Bank, SA	6	30,0	11	55,0	2	10,0	1	5,0
ING Direct NV, Sucursal en España	6	30,0	13	65,0	0	0,0	1	5,0

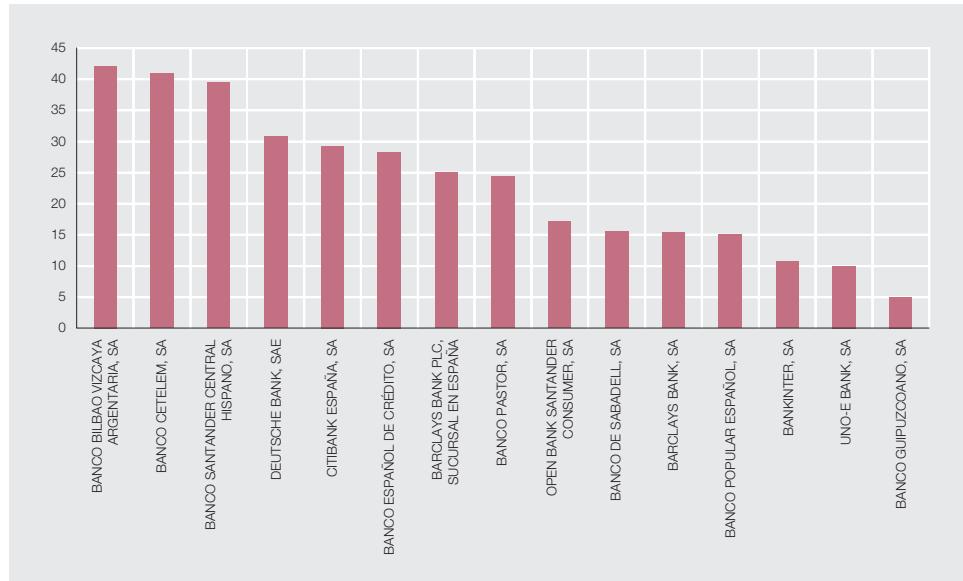
PORCENTAJE DE INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 2.19



PORCENTAJE DE ALLANAMIENTOS

GRÁFICO 2.20



ENTIDADES	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO	
	N.º	% S/TOTAL	N.º	% S/TOTAL	N.º	% S/TOTAL	N.º	% S/TOTAL
Caja de Ahorros y M P de Madrid	30	17,3	105	60,7	11	6,4	27	15,6
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	35	26,9	62	47,7	16	12,3	17	13,1
Bancaja	21	28,0	35	46,7	12	16,0	7	9,3
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	14	24,6	27	47,4	5	8,8	11	19,3
Caixa d'Estalvis de Catalunya	8	16,3	24	49,0	7	14,3	10	20,4
Unicaja	9	23,1	22	56,4	6	15,4	2	5,1
Caja España de Inversiones, C A y M P	12	28,6	18	42,9	2	4,8	10	23,8
Caja de Ahorros del Mediterráneo	7	14,3	29	59,2	8	16,3	5	10,2
Caja de Ahorros de Galicia	6	14,6	18	43,9	13	31,7	4	9,8
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	6	20,0	13	43,3	9	30,0	2	6,7
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	4	19,0	10	47,6	2	9,5	5	23,8
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	9	25,7	14	40,0	7	20,0	5	14,3
Bilbao Bizkaia Kutxa	2	6,9	13	44,8	13	44,8	1	3,4
Caja General de Ahorros de Granada	7	23,3	14	46,7	5	16,7	4	13,3
Caja General de Ahorros de Canarias	7	24,1	12	41,4	3	10,3	7	24,1
Caja de Ahorros de Asturias	7	36,8	7	36,8	0	0,0	5	26,3
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	8	34,8	8	34,8	4	17,4	3	13,0
Caja Insular de Ahorros de Canarias	4	18,2	13	59,1	2	9,1	3	13,6
Caja Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez	6	24,0	9	36,0	7	28,0	3	12,0
Caixanova	2	13,3	7	46,7	5	33,3	1	6,7

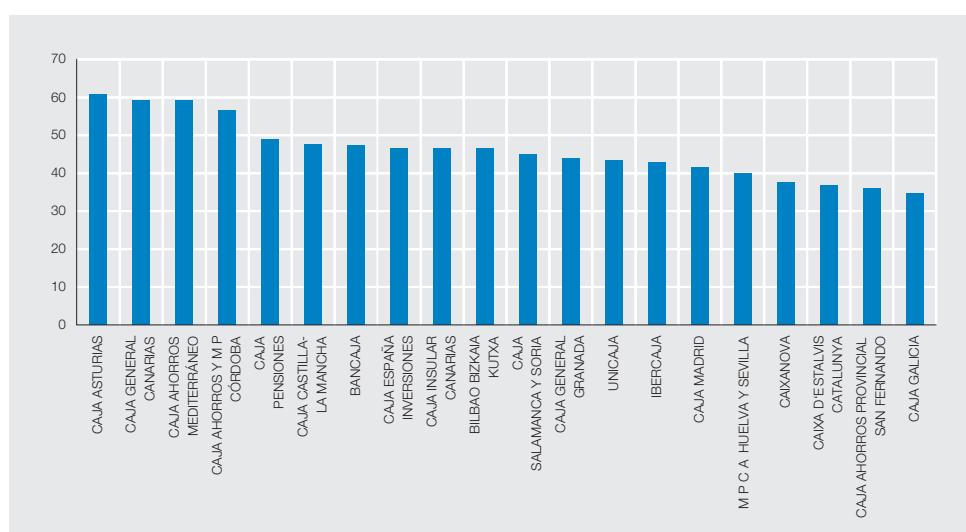
**2.12 Tipo de resolución de las reclamaciones resueltas. Cooperativas de crédito (cuadro 2.14 y gráficos 2.23 y 2.24)**

En el cuadro 2.14 se presentan las reclamaciones resueltas a las cooperativas de crédito relacionadas en el capítulo anterior. Como informes favorables a la entidad reclamada destaca, en primer lugar, Caja Rural del Sur, siendo la última Caixa de Crèdit dels Enginyers, SCC.

En porcentajes de allanamientos, la que presenta un mejor comportamiento es Caja Rural del Duero, y la que menos se allana, Caja Rural del Mediterráneo.

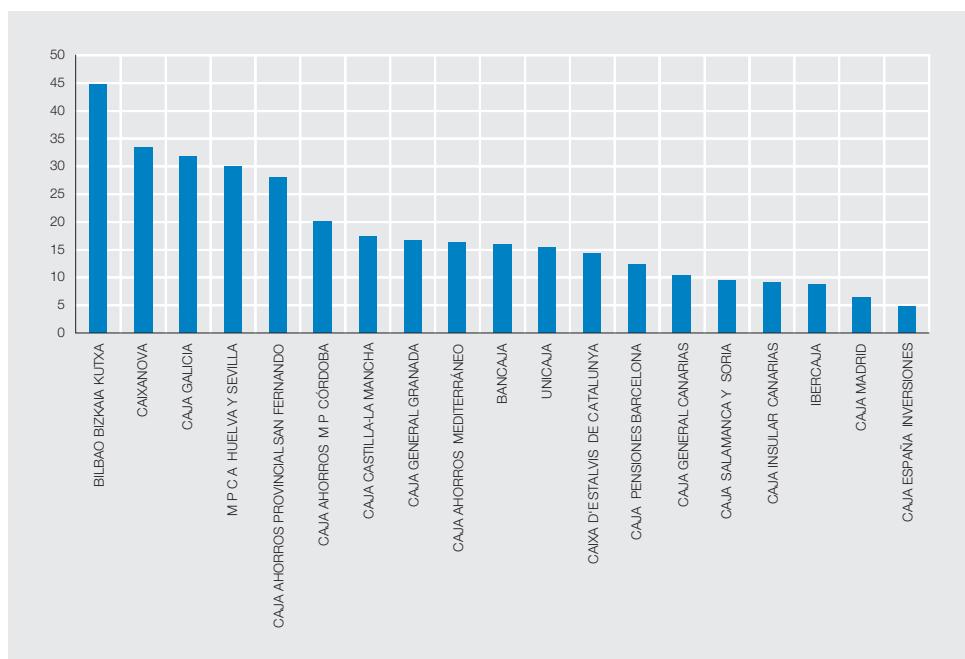
PORCENTAJE DE INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 2.21



## PORCENTAJE DE ALLANAMIENTOS

GRÁFICO 2.22



### 2.13 Tipo de resolución de las reclamaciones resueltas.

**Establecimientos financieros de crédito (cuadro 2.15 y gráficos 2.25 y 2.26)**

### 2.14 Rectificación de las entidades a los informes del Servicio (cuadro 2.16 a 2.19 y gráficos 2.27 a 2.29)

El cuadro 2.15 muestra las reclamaciones resueltas a los establecimientos financieros de crédito. En los gráficos que le acompañan puede observarse cómo la entidad que se sitúa a la cabeza de las que obtienen un mayor porcentaje de resoluciones favorables es Unión de Créditos Inmobiliarios, que, por el contrario, es la que menos se allana.

Como entidad que más allanamientos presenta está Servicios Financieros Carrefour, que ha sido la financiera más reclamada en el ejercicio 2005.

En los cuadros 2.16 a 2.19 figura el número de rectificaciones de las entidades analizadas a la vista de las conclusiones del informe emitido por el Servicio, clasificadas por sectores.

De los bancos analizados, los que presentan un mayor número de rectificaciones, en porcentaje sobre el número de informes contrarios emitidos, son Banco Guipuzcoano, Banco de Sabadell y Barclays Bank, SA; y el que menos rectifica es ING Direct, Sucursal en España.

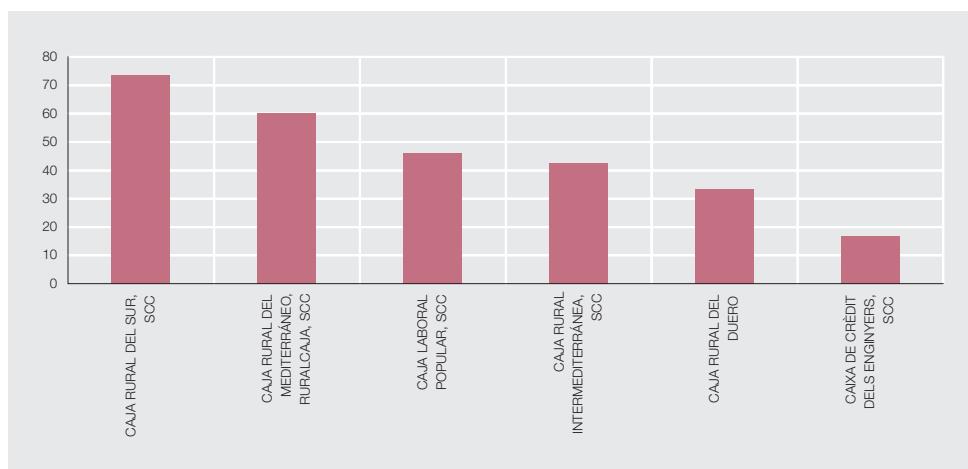
## TIPO DE RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES RESUeltas (COOPERATIVAS DE CRÉDITO)

CUADRO 2.14

ENTIDADES	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO	
	N.º	% S/TOTAL	N.º	% S/TOTAL	N.º	% S/TOTAL	N.º	% S/TOTAL
Caja Rural Intermediterránea, SCC	13	32,5	17	42,5	4	10,0	6	15,0
Caja Laboral Popular, SCC	5	38,5	6	46,2	1	7,7	1	7,7
Caja Rural del Sur, SCC	1	6,7	11	73,3	3	20,0	0	0,0
Caixa de Crèdit dels Enginyers, SCC	3	50,0	1	16,7	1	16,7	1	16,7
Caja Rural del Duero	1	33,3	1	33,3	1	33,3	0	0,0
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	1	20,0	3	60,0	0	0,0	1	20,0

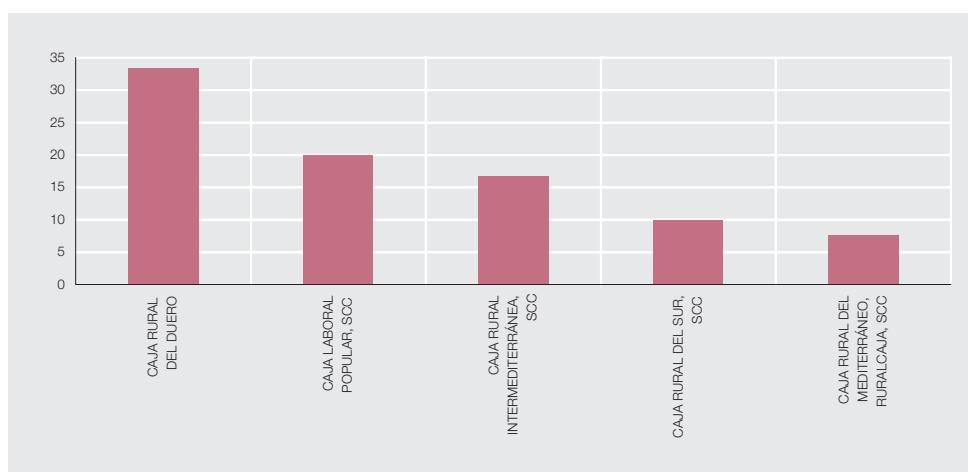
### PORCENTAJE DE INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 2.23



### PORCENTAJE DE ALLANAMIENTOS

GRÁFICO 2.24



De las cajas, las que más rectifican son Caixanova, Unicaja y Caja de Ahorros de Asturias; y las que menos, Caja Insular de Ahorros de Canarias y BBK.

El sector de cooperativas es el que presenta un mayor volumen de rectificaciones, con un porcentaje del 100% en todas las entidades analizadas, excepto Caja Rural del Duero, con un 30,8%.

El gráfico 2.27 ilustra el total de rectificaciones del conjunto de entidades pertenecientes a cada sector, en porcentaje sobre el número de informes contrarios emitidos por el Servicio. En

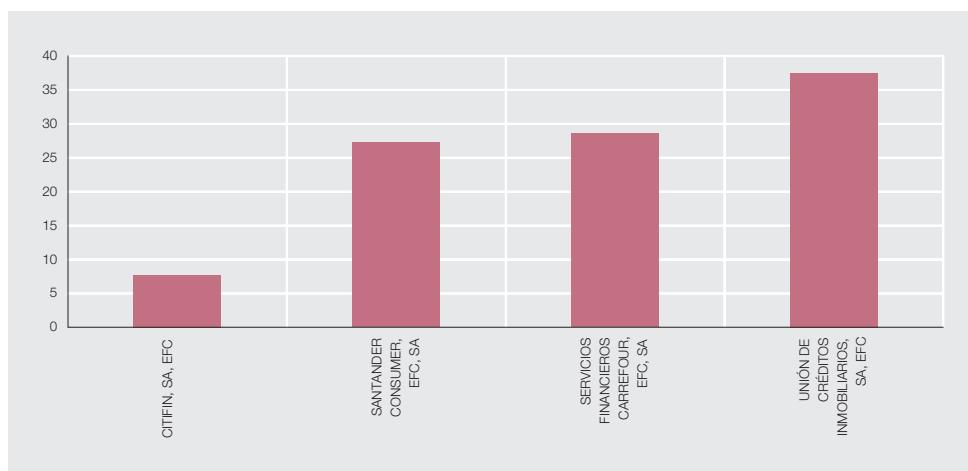
### TIPO DE RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES RESUELTA (ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS DE CRÉDITO)

CUADRO 2.15

ENTIDADES	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO	
	N.º	% S/TOTAL	N.º	% S/TOTAL	N.º	% S/TOTAL	N.º	% S/TOTAL
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	0	0,0	4	28,6	10	71,4	0	0,0
Citifin, SA, EFC	2	15,4	1	7,7	6	46,2	4	30,8
Santander Consumer, EFC, SA	1	9,1	3	27,3	6	54,5	1	9,1
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	2	25,0	3	37,5	2	25,0	1	12,5

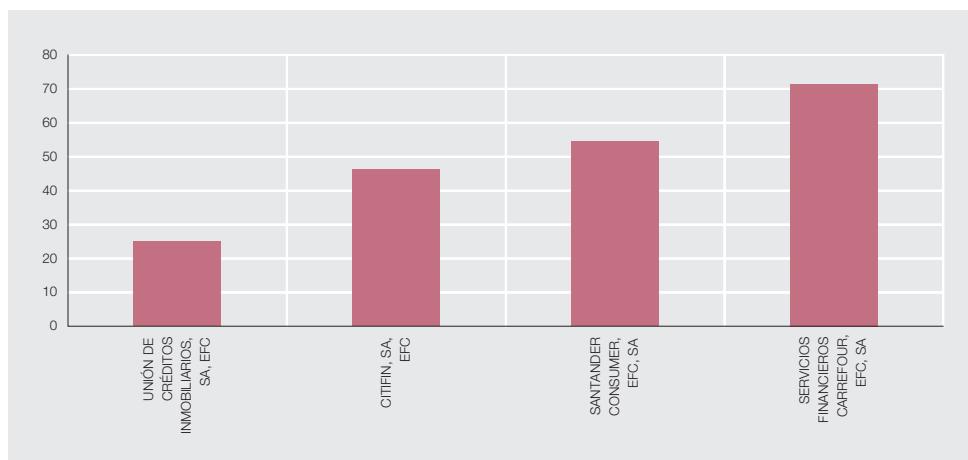
## PORCENTAJE DE INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 2.25



## PORCENTAJE DE ALLANAMIENTOS

GRÁFICO 2.26



El puede observarse que las entidades que más rectifican son las cooperativas (66,7%) y los bancos (60,9%), manteniendo una significativa diferencia con las cajas de ahorros (42,4%).

El gráfico 2.28 presenta el porcentaje de rectificaciones de aquellas entidades que han tenido siete o más informes favorables, destacando como las que más rectifican Unicaja, Banco Guipuzcoano, Caja de Ahorros de Asturias y Banco de Sabadell; y como las entidades que menos rectifican, Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, Bancaja y Citibank España, SA.

El gráfico 2.29 muestra la evolución del número de rectificaciones del conjunto de entidades en los últimos cinco años, tomando como base el número de informes favorables al reclamante emitidos desde el 1 de enero al 31 de diciembre de cada año. El porcentaje de rectificaciones ha descendido este año con relación al año anterior, hecho que tiene su explicación en un incremento de aquellas quejas y reclamaciones que no tienen un contenido económico y, por lo tanto, a pesar de obtener resolución favorable, no obtienen satisfacción por parte de la entidad, debido a que sus clientes solicitan una indemnización económica como resarcimiento. En estos casos, el Servicio de Reclamaciones no está facultado para valorar económicamente los daños y perjuicios que los reclamantes aleguen haber sufrido por actuaciones incorrectas.

### 2.15 Consultas (gráficos 2.30 a 2.32)

Por primera vez se ofrece información estadística referida a consultas recibidas por vía telefónica (91 338 6530). Se ha experimentado un notable incremento en las llamadas atendidas en

**RECTIFICACIÓN DE LAS ENTIDADES A LOS INFORMES DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES (BANCOS)**

CUADRO 2.16

ENTIDADES	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	SÍ RECTIFICA	%	NO RECTIFICA	%
Banco Santander Central Hispano, SA	125	82	65,6	43	34,4
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	44	34	77,3	10	22,7
Banco Español de Crédito, SA	41	30	73,2	11	26,8
Bankinter, SA	49	25	51,0	24	49,0
Banco de Sabadell, SA	12	10	83,3	2	16,7
Banco Popular Español, SA	9	6	66,7	3	33,3
Open Bank Santander Consumer, SA	9	5	55,6	4	44,4
Barclays Bank, SA	9	7	77,8	2	22,2
Citibank España, SA	9	1	11,1	8	88,9
Banco Pastor, SA	7	4	57,1	3	42,9
Deutsche Bank, SAE	14	4	28,6	10	71,4
Barclays Bank PLC, Sucursal en España	2	1	50,0	1	50,0
Banco Guipuzcoano, SA	8	7	87,5	1	12,5
Banco Cetelem, SA	5	2	40,0	3	60,0
Uno-e Bank, SA	6	2	33,3	4	66,7
ING Direct NV, Sucursal en España	6	0	0,0	6	100,0

**RECTIFICACIÓN DE LAS ENTIDADES A LOS INFORMES DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES (CAJAS DE AHORROS)**

CUADRO 2.17

ENTIDADES	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	SÍ RECTIFICA	%	NO RECTIFICA	%
Caja de Ahorros y M P de Madrid	30	14	46,7	16	53,3
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	35	2	5,7	33	94,3
Bancaja	21	2	9,5	19	90,5
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	14	4	28,6	10	71,4
Caixa d'Estalvis de Catalunya	8	6	75,0	2	25,0
Unicaja	9	8	88,9	1	11,1
Caja España de Inversiones, C A y M P	12	7	58,3	5	41,7
Caja de Ahorros del Mediterráneo	7	3	42,9	4	57,1
Caja de Ahorros de Galicia	6	1	16,7	5	83,3
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	6	4	66,7	2	33,3
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	4	3	75,0	1	25,0
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	9	5	55,6	4	44,4
Bilbao Bizkaia Kutxa	2	0	0,0	2	100,0
Caja General de Ahorros de Granada	7	2	28,6	5	71,4
Caja General de Ahorros de Canarias	7	1	14,3	6	85,7
Caja de Ahorros de Asturias	7	6	85,7	1	14,3
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	8	6	75,0	2	25,0
Caja Insular de Ahorros de Canarias	4	0	0,0	4	100,0
Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez	6	4	66,7	2	33,3
Caixanova	2	2	100,0	0	0,0

**RECTIFICACIÓN DE LAS ENTIDADES A LOS INFORMES DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES  
(COOPERATIVAS DE CRÉDITO)**

CUADRO 2.18

ENTIDADES	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	SÍ RECTIFICA	%	NO RECTIFICA	%
Caja Rural Intermediterránea, SCC	13	4	30,8	9	69,2
Caja Laboral Popular, SCC	5	5	100,0	0	0,0
Caja Rural del Sur, SCC	1	1	100,0	0	0,0
Caixa de Crèdit dels Enginyers, SCC	3	3	100,0	0	0,0
Caja Rural del Duero	1	1	100,0	0	0,0
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	1	1	100,0	0	0,0

**RECTIFICACIÓN DE LAS ENTIDADES A LOS INFORMES DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES  
(ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS DE CRÉDITO)**

CUADRO 2.19

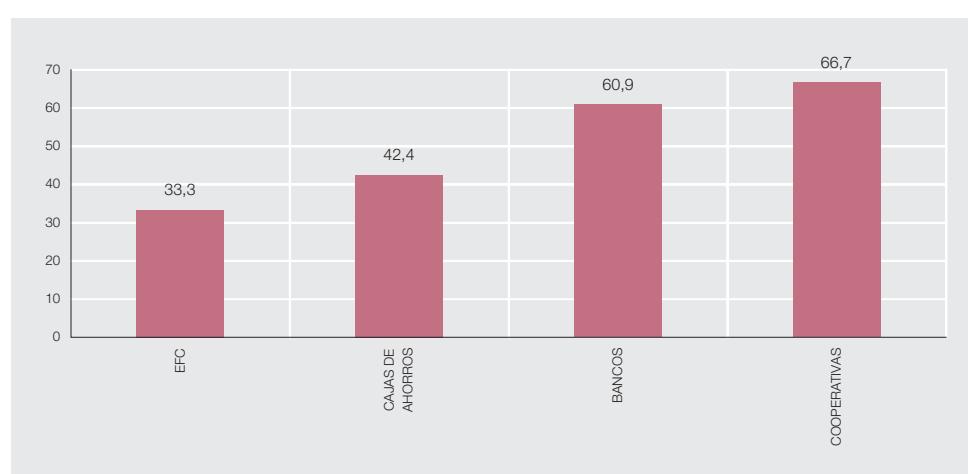
ENTIDADES	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	SÍ RECTIFICA	%	NO RECTIFICA	%
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	0	0	—	0	—
Citifin, SA, EFC	2	1	50	1	50
Santander Consumer, EFC, SA	1	0	0	1	100
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	2	1	50	1	50

el Servicio de Reclamaciones, a consecuencia de haber establecido en el mes de marzo de 2005 un *Call center*, a través del cual los usuarios de servicios financieros y el público en general han ido transmitiendo al Servicio sus dudas e inquietudes sobre las operaciones y actuaciones de las entidades financieras.

Como pone de manifiesto el gráfico 2.30, las consultas telefónicas recibidas durante el año 2005 han sido 8.235, si bien interesa destacar que esa cifra hace referencia al período comprendido entre los meses de marzo a diciembre. A su vez, el gráfico 2.32 refleja las consultas por materias objeto de tratamiento, destacando los apartados referidos a operaciones activas

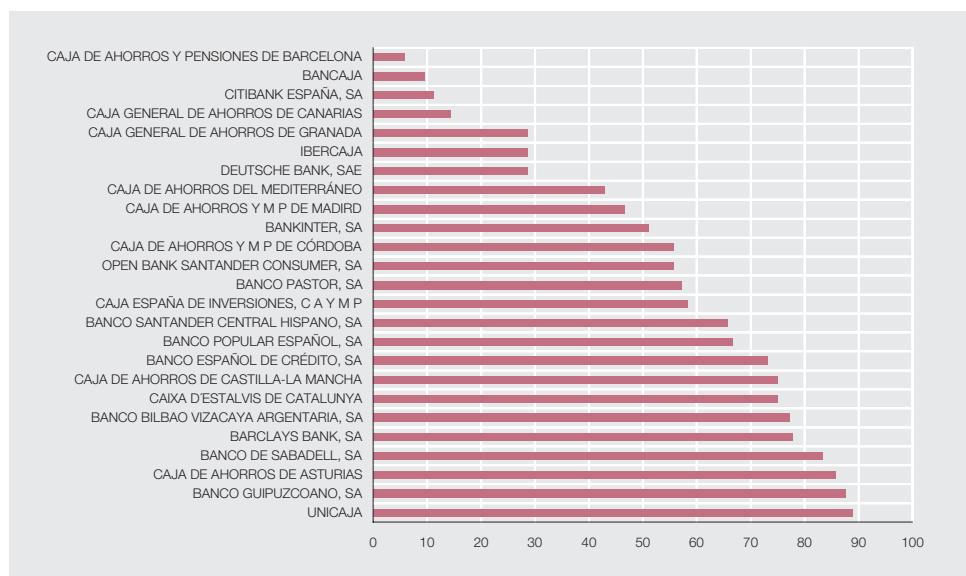
**PORCENTAJE DE RECTIFICACIONES**

GRÁFICO 2.27



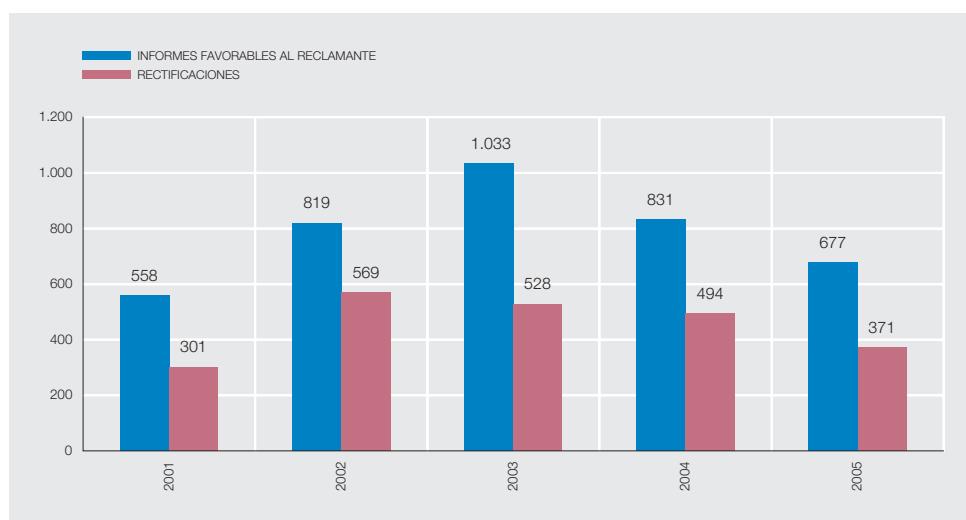
## RECTIFICACIONES POR ENTIDAD

GRÁFICO 2.28



## EVOLUCIÓN DE LAS RECTIFICACIONES

GRÁFICO 2.29



(25,50%), operaciones pasivas (19,77%) y temática varia (18,05%), porcentajes que van en sintonía con los de las materias objeto de reclamación.

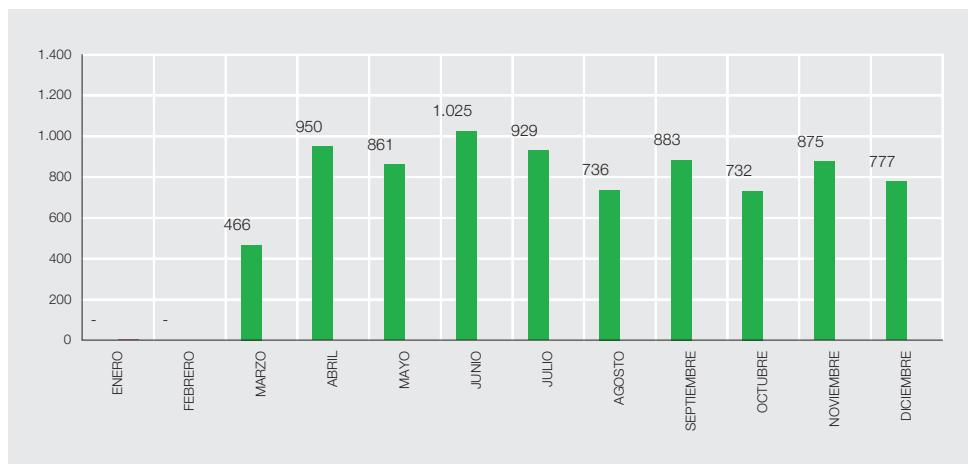
Finalmente, el gráfico 2.31 muestra las materias objeto de consulta. Se recibieron 3.212 consultas referidas al análisis de operaciones y actuaciones bancarias sobre cuestiones concretas, el 39% del total. Las consultas relativas a los requisitos para presentar una reclamación fueron 2.704, el 32,84%.

En los diez meses computados, el de mayor actividad fue junio, con 1.025 consultas; y el de menor número de consultas, marzo, con 466 (gráfico 2.30), precisamente debido a la reciente implantación del *Call center*.

El incremento de la cultura financiera de los ciudadanos y el mayor grado de inquietud por obtener una información correcta sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros se refleja tanto en el ascenso experimentado en el número de consultas realizadas

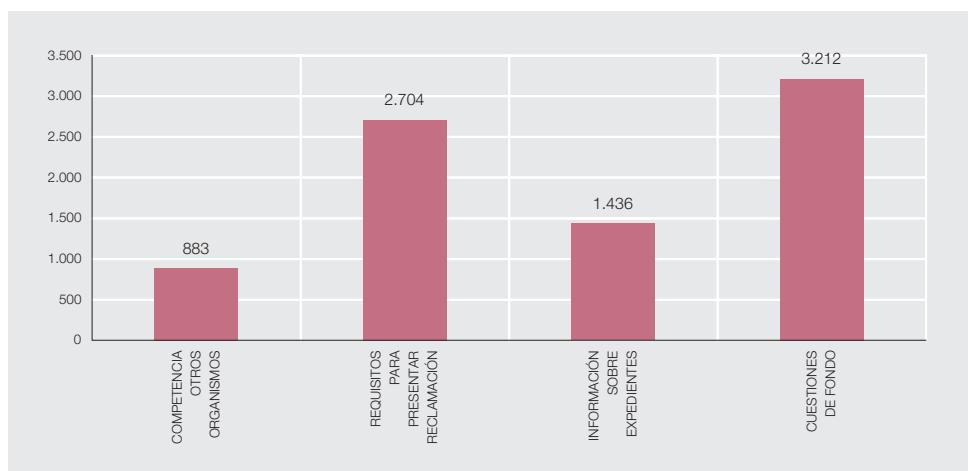
## CONSULTAS TELEFÓNICAS. 2005

GRÁFICO 2.30



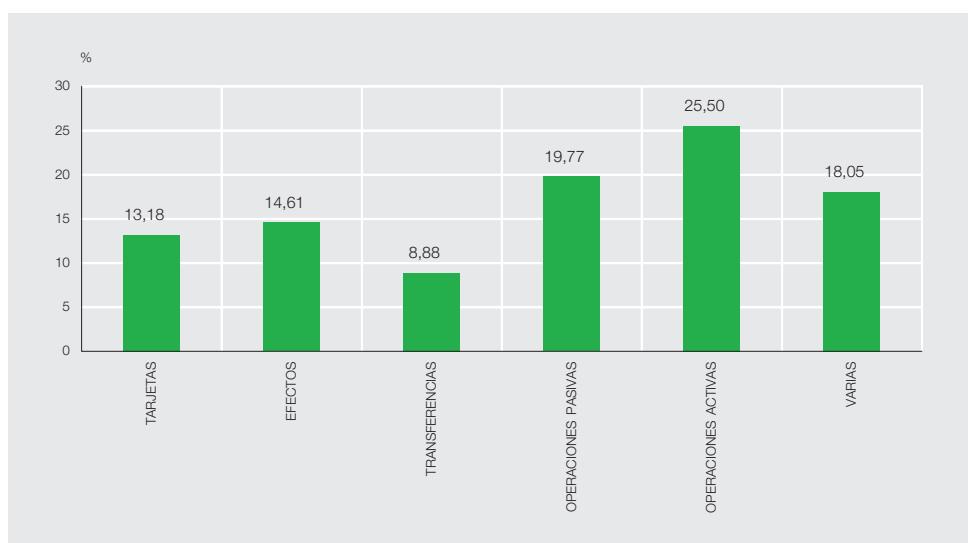
## CLASIFICACIÓN POR TIPO DE CONSULTA

GRÁFICO 2.31



## MATERIAS OBJETO DE CONSULTA

GRÁFICO 2.32



como en la profundidad de las mismas. Ambos aspectos inciden en la reducción del número de escritos de reclamación presentados que carecen de fundamentos suficientes para la emisión de un informe sobre el fondo de la cuestión reclamada. Al acceder a mayor información, los usuarios de servicios financieros solo presentan un escrito cuando comprueban que su problemática puede ser objeto de queja o reclamación ante los servicios de atención al cliente de las entidades y, en su caso, ante el Banco de España.

Continuando con esta tendencia, en el primer semestre del año 2006 (datos disponibles por cerrarse esta Memoria con posterioridad al 30 de junio de 2006) las consultas telefónicas recibidas han sido 6.308.

También se pueden presentar consultas por vía telemática ([ConsultasdeReclamaciones@bde.es](mailto:ConsultasdeReclamaciones@bde.es)) y postal (Servicio de Reclamaciones, Alcalá, 48, 28014 Madrid), cuyo tratamiento está incluido en el análisis efectuado de las reclamaciones.