

## 2 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA



## ÍNDICE

2.1 RECLAMACIONES Y QUEJAS PRESENTADAS 24	2.1.1 Reclamaciones, quejas y consultas presentadas ante el Servicio de Reclamaciones 24
	2.1.2 Naturaleza de las entidades contra las que se dirigen las reclamaciones presentadas 26
	2.1.3 Reclamaciones presentadas en función de la comunidad autónoma donde se ha producido la incidencia 26
2.2 ENTIDADES A LAS QUE SE HA DADO TRASLADO DE RECLAMACIONES Y QUEJAS EN SOLICITUD DE ALEGACIONES 32	
2.3 RECLAMACIONES Y QUEJAS RESUELTA 46	2.3.1 Reclamaciones y quejas presentadas y resueltas 47
	2.3.2 Tipos de resolución de las reclamaciones y quejas resueltas 48
	2.3.3 Materias objeto de reclamación en las reclamaciones y quejas resueltas 51
	2.3.4 Informes y allanamientos resueltos 58
	a. Entidades contra las que se dirigen los informes y allanamientos resueltos por el Servicio de Reclamaciones durante el año 2006 58
	b. Informes favorables y desfavorables al reclamante, por materias objeto de reclamación 63
	c. Allanamientos, informes favorables y desfavorables al reclamante, por entidad 64
	d. Rectificaciones de las entidades a los informes favorables al reclamante 64
	e. Rectificación de las entidades a los informes favorables al reclamante, por materias 73
2.4 CONSULTAS 74	2.4.1 Clasificación por materias de las consultas escritas 75
	2.4.2 Clasificación por materias de las consultas telefónicas 76



## 2 Información estadística

A continuación se presenta un resumen de la actividad desarrollada por el Servicio de Reclamaciones durante el año 2006 en la resolución de reclamaciones y quejas, así como en la atención de las consultas que se reciben procedentes de los usuarios de servicios financieros. La información aparece estructurada siguiendo el proceso que se lleva a cabo en la resolución de un expediente (de reclamación o consulta) que tiene entrada en el Servicio de Reclamaciones.

En primer lugar, se ofrecen datos sobre todos los expedientes abiertos en el Servicio de Reclamaciones (como consecuencia de las reclamaciones y consultas escritas recibidas).

A continuación, se ofrece información sobre las reclamaciones. Así, se comienza analizando las reclamaciones presentadas por los reclamantes y las reclamaciones trasladadas a las entidades en solicitud de alegaciones, se sigue con datos sobre las reclamaciones resueltas (y sus distintos tipos de resolución) y se finaliza con las rectificaciones de las entidades a la vista de las conclusiones de los informes del Servicio de Reclamaciones.

Las consultas (tanto escritas como telefónicas), dada la importancia que han alcanzado en este ejercicio, también son objeto de tratamiento separado. En este caso, como la tramitación no incluye el traslado a las entidades en solicitud de alegaciones, únicamente se ofrece información estadística sobre las materias consultadas (por vía telefónica, telemática o por correo postal).

La información ofrecida se compone de siete recuadros informativos, 32 cuadros y 34 gráficos (véase el índice de recuadros, cuadros y gráficos).

Siguiendo con la línea iniciada en el ejercicio 2004, de desagregación de la información y ponderación de los resultados obtenidos de cada entidad financiera, se han incorporado las siguientes novedades:

- Introducción de series temporales a través de cuyo análisis se puede observar la evolución de las reclamaciones y consultas y extraer conclusiones sobre el comportamiento de las entidades, sobre los tipos de productos ofrecidos y sobre la sensibilidad de los ciudadanos ante cambios en los mercados o en las políticas comerciales de las entidades.
- Análisis de las reclamaciones presentadas en cada comunidad autónoma, en función del tipo de entidad contra la que se dirigen las reclamaciones y del número total de oficinas que las entidades tienen en la comunidad estudiada. En un segundo nivel de detalle, se comparan las entidades reclamadas en cada una de las comunidades mediante el cálculo de la ratio del número de reclamaciones por cada 100 oficinas abiertas.
- Desglose de la denominada ratio de reclamaciones trasladadas en alegaciones a bancos y cajas de ahorros. A estos efectos, dentro del grupo de bancos se distingue entre bancos de gran tamaño, bancos de tamaño mediano y bancos que operan por Internet; y dentro del de cajas de ahorros, entre cajas de gran tamaño y cajas de tamaño pequeño.

- Análisis de los informes favorables al reclamante por materias reclamadas y comparación con el ejercicio anterior.
- Estudio detallado de los allanamientos y de los informes favorables y desfavorables por cada tipo de entidad reclamada y análisis de las rectificaciones, en función de los distintos tipos de entidades y de las materias objeto de reclamación.

Por último, se han introducido a lo largo de esta sección recuadros con las características de determinados productos financieros y con información financiera de interés (para una mejor comprensión de las conclusiones obtenidas).

## 2.1 Reclamaciones y quejas presentadas

Podrán presentar quejas o reclamaciones (personalmente o mediante representación) todas las personas físicas o jurídicas con capacidad de obrar conforme a derecho, españolas o extranjeras, que estén debidamente identificadas, en su condición de usuarios de servicios financieros, y siempre que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros<sup>1</sup>.

### 2.1.1 RECLAMACIONES, QUEJAS Y CONSULTAS PRESENTADAS

El cuadro 2.1 presenta el resumen del conjunto de reclamaciones, quejas y consultas recibidas por el Servicio de Reclamaciones, en el cumplimiento de su función de protección al usuario de servicios financieros, tramitando y resolviendo quejas, reclamaciones y consultas derivadas de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos bancarios.

Destaca el significativo aumento en el volumen de actividad desarrollada por el Servicio de Reclamaciones. Así, el número de expedientes (por reclamaciones y consultas escritas recibidas) que se han abierto durante el año 2006 ha sido de 6.676 (lo que representa un incremento del 19,7% respecto del ejercicio anterior) y el número de consultas telefónicas atendidas se ha elevado a la cifra de 11.435 (un 38,9% más que en el año anterior).

Este aumento en la actividad se ha caracterizado por:

- Incremento del 262,3% en las consultas escritas recibidas, consecuencia de la implantación, en el primer trimestre del año, de la vía telemática como canal alternativo para la presentación de consultas ante el Servicio de Reclamaciones.
- Incremento del 38,9% en las consultas telefónicas resueltas. La mejora en el servicio telefónico ofrecido a través de la instalación del *call center* que tuvo lugar durante el año 2005 se ha visto reflejada en este aumento.
- Incremento en el número de escritos de reclamación y queja recibidos en el Servicio de Reclamaciones (un 4,4% más que en el año 2005), resultado del crecimiento del número y de la complejidad de las transacciones financieras, de la subida experimentada durante el ejercicio en los tipos de interés y del mayor conocimien-

---

1. Tienen la consideración de buenas prácticas aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros. Se consideran normas de transparencia y protección de la clientela aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades sometidas a la supervisión del Banco de España y que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

## RECLAMACIONES, QUEJAS Y CONSULTAS PRESENTADAS

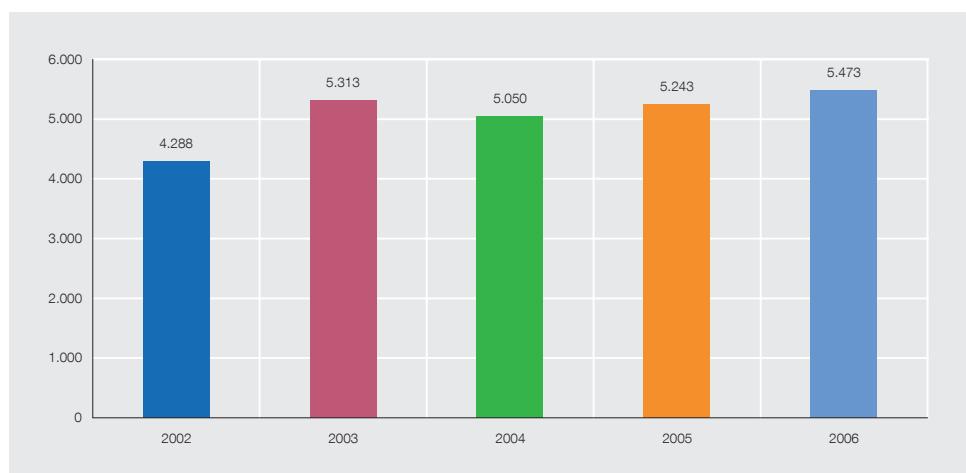
CUADRO 2.1

	RECLAMACIONES Y QUEJAS		CONSULTAS ESCRITAS		TOTAL EXPEDIENTES		CONSULTAS TELEFÓNICAS	
	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005
Enero	469	376	10	33	479	409	739	0
Febrero	503	420	51	26	554	446	929	0
Marzo	613	431	92	86	705	517	965	466
Abril	430	484	47	62	477	546	735	950
Mayo	466	476	136	55	602	531	1.161	861
Junio	541	453	77	30	618	483	1.374	1.025
Julio	397	418	75	0	472	418	1.126	929
Agosto	349	363	121	5	470	368	826	736
Septiembre	412	411	153	5	565	416	923	883
Octubre	441	445	157	5	598	450	869	732
Noviembre	473	515	167	8	640	523	911	875
Diciembre	379	451	117	17	496	468	877	777
<b>Total</b>	<b>5.473</b>	<b>5.243</b>	<b>1.203</b>	<b>332</b>	<b>6.676</b>	<b>5.575</b>	<b>11.435</b>	<b>8.234</b>

FUENTE: Banco de España.

## RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS

GRÁFICO 2.1



FUENTE: Banco de España.

to que el público tiene de la existencia y labor realizada por el Servicio de Reclamaciones.

El mayor aumento en el número de escritos de reclamación o queja recibidos en el Servicio de Reclamaciones se ha registrado en los tres primeros meses del año, con un porcentaje de crecimiento acumulado a fin del trimestre del 29% respecto al mismo trimestre del año anterior.

El gráfico 2.1 presenta la evolución durante los cinco últimos años por los escritos de reclamación o queja recibidos en el Servicio de Reclamaciones.

El crecimiento del 4,4% en el número de reclamaciones presentadas ante el Servicio de Reclamaciones confirma la tendencia ascendente de los últimos años, si bien el porcentaje de cre-

cimiento muestra una desaceleración respecto al ejercicio anterior, que se explica por el fuerte incremento en la resolución de consultas presentadas, principalmente por vía telemática.

La rapidez en la respuesta que ofrece la consulta telemática a la amplia variedad de cuestiones que plantean dudas a los usuarios de servicios financieros hace que estos adquieran una mejor información financiera relativa a los distintos productos ofrecidos por las entidades de crédito, evitando con ello posibles conflictos que puedan conducir a la presentación de una reclamación ante el Servicio de Reclamaciones.

#### 2.1.2 NATURALEZA DE LAS ENTIDADES CONTRA LAS QUE SE DIRIGEN LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS

Cada escrito de reclamación o queja recibido en el Servicio de Reclamaciones puede ir dirigido contra una o más entidades; y, en algunos casos, aunque el reclamante dirija su reclamación contra una única entidad, el Servicio puede considerar necesario, tras el análisis de su escrito, conocer las alegaciones de otra/s entidad/es respecto de los hechos reclamados, por encontrarse también implicada/s en la reclamación de que se trate.

Esto determina que *el número de entidades contra las que figura abierta una reclamación sea habitualmente superior al número de reclamaciones recibidas*. Así, por ejemplo, durante el año 2006 se recibieron 5.473 escritos de reclamación tramitados contra 5.574 entidades (véanse cuadros 2.1 y 2.2).

El cuadro 2.2 y el gráfico 2.2 muestran el tipo de entidad contra la que se presentan las reclamaciones y quejas de los usuarios de servicios bancarios, comparando los años 2006 y 2005 y poniendo en relación el número de entidades contra las que se presentan reclamaciones con el volumen medio de negocio de cada sector.

El sector más reclamado sigue siendo el de bancos (que absorbe un 55,1% del total), seguido del de cajas de ahorros, con un 33,3%. El resto de sectores tiene un carácter residual.

Los hechos más destacables son:

- Estabilización de la tendencia descendente en la ratio del número de entidades contra las que van dirigidas las reclamaciones presentadas por cada mil millones de créditos y depósitos que se viene observando en los últimos años, situándose este ejercicio, para el total de entidades de crédito, en el 3,7, frente al 4,3 del año anterior.
- Continuo acercamiento entre las reclamaciones que se presentan en los sectores de bancos y cajas de ahorros. Continúa el ligero crecimiento sostenido de las reclamaciones presentadas contra cajas de ahorros, observado ya en trimestres anteriores, lo que va reduciendo la diferencia entre ambos sectores.

En el mismo gráfico se muestran las reclamaciones presentadas contra bancos y cajas de ahorros en los últimos cinco años. Se observa el acercamiento progresivo entre ambos tipos de entidades y la evolución, prácticamente paralela, que han presentado en el último año.

#### 2.1.3 RECLAMACIONES PRESENTADAS EN FUNCIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DONDE SE HA PRODUCIDO LA INCIDENCIA

El cuadro 2.3 y el gráfico 2.3 muestran la evolución del número de reclamaciones presentadas en función de la comunidad autónoma en la que se produjo la incidencia y su comparación con el ejercicio anterior, así como el número de reclamaciones por cada mil millones de euros de la media de créditos y depósitos de cada comunidad autónoma.

Del total de reclamaciones presentadas, un 21% es canalizado a través de la red de sucursales que el Banco de España tiene a lo largo del territorio nacional y un 18% es recibido a

ENTIDADES	AÑO 2006 (a)			AÑO 2005			VARIACIÓN %
	EXPEDIENTES		% S/VOLUMEN DE NEGOCIO (b)	EXPEDIENTES		% S/VOLUMEN DE NEGOCIO (b)	
	N.º	%	N.º	%			
Bancos	3.073	55,1	5,1	3.010	56,9	6,1	2,1
Cajas de ahorros	1.854	33,3	2,7	1.695	32,0	3,1	8,6
Cooperativas de crédito	185	3,3	2,4	191	3,6	2,9	-3,2
Sucursalales en España de entidades de crédito extranjeras	162	2,9	2,8	125	2,4	5,0	22,8
<b>Total entidades de depósito</b>	<b>5.274</b>	<b>94,6</b>	<b>3,7</b>	<b>5.021</b>	<b>94,9</b>	<b>4,4</b>	<b>4,8</b>
Establecimientos financieros de crédito	146	2,6	2,2	119	2,2	2,3	18,5
<b>Total entidades de crédito</b>	<b>5.420</b>	<b>97,2</b>	<b>3,7</b>	<b>5.140</b>	<b>97,2</b>	<b>4,3</b>	<b>5,2</b>
Establecimientos de cambio de moneda	17	0,3	NS	10	0,2	NS	41,2
Sociedades de tasación	12	0,2	NS	14	0,3	NS	-16,7
<b>Entidades supervisadas por el Banco de España</b>	<b>5.449</b>	<b>97,8</b>	<b>NS</b>	<b>5.164</b>	<b>97,6</b>	<b>NS</b>	<b>5,2</b>
Entidades no supervisadas por el Banco de España	125	2,2	NS	125	2,4	NS	0,0
<b>TOTAL ENTIDADES</b>	<b>5.574</b>	<b>100,0</b>	<b>NS</b>	<b>5.289</b>	<b>100,0</b>	<b>NS</b>	<b>5,1</b>

FUENTE: Banco de España.

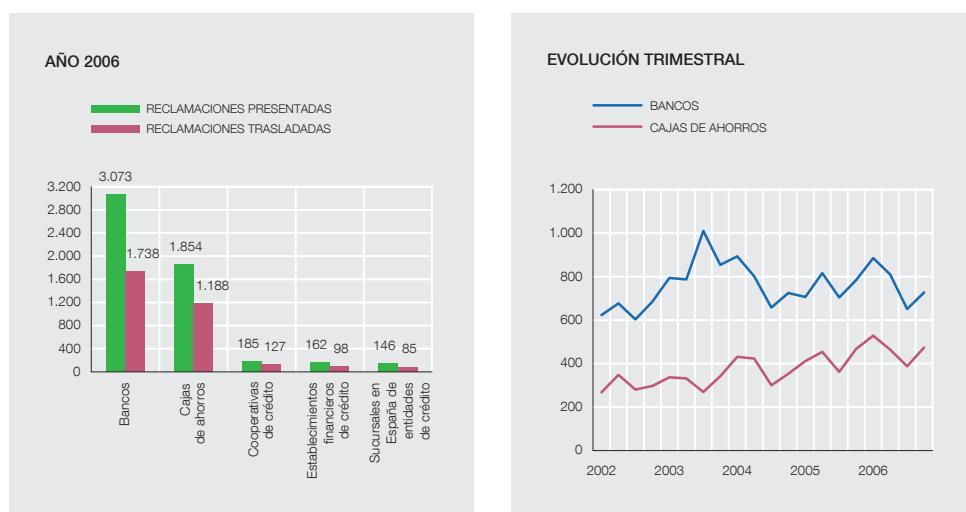
a. Datos provisionales a 18.5.2007.

b. Número de entidades afectadas por las reclamaciones presentadas por cada mil millones de euros de volumen medio de negocio crediticio (se toma como aproximación del volumen medio de negocio, para cada tipo de entidad, el promedio entre el importe de la inversión crediticia y el importe de los depósitos existentes a 31 de diciembre del año de referencia).

NS: No significativo.

## NATURALEZA DE LAS ENTIDADES CONTRA LAS QUE SE DIRIGEN LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS

GRÁFICO 2.2



FUENTE: Banco de España.

través de ayuntamientos, principalmente oficinas municipales de información al consumidor.

Como hecho más significativo hay que remarcar el descenso en la ratio de reclamaciones a nivel nacional, que ha pasado de 5,2 a 4,5 reclamaciones presentadas por cada mil millones de euros. Se consolida la tendencia descendente de los últimos años, indicativa del mayor grado de satisfacción del usuario de productos financieros.

**RECLAMACIONES PRESENTADAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA, POR CADA MIL MILLONES DE EUROS DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS**

CUADRO 2.3

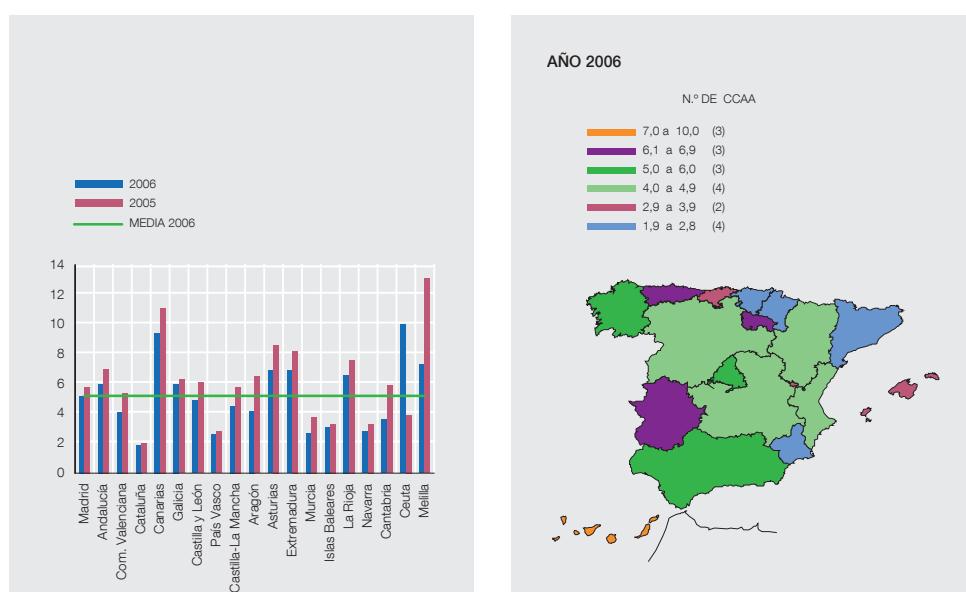
	AÑO 2006				AÑO 2005			
	NÚMERO	%	MÉDIA DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS (MILLONES DE EUROS) (a)	RECLAMAC./ MIL MILLONES DE EUROS	NÚMERO	%	MÉDIA DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS (MILLONES DE EUROS) (a)	RECLAMAC./ MIL MILLONES DE EUROS
Madrid	1.675	30,6	322.756	5,2	1.478	28,2	253.376	5,8
Andalucía	913	16,7	151.997	6,0	877	16,7	125.631	7,0
Comunidad Valenciana	498	9,1	121.471	4,1	522	10,0	96.275	5,4
Cataluña	427	7,8	223.351	1,9	372	7,1	185.471	2,0
Canarias	339	6,2	36.093	9,4	331	6,3	29.868	11,1
Galicia	287	5,2	48.183	6,0	256	4,9	40.523	6,3
Castilla y León	278	5,1	56.836	4,9	293	5,6	48.414	6,1
País Vasco	169	3,1	65.022	2,6	157	3,0	55.853	2,8
Castilla-La Mancha	164	3,0	36.392	4,5	179	3,4	30.972	5,8
Aragón	141	2,6	33.592	4,2	179	3,4	27.499	6,5
Asturias	140	2,6	20.342	6,9	149	2,8	17.226	8,6
Extremadura	113	2,1	16.452	6,9	115	2,2	14.022	8,2
Murcia	85	1,6	31.210	2,7	93	1,8	24.742	3,8
Islas Baleares	82	1,5	26.525	3,1	74	1,4	22.125	3,3
La Rioja	55	1,0	8.344	6,6	52	1,0	6.822	7,6
Navarra	47	0,9	16.919	2,8	47	0,9	14.170	3,3
Cantabria	45	0,8	11.443	3,9	57	1,1	9.681	5,9
Ceuta	9	0,2	899	10,0	3	0,1	762	3,9
Melilla	6	0,1	827	7,3	9	0,2	685	13,1
<b>Total</b>	<b>5.473</b>	<b>100,0</b>	<b>1.228.654</b>	<b>4,5</b>	<b>5.243</b>	<b>100,0</b>	<b>1.004.117</b>	<b>5,2</b>

FUENTE: Banco de España.

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

**RECLAMACIONES PRESENTADAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA, POR CADA MIL MILLONES DE EUROS DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS**

GRÁFICO 2.3



FUENTE: Banco de España.

En términos absolutos, casi la mitad de las reclamaciones presentadas ante el Servicio de Reclamaciones proviene de incidencias acaecidas dentro de las comunidades autónomas de Madrid y Andalucía. Sin embargo, la actividad financiera desarrollada en estas dos comunidades, medida en términos de la media de créditos más depósitos, solo supone el 38,7% del total nacional.

Como viene siendo habitual en años anteriores, Cataluña (con un 18,2% de aportación a la media de actividad financiera nacional y un 7,8% al total de reclamaciones presentadas ante el Servicio de Reclamaciones) presenta la menor ratio por cada mil millones de euros (1,9).

La comunidad autónoma donde se producen más reclamaciones en términos absolutos continúa siendo Madrid, si bien muestra un descenso en términos relativos, al haber pasado de 5,8 a 5,2 reclamaciones por cada mil millones de euros. Este descenso es debido a que esta comunidad ha experimentado un importante incremento de actividad, no seguido de un aumento proporcional en el número de reclamaciones presentadas.

Los descensos más significativos se han producido en Melilla, Cantabria y Aragón. Por el contrario, en Ceuta se observa un aumento en la ratio de reclamaciones por volumen de actividad.

El cuadro 2.4 y el gráfico 2.4 muestran el número de reclamaciones que se han presentado en cada comunidad autónoma por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años.

Madrid es la comunidad que presenta la ratio de reclamaciones presentadas por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años más elevada (con un incremento de 4,3 reclamaciones presentadas en relación con el ejercicio anterior). En términos medios, el número de reclamaciones presentadas en Madrid es 2,3 veces el promedio nacional. Este resultado debe ponderarse con el hecho, ya expuesto en el punto anterior, de que Madrid es la comunidad que ha experimentado un mayor crecimiento en el volumen de actividad financiera, con un crecimiento de la media de créditos más depósitos del 27%.

Andalucía, Canarias y Galicia han experimentado también un aumento de 0,6, 0,6 y 1,3 reclamaciones presentadas por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años, respectivamente, situándose todas ellas por encima de la media nacional. La comunidad que presenta una mayor mejora es Cantabria, con un descenso de 2,6 reclamaciones presentadas por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años.

El cuadro 2.5 y el gráfico 2.5 muestran las reclamaciones presentadas en cada comunidad autónoma contra bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito, poniéndolas en relación con el número de oficinas que cada tipo de entidad tiene abiertas al público en cada comunidad autónoma.

Con esta comparación se pretende estimar el grado de satisfacción del cliente de banca presencial, medido por el número de quejas y reclamaciones recibidas por cada oficina abierta al público en la comunidad autónoma de que se trate.

En términos de crecimiento interanual, se observa un aumento del peso específico de las reclamaciones presentadas contra cajas de ahorros (con un incremento del 1,5% respecto al ejercicio anterior), frente al sector de bancos (con un descenso del 1,3%). No obstante, el porcentaje de reclamaciones presentadas contra bancos supera ampliamente al presentado contra cajas de ahorros y cooperativas de crédito, salvo en Cantabria (donde es inferior) y en Aragón (donde es igual).

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

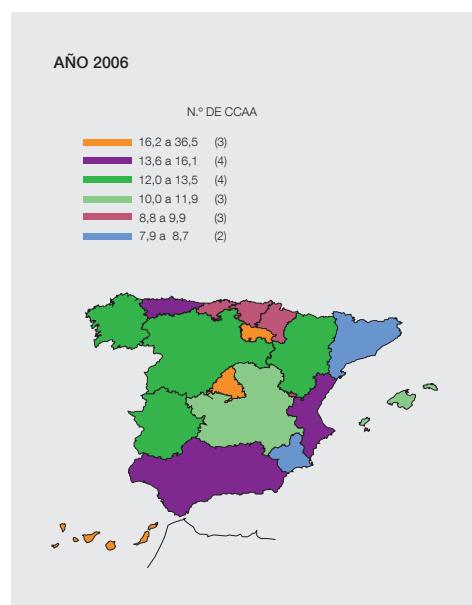
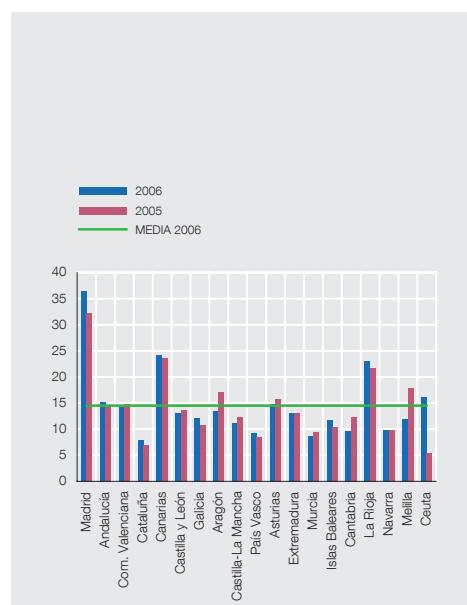
CUADRO 2.4

	AÑO 2006		AÑO 2005		HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS	RECLAMACIONES/ 100.000 HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS	RECLAMACIONES/ 100.000 HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS
	NÚMERO	%	NÚMERO	%			
Madrid	1.675	30,6	1.478	28,2	4.591.701	36,5	32,2
Andalucía	913	16,7	877	16,7	5.987.365	15,2	14,6
Comunidad Valenciana	498	9,1	522	10,0	3.506.173	14,2	14,9
Cataluña	427	7,8	372	7,1	5.408.264	7,9	6,9
Canarias	339	6,2	331	6,3	1.394.214	24,3	23,7
Castilla y León	278	5,1	293	5,6	2.137.968	13,0	13,7
Galicia	287	5,2	256	4,9	2.349.037	12,2	10,9
Aragón	141	2,6	179	3,4	1.040.912	13,5	17,2
Castilla-La Mancha	164	3,0	179	3,4	1.458.710	11,2	12,3
País Vasco	169	3,1	157	3,0	1.816.714	9,3	8,6
Asturias	140	2,6	149	2,8	944.201	14,8	15,8
Extremadura	113	2,1	115	2,2	871.969	13,0	13,2
Murcia	85	1,6	93	1,8	975.391	8,7	9,5
Islas Baleares	82	1,5	74	1,4	701.825	11,7	10,5
Cantabria	45	0,8	57	1,1	464.394	9,7	12,3
La Rioja	55	1,0	52	1,0	238.112	23,1	21,8
Navarra	47	0,9	47	0,9	474.338	9,9	9,9
Melilla	6	0,1	9	0,2	50.554	11,9	17,8
Ceuta	9	0,2	3	0,1	55.781	16,1	5,4
<b>Total</b>	<b>5.473</b>	<b>100,0</b>	<b>5.243</b>	<b>100,0</b>	<b>34.467.623</b>	<b>15,9</b>	<b>15,2</b>

FUENTES: Instituto Nacional de Estadística (Censos de Población y Viviendas, 2001) y Banco de España.

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

GRÁFICO 2.4



FUENTE: Banco de España.

NATURALEZA DE LAS ENTIDADES CONTRA LAS QUE SE PRESENTAN LAS RECLAMACIONES,  
POR COMUNIDAD AUTÓNOMA

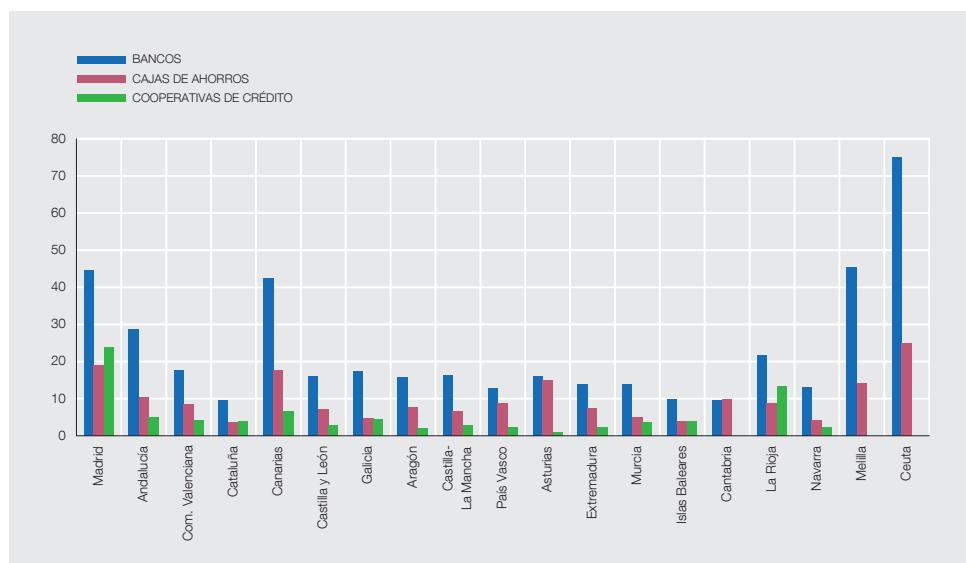
CUADRO 2.5

COMUNIDAD AUTÓNOMA	BANCOS			CAJAS DE AHORROS			COOPERATIVAS DE CRÉDITO			RESTO DE ENTIDADES		TOTAL	
	NÚMERO	%	RECLAMAC./100 OFICINAS	NÚMERO	%	RECLAMAC./100 OFICINAS	NÚMERO	%	RECLAMAC./100 OFICINAS	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Madrid	990	58,0	44	510	29,9	19	21	1,2	24	187	10,9	1.708	30,6
Andalucía	485	52,3	29	335	36,1	10	52	5,6	5	56	6,0	928	16,6
Comunidad Valenciana	269	52,1	18	171	33,1	9	33	6,4	4	43	8,3	516	9,3
Cataluña	210	48,3	10	191	43,9	4	5	1,1	4	29	6,7	435	7,8
Canarias	215	62,7	42	95	27,7	18	8	2,3	7	25	7,3	343	6,2
Castilla y León	153	53,9	16	108	38,0	7	12	4,2	3	11	3,9	284	5,1
Galicia	214	73,8	17	51	17,6	5	2	0,7	5	23	7,9	290	5,2
Aragón	63	43,4	16	63	43,4	8	9	6,2	2	10	6,9	145	2,6
Castilla-La Mancha	72	43,6	16	62	37,6	7	12	7,3	3	19	11,5	165	3,0
País Vasco	92	54,1	13	60	35,3	9	7	4,1	2	11	6,5	170	3,0
Asturias	72	50,7	16	48	33,8	15	1	0,7	1	21	14,8	142	2,5
Extremadura	57	49,6	14	45	39,1	7	3	2,6	2	10	8,7	115	2,1
Murcia	44	51,8	14	29	34,1	5	9	10,6	4	3	3,5	85	1,5
Islas Baleares	51	62,2	10	23	28,0	4	1	1,2	4	7	8,5	82	1,5
Cantabria	21	42,9	10	23	46,9	10	0	0,0	0	5	10,2	49	0,9
La Rioja	25	45,5	22	24	43,6	9	6	10,9	13	0	0,0	55	1,0
Navarra	29	61,7	13	12	25,5	4	4	8,5	2	2	4,3	47	0,8
Melilla	5	83,3	45	1	16,7	14	0	0,0	0	0	0,0	6	0,1
Ceuta	6	66,7	75	3	33,3	25	0	0,0	0	0	0,0	9	0,2
<b>Total</b>	<b>3.073</b>	<b>55,1</b>	<b>22</b>	<b>1.854</b>	<b>33,3</b>	<b>9</b>	<b>185</b>	<b>3,3</b>	<b>4</b>	<b>462</b>	<b>8,3</b>	<b>5.574</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Banco de España.

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA,  
POR CADA 100 OFICINAS ABIERTAS DE CADA TIPO DE ENTIDAD

GRÁFICO 2.5



FUENTE: Banco de España.

La aportación del sector de cooperativas de crédito es residual en comparación con los otros dos sectores, si bien hay que destacar una disminución en el peso específico de las reclamaciones que se presentan contra las mismas.

Las oficinas abiertas por las cajas de ahorros en todo el territorio nacional supera en 7.337 al número de oficinas de los bancos. Las comunidades en las que tienen una mayor presencia las cajas de ahorros son Andalucía y Cataluña. La ratio a nivel nacional de reclamaciones presentadas por cada 100 oficinas abiertas de bancos es de 22, y la de cajas de ahorros y cooperativas de crédito, de 9 y 4, respectivamente, es decir, por cada reclamación contra una oficina de una caja de ahorros, se presentan 2,4 contra una oficina de un banco.

Estos datos indican que, en términos generales, el cliente de cajas de ahorros reclama menos que el de bancos. La tradicional política de las cajas de ahorros de mayor acercamiento al público (el número de oficinas que tienen abiertas en todo el territorio nacional es de 21.503, frente a las 14.166 de los bancos) podría explicar esta circunstancia.

En el recuadro 2.1 se detalla para cada comunidad autónoma la ratio de reclamación por cada 100 oficinas de las entidades reclamadas. No se han considerado representativas a efectos de comparación aquellas entidades que no cuentan con presencia de oficina en la comunidad autónoma de que se trate por ser su actividad principal la comercialización de tarjetas o de otros productos financieros (principalmente, a través de los servicios de banca telefónica y electrónica). En los cuadros que acompañan a los gráficos se ha incluido el número de reclamaciones que han presentado las entidades no recogidas en el gráfico (siempre que las reclamaciones presentadas contra esa entidad, en la comunidad autónoma de que se trate, hayan sido iguales o superiores a cinco).

## **2.2 Entidades a las que se ha dado traslado de reclamaciones y quejas en solicitud de alegaciones**

Una vez se procede a la apertura de un expediente por cada una de las quejas o reclamaciones, en el plazo de 10 días hábiles se remitirá a la entidad contra la que se dirija una copia de las mismas y de los documentos aportados por el reclamante, para que en el plazo de 15 días hábiles presente las alegaciones y documentación que tenga por conveniente (sin perjuicio de que se pueda recabar directamente de las entidades reclamadas la información precisa para un adecuado conocimiento de la queja o reclamación presentada). Todos los requerimientos que se formulen a la entidad deberán ser cumplimentados en el plazo de 15 días.

Los cuadros 2.6 a 2.12 detallan todas las entidades a las que se ha dado traslado (en solicitud de alegaciones) de reclamaciones durante el año 2006 (con independencia de la fecha original en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones).

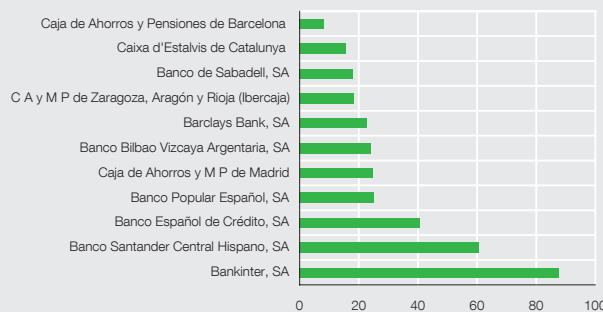
En 2006 se ha dado traslado de reclamaciones en solicitud de alegaciones a 3.253 entidades. El 53,4% ha tenido como destinatarios a los bancos, el 36,5% a las cajas de ahorros, el 3,9% a las cooperativas de crédito, el 3% a establecimientos financieros de crédito, el 2,6% a sucursales en España de entidades de crédito extranjeras y el 0,5% al resto de entidades.

La última columna de los cuadros 2.7 a 2.12 hace referencia al porcentaje que las reclamaciones que se tramitan en el Servicio de Reclamaciones representan sobre el total de las tramitadas por los servicios de atención al cliente y defensores del cliente de las distintas entidades (con excepción de aquellas que no han facilitado dichos datos a este Servicio de Reclamaciones a la fecha de elaboración de este informe). Los datos relativos a las reclamaciones tramitadas por los servicios de atención al cliente y defensores del cliente han sido aportados por las propias entidades.

**DESGLOSE POR COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RATIO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS  
POR CADA 100 OFICINAS**

RECUADRO 2.1

**MADRID**



**ENTIDADES NO INCLUIDAS** N.º RECLAMACIONES

Clitibank España, SA	49
Open Bank Santander Consumer, SA	48
ING Direct NV, Sucursal en España	23
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	22
–	–
–	–
–	–

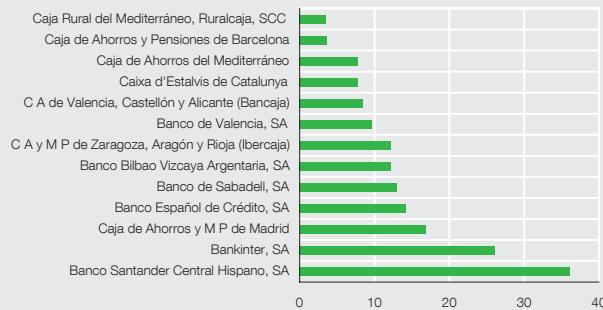
**ANDALUCÍA**



**ENTIDADES NO INCLUIDAS** N.º RECLAMACIONES

Clitibank España, SA	19
Barclays Bank, SA	13
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	10
Banco Cetelem, SA	8
Santander Consumer Finance, SA	8
MBNA Europe Bank Limited, SE	6
ING Direct NV, Sucursal en España	5

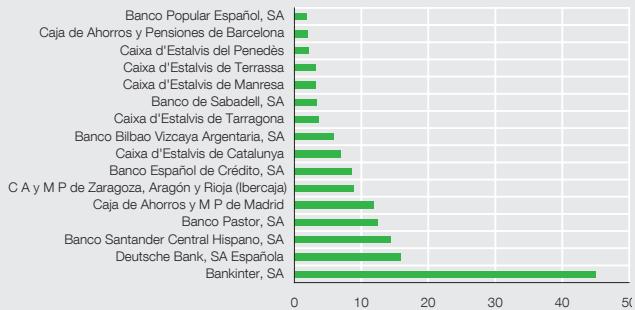
**COMUNIDAD VALENCIANA**



**ENTIDADES NO INCLUIDAS** N.º RECLAMACIONES

Citibank España, SA	12
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	8
Barclays Bank, SA	6
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	8
Banco Cetelem, SA	5

**CATALUÑA**



**ENTIDADES NO INCLUIDAS** N.º RECLAMACIONES

Citibank España, SA	8
Open Bank Santander Consumer, SA	6
Barclays Bank, SA	5
–	–
–	–

**CANARIAS**



**ENTIDADES NO INCLUIDAS** N.º RECLAMACIONES

Barclays Bank Plc, Sucursal en España	6
–	–
–	–

**GALICIA**



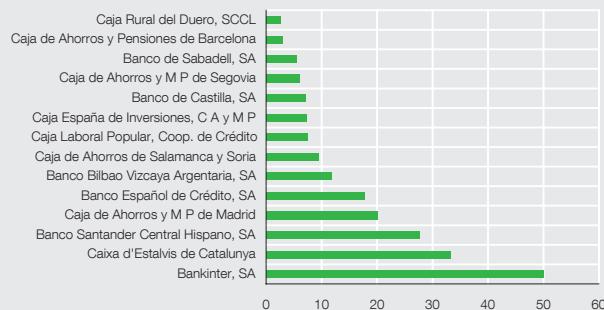
**ENTIDADES NO INCLUIDAS** N.º RECLAMACIONES

Citibank España, SA	8
Banco Cetelem, SA	6
Barclays Bank, SA	5

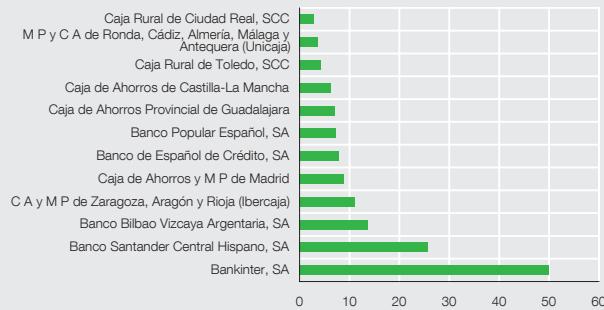
**DESGLOSE POR COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RATIO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS  
POR CADA 100 OFICINAS (cont.)**

RECUADRO 2.1

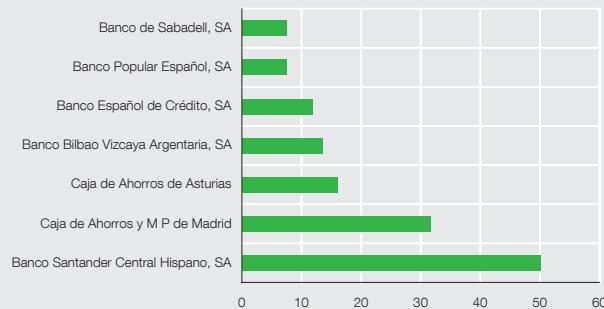
**CASTILLA Y LEÓN**



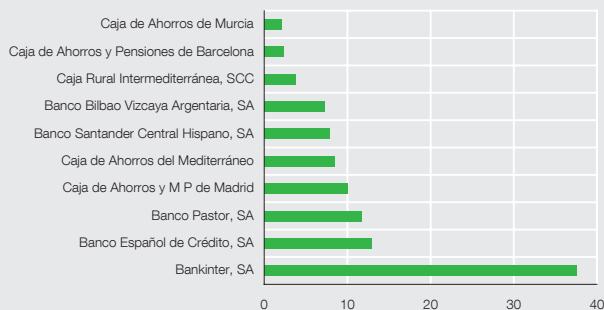
**CASTILLA-LA MANCHA**



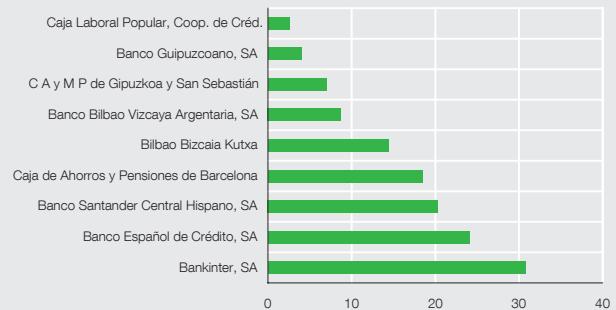
**ASTURIAS**



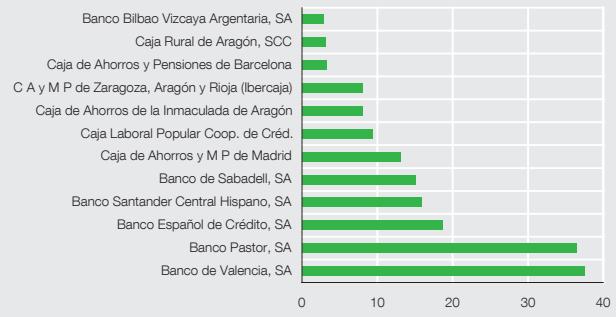
**MURCIA**



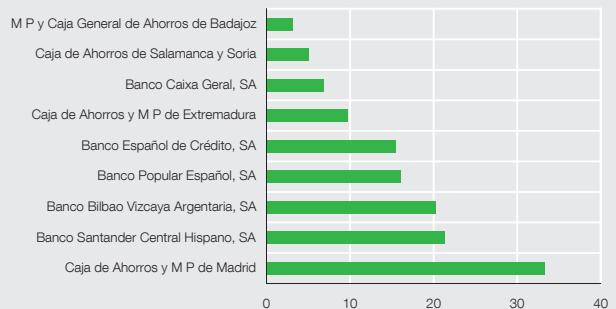
**PAÍS VASCO**



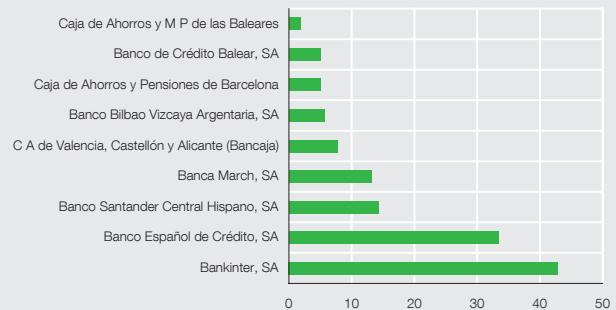
**ARAGÓN**



**EXTREMADURA**



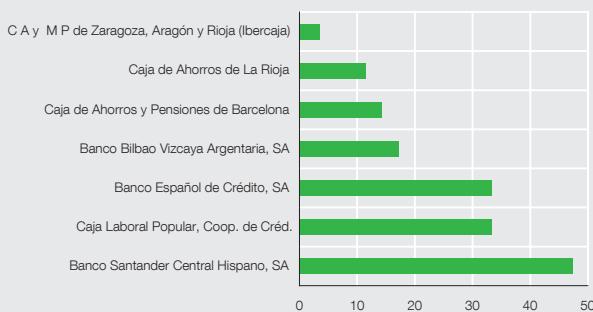
**ISLAS BALEARES**



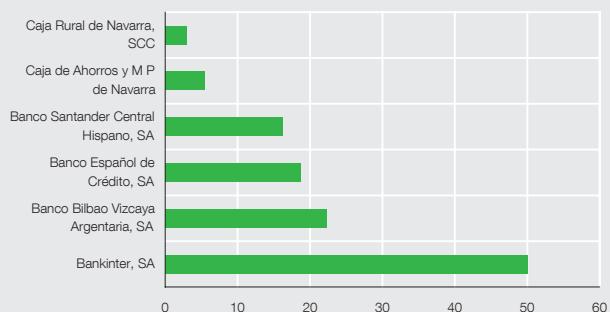
DESGLOSE POR COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RATIO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS  
POR CADA 100 OFICINAS (cont.)

RECUADRO 2.1

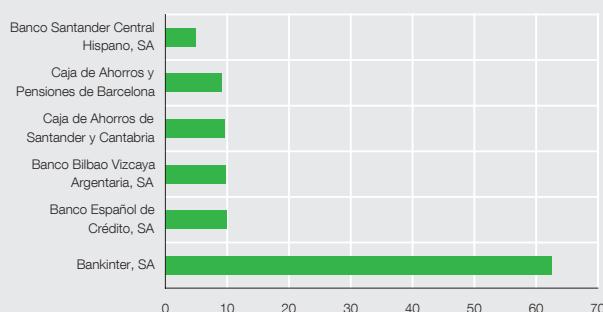
LA RIOJA



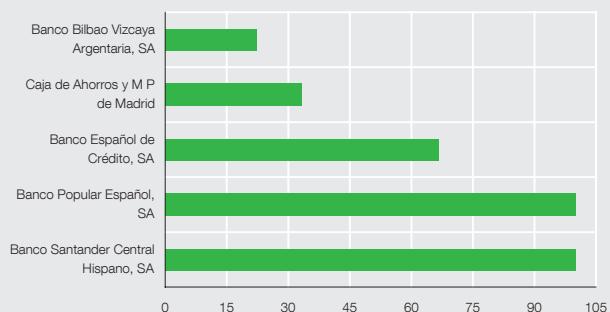
NAVARRA



CANTABRIA



CEUTA Y MELILLA



FUENTE: Banco de España.

Del análisis de los cuadros anteriores se extraen las siguientes conclusiones principales:

- Ligero descenso del número total de reclamaciones trasladadas durante el ejercicio 2006 a bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito.
- Incremento notable en las reclamaciones trasladadas a establecimientos financieros de crédito (30,7%), absorbido principalmente por Servicios Financieros Carrefour, EFC.
- Incremento importante de las reclamaciones trasladadas a sucursales en España de entidades de crédito extranjeras (28,8%), siendo la principal entidad reclamada MBNA Europe Bank Limited, SE.

A continuación, en los gráficos 2.6 a 2.11 se muestra una clasificación de las entidades en función de la denominada «ratio de reclamaciones trasladadas a las entidades respecto del volumen medio de negocio de las mismas», es decir:

$$\text{Ratio} = \frac{\text{Reclamaciones trasladadas}}{\text{Volumen medio de negocio}}$$

Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado, durante el año 2006, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el

## ENTIDADES A LAS QUE SE HA DADO TRASLADO DE RECLAMACIONES

CUADRO 2.6

Resumen para todas las entidades

NATURALEZA DE LA ENTIDAD	2006		2005		VARIACIÓN %
	N.º	%	N.º	%	
Bancos	1.738	53,4	1.929	56,0	-9,9
Cajas de ahorros	1.188	36,5	1.212	35,2	-2,0
Cooperativas de crédito	127	3,9	146	4,2	-13,0
Establecimientos financieros de crédito	98	3,0	75	2,2	30,7
Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras	85	2,6	66	1,9	28,8
Resto de entidades	17	0,5	19	0,6	-10,5
<b>Total</b>	<b>3.253</b>	<b>100,0</b>	<b>3.447</b>	<b>100,0</b>	<b>-5,6</b>

FUENTE: Banco de España.

Servicio de Reclamaciones) y como denominador su volumen medio de negocio (calculado como la semisuma de inversión crediticia y acreedores a 31 de diciembre de 2006).

Los gráficos se muestran desglosando el sector de bancos (en bancos de tamaño grande, bancos de tamaño mediano y bancos que operan por Internet) y el sector de cajas de ahorros (en cajas de tamaño grande y cajas de tamaño pequeño).

En el grupo de bancos se puede observar una disminución generalizada de la ratio de reclamaciones analizada.

Dentro de los bancos grandes, las entidades con una mayor ratio, al igual que en el ejercicio anterior, son Santander Consumer Finance, SA, y Banco Santander Central Hispano, SA, seguidos a poca distancia de Banco Español de Crédito, SA, y Bankinter, SA. Como ya viene siendo tradicional, los bancos que presentan una mejor ratio son Banco de Sabadell, SA, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, y Banco Popular Español, SA. En el grupo de bancos de tamaño mediano la mayor ratio la presenta Citibank España, SA, con un sensible empeoramiento respecto al ejercicio anterior, seguido de Banco Cetelem, SA.

Los bancos que operan principalmente por Internet presentan, en términos generales, una elevada ratio de reclamaciones, siendo las entidades más reclamadas Uno-e Bank, SA, y Open Bank Santander Consumer, SA.

Del análisis de las entidades que componen el sector de cajas de ahorros (gráfico 2.7) se extraen dos conclusiones:

- La primera es que, en el grupo de cajas de ahorros grandes, se observa un descenso de la ratio de reclamaciones en términos generales (presentando únicamente un empeoramiento respecto al ejercicio anterior Caja de Ahorros Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez, Caja de Ahorros de Salamanca y Soria, Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón y Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha). Las cajas de ahorros más reclamadas en términos de la ratio analizada son Caja de Ahorros Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez, Caja General de Ahorros de Canarias y Caja de Ahorros de Salamanca y Soria. Las menos reclamadas (igual que en el ejercicio precedente) son Caja de Ahorros del Mediterráneo y Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona. Es destacable la mejora experimentada por Caja General

**ENTIDADES A LAS QUE SE HA DADO TRASLADO DE RECLAMACIONES**

CUADRO 2.7

**Bancos**

ENTIDAD	2006	2005	% VARIACIÓN	% SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC
Banco Santander Central Hispano, SA	614	709	-13,4	5,4
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	236	324	-27,2	3,9
Banco Español de Crédito, SA	230	222	3,6	6,6
Bankinter, SA	118	123	-4,1	0,1
Citibank España, SA	85	45	88,9	5,3
Banco Popular Español, SA	59	65	-9,2	2,2
Barclays Bank, SA	58	45	28,9	3,6
Banco de Sabadell, SA	52	59	-11,9	2,0
Open Bank Santander Consumer, SA	38	49	-22,4	9,5
Banco Cetelem, SA	33	23	43,5	2,2
Deutsche Bank, SAE	29	43	-32,6	2,4
Banco Pastor, SA	26	36	-27,8	2,8
Banco de Valencia, SA	23	19	21,1	10,8
Uno-e Bank, SA	22	20	10,0	6,7
Banco Guipuzcoano, SA	18	23	-21,7	3,4
Banco de Andalucía, SA	16	12	33,3	3,8
Santander Consumer Finance, SA	11	15	-26,7	2,2
Banca March, SA	9	12	-25,0	4,7
Banco Halifax Hispania, SA	8	12	-0,3	4,6
Banco Popular-e, SA	7	4	75,0	2,3
Banco Caixa Geral, SA	6	15	-60,0	3,6
Banco Gallego, SA	6	11	-0,5	5,4
Banco de Galicia, SA	5	9	-44,4	2,2
Banco de Castilla, SA	5	8	-37,5	1,9
Banco Inversis Net, SA	4	2	100,0	1,3
Finanzia Banco de Crédito, SA	3	2	50,0	10,7
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, SA	3	2	0,5	5,5
Banco Urquijo, SA	2	3	-33,3	4,2
Banco de Crédito Balear, SA	2	2	0,0	2,9
Banco Espírito Santo, SA	2	0	-	5,0
Banco de Madrid, SA	2	0	-	50,0
Banco de Finanzas e Inversiones, SA	1	3	-66,7	3,1
General Electric Capital Bank, SA	1	2	-50,0	2,1
Banca Pueyo, SA	1	1	0,0	8,3
Banesto Banco de Emisiones, SA	1	0	-	ND
Bancofar, SA	1	0	-	4,2
Banco Árabe Español, SA	1	0	-	ND
Banco de Vasconia, SA	0	2	-	ND
Banco Finantia Sofinloc, SA	0	2	-	ND
Deutsche Bank Credit, SA	0	1	-	ND
Banco Inversión, SA	0	1	-	ND
Banco Banif, SA	0	1	-	ND
Banco Etcheverría, SA	0	1	-	ND
Banco Popular Hipotecario, SA	0	1	-	ND
<b>Total</b>	<b>1.738</b>	<b>1.929</b>	<b>-9,9</b>	<b>ND</b>

FUENTE: Banco de España.

**ENTIDADES A LAS QUE SE HA DADO TRASLADO DE RECLAMACIONES**

CUADRO 2.8

Cajas de ahorros

ENTIDAD	2006	2005	% VARIACIÓN	% SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC
Caja de Ahorros y M P de Madrid	215	178	20,8	0,6
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	145	139	4,3	1,5
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	68	88	-22,7	7,4
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	60	63	-4,8	2,3
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	59	72	-18,1	3,4
Caixa d'Estalvis de Catalunya	57	67	-14,9	5,9
Caja de Ahorros del Mediterráneo	46	50	-8,0	1,2
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	43	31	38,7	5,6
Bilbao Bizkaia Kutxa	42	34	23,5	2,0
Caja de Ahorros Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez	39	25	56,0	2,5
Caja España de Inversiones, C A y M P	39	44	-11,4	1,9
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	35	39	-10,3	3,1
Caja de Ahorros de Galicia	32	44	-27,3	1,3
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	31	18	72,2	4,7
Caja General de Ahorros de Canarias	31	34	-8,8	3,7
Caja de Ahorros de Asturias	25	27	-7,4	2,2
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	23	36	-36,1	2,3
Caja General de Ahorros de Granada	20	33	-39,4	2,1
Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	16	9	77,8	3,4
Caja de Ahorros y M P de Extremadura	16	14	14,3	1,7
Caja de Ahorros y M P de Navarra	15	17	-11,8	2,4
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	14	6	133,3	2,0
Caja Insular de Ahorros de Canarias	13	20	-35,0	1,3
Caja de Ahorros de La Rioja	11	4	175,0	9,2
Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra	10	17	-41,2	1,4
Caja Ahorros y M P Gipuzkoa y San Sebastián	9	11	-18,2	0,7
Caixa d'Estalvis del Penedès	9	8	12,5	0,9
M P y Caja General de Ahorros de Badajoz	7	10	-30,0	3,8
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	7	6	16,7	13,5
Caja de Ahorros y M P de Segovia	6	8	-25,0	1,5
Caixa d'Estalvis de Tarragona	6	8	-25,0	0,9
Caixa d'Estalvis de Manresa	6	3	100,0	2,9
Caja de Ahorros Municipal de Burgos	5	8	-0,4	0,7
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila	5	5	0,0	16,3
Caja de Ahorros de Murcia	4	12	-66,7	0,6
Caixa d'Estalvis de Terrassa	4	1	300,0	0,8
Caixa d'Estalvis de Sabadell	3	2	50,0	0,6
Caixa d'Estalvis de Girona	3	3	0,0	1,9
Caixa d'Estalvis Laietana	3	3	0,0	5,0
Caja de Ahorros y M P de las Baleares	2	2	0,0	ND
Caja Provincial de Ahorros de Jaén	1	4	-75,0	5,0
Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu	1	1	0,0	3,6
C A y M P Círculo Católico de Obreros de Burgos	1	2	-50,0	0,2
Caja de Ahorros de Vitoria y Álava	1	6	-83,3	0,2
<b>Total</b>	<b>1.188</b>	<b>1.212</b>	<b>-2,0</b>	<b>ND</b>

FUENTE: Banco de España.

**ENTIDADES A LAS QUE SE HA DADO TRASLADO DE RECLAMACIONES**

CUADRO 2.9

Cooperativas de crédito

ENTIDAD	2006	2005	% VARIACIÓN	% SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC
Caja Rural Intermediterránea, SCC	26	40	-35,0	7,1
Caja Laboral Popular, Coop. de Créd.	18	18	0,0	1,7
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	14	4	250,0	2,6
Caja Rural de Toledo, SCC	11	2	450,0	13,9
Caja Rural del Sur, SCC	9	14	-35,7	5,4
Caja Rural de Navarra, SCC	5	5	0,0	1,8
Caja Rural de Granada, SCC	5	4	25,0	14,4
Caja Rural del Duero, SCCL	3	5	-0,4	20,0
Caja Rural de Extremadura, SCC	3	2	50,0	15,0
Caja Rural de Canarias, SCC	3	2	0,5	37,5
Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, SCC	3	2	0,5	20,5
Caixa dels Advocats-Caja de los Abogados, SCC	3	1	200,0	37,5
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	2	5	-0,6	25,0
Caja Rural de Córdoba, SCC	2	2	0,0	20,0
Caja Rural de Aragón, SCC	2	2	0,0	7,7
Caja Rural de Albacete, SCC	2	2	0,0	33,3
Caja Rural de Zamora, SCC	2	2	0,0	25,0
Caixa de Crèdit dels Enginyers, SCC	2	0	-	16,7
Caja Rural de Tenerife, SCC	1	7	-0,9	1,6
Caja Rural de Ciudad Real, SCC	1	4	-0,8	1,4
Caja Rural de Jaén, SCC	1	3	-0,7	1,3
Caja Rural de Asturias, SCC	1	2	-0,5	12,5
Caja Campo, Caja Rural, SCC	1	2	-0,5	8,3
Caja Rural de Salamanca, SCC	1	1	0,0	8,3
Caja de Arquitectos, SCC	1	1	0,0	8,3
Caixa Rural Galega, SCC	1	0	-	25,0
Caja Rural Central, SCC	1	0	-	ND
Caja Caminos, SCC	1	0	-	ND
Caixa Rural Altea, SCC	1	0	-	ND
Caixa Rural Albalat dels Sorells, CCV	1	0	-	ND
Caja Rural de Cuenca, SCC	0	2	-	ND
Caja Rural de Teruel, SCC	0	2	-	ND
Crèdit Valencià, Caja Rural, CCV	0	1	-	ND
Caja Rural San José de Almassora, SCC	0	1	-	ND
Caja Rural de Soria, SCC	0	1	-	ND
Caja Rural de Cheste, SCC	0	1	-	ND
Caja Rural de Mota del Cuervo, SCLCA	0	1	-	ND
Caja Rural Central, SCC	0	1	-	ND
Caja Rural de Algemesí, SCC	0	1	-	ND
Caja Rural de Burgos, SCC	0	1	-	ND
Caja Rural San Jaime de Alquerías del Niño Perdido, SCC	0	1	-	ND
Ipar Kutxa Rural, SCC	0	1	-	ND
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>146</b>	<b>-13,0</b>	<b>ND</b>

FUENTE: Banco de España.

## ENTIDADES A LAS QUE SE HA DADO TRASLADO DE RECLAMACIONES

CUADRO 2.10

Establecimientos financieros de crédito

ENTIDAD	2006	2005	% VARIACIÓN	% SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	42	16	162,5	4,9
Citifin, EFC, SA	19	15	26,7	4,3
Unión de Créditos Inmobiliarios, EFC, SA	9	9	0,0	19,3
Santander Consumer, EFC, SA	7	14	-50,0	4,3
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	4	0	-	20,0
Cofidis Hispania, EFC, SA	3	1	200,0	1,9
Pastor Servicios Financieros, EFC, SA	3	1	200,0	10,7
Volkswagen Finance, EFC, SA	2	0	-	16,7
Credifimo, EFC, SA	1	4	-75,0	5,0
Accordfin España, EFC, SA	1	3	-66,7	1,9
Euro Crédito, EFC, SA	1	2	-50,0	ND
Santander de Leasing, EFC, SA	1	1	0,0	25,0
Accordia España, EFC, SA	1	1	0,0	ND
American Express, EFC, SA	1	1	0,0	ND
Finconsum, EFC, SA	1	0	-	ND
Madrid Leasing Corporación, EFC, SA	1	0	-	ND
Cooperación Hipotecaria Mutual, EFC, SA	1	0	-	ND
Hipotecaixa, EFC, SA	0	1	-	ND
Crediter, EFC, SA	0	1	-	ND
Finamadrid, EFC, SA	0	1	-	ND
Santander Factoring y Confirming, EFC, SA	0	1	-	ND
Bansalease, EFC, SA	0	1	-	ND
Ahorrogestión Hipotecario, EFC, SA	0	1	-	ND
Bansander de Financiaciones, EFC, SA	0	1	-	ND
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>75</b>	<b>30,7</b>	<b>ND</b>

FUENTE: Banco de España.

## ENTIDADES A LAS QUE SE HA DADO TRASLADO DE RECLAMACIONES

CUADRO 2.11

Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras

ENTIDAD	2006	2005	% VARIACIÓN	% SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC
ING Direct NV, Sucursal en España	30	24	25,0	8,9
MBNA Europe Bank Limited, Sucursal en España	26	7	271,4	12,7
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	25	28	-10,7	9,8
Boursorama, Sucursal en España	1	2	-50,0	ND
FCE Bank Plc, Sucursal en España	1	0	-	1,9
BNP Paribas Lease Group, Sucursal en España	1	0	-	8,3
Triodos Bank, Sucursal en España	1	0	-	ND
Banco Sygma Hispania, Sucursal en España	0	3	-	ND
Cortal Consors, Sucursal en España	0	1	-	ND
Crédit Suisse, Sucursal en España	0	1	-	ND
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>66</b>	<b>28,8</b>	<b>ND</b>

FUENTE: Banco de España.

## ENTIDADES A LAS QUE SE HA DADO TRASLADO DE RECLAMACIONES

CUADRO 2.12

Resto de entidades

ENTIDAD	2006	2005	% VARIACIÓN	% SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC
Matlock Bank, Ltd.	2	4	-50,0	ND
Tasaciones Madrid, SA	2	2	0,0	ND
Changepoint, SA	2	0	-	ND
Técnicos en Tasación, SA (Tecnitasa)	2	0	-	5,3
Foreing Exchange Company de España, SA	1	2	-50,0	8,3
Latinoenvíos, SA	1	1	0,0	ND
Arco Valoraciones, SA	1	0	-	0,7
American Express Foreign Exchange, SA	1	0	-	ND
Universal de Envíos, SA	1	0	-	0,8
Sociedad de Tasación, SA	1	0	-	2,3
Servicios Vascos de Tasaciones, SA	1	0	-	ND
Omnex Group Money Transfers Spain, SA	1	0	-	ND
Ibertasa, SA	1	0	-	8,3
Tasaciones Inmobiliarias, SA (TINSA)	0	4	-	ND
Global Gestión de Tasaciones, SA	0	1	-	ND
Eurovaloraciones, SA	0	1	-	ND
Valtecnic, SA	0	1	-	ND
Valoraciones Mediterráneo, SA	0	1	-	ND
Sociedad Integral de Valoraciones Automatizadas, SA	0	1	-	ND
Valtasaar Sociedad de Tasaciones, SA	0	1	-	ND
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>-10,5</b>	<b>ND</b>

FUENTE: Banco de España.

de Ahorros de Granada, Caja de Ahorros y M P de Córdoba y Caja de Ahorros de Galicia.

- La segunda es que, entre las cajas de ahorros pequeñas, las que muestran una peor ratio son Caja de Ahorros Provincial de Guadalajara, Caja de Ahorros de La Rioja y Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Extremadura; y las de mejor comportamiento son Caja de Ahorros de Vitoria y Álava y Caja de Ahorros y Monte de Piedad del Círculo Católico de Obreros de Burgos.

En el sector de cooperativas de crédito son destacables el empeoramiento de Caja Rural de Toledo y la mejora de Caja Rural Intermediterránea.

En los establecimientos financieros de crédito se ha producido un empeoramiento generalizado en términos de la ratio analizada. Como en ejercicios anteriores, el establecimiento financiero de crédito más reclamado es Servicios Financieros Carrefour.

En el sector de sucursales en España de entidades de crédito extranjeras, la entidad más reclamada, en términos absolutos, es ING Direct NV, SE, si bien esta sucursal es la que presenta una menor ratio en relación con su volumen medio de negocio. La sucursal que muestra un mayor grado de empeoramiento respecto al ejercicio anterior es MBNA Europe Bank Limited, SE.

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS POR MIL MILLONES  
DE EUROS DE VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO**  
Bancos grandes, bancos medianos y bancos por Internet

GRÁFICO 2.6



FUENTE: Banco de España.

Tanto en el caso de Barclays Bank Plc, SE, como en el de MBNA Europe Bank Limited, SE, la práctica totalidad de las reclamaciones se refiere a incidencias surgidas por el uso de tarjetas de crédito/débito.

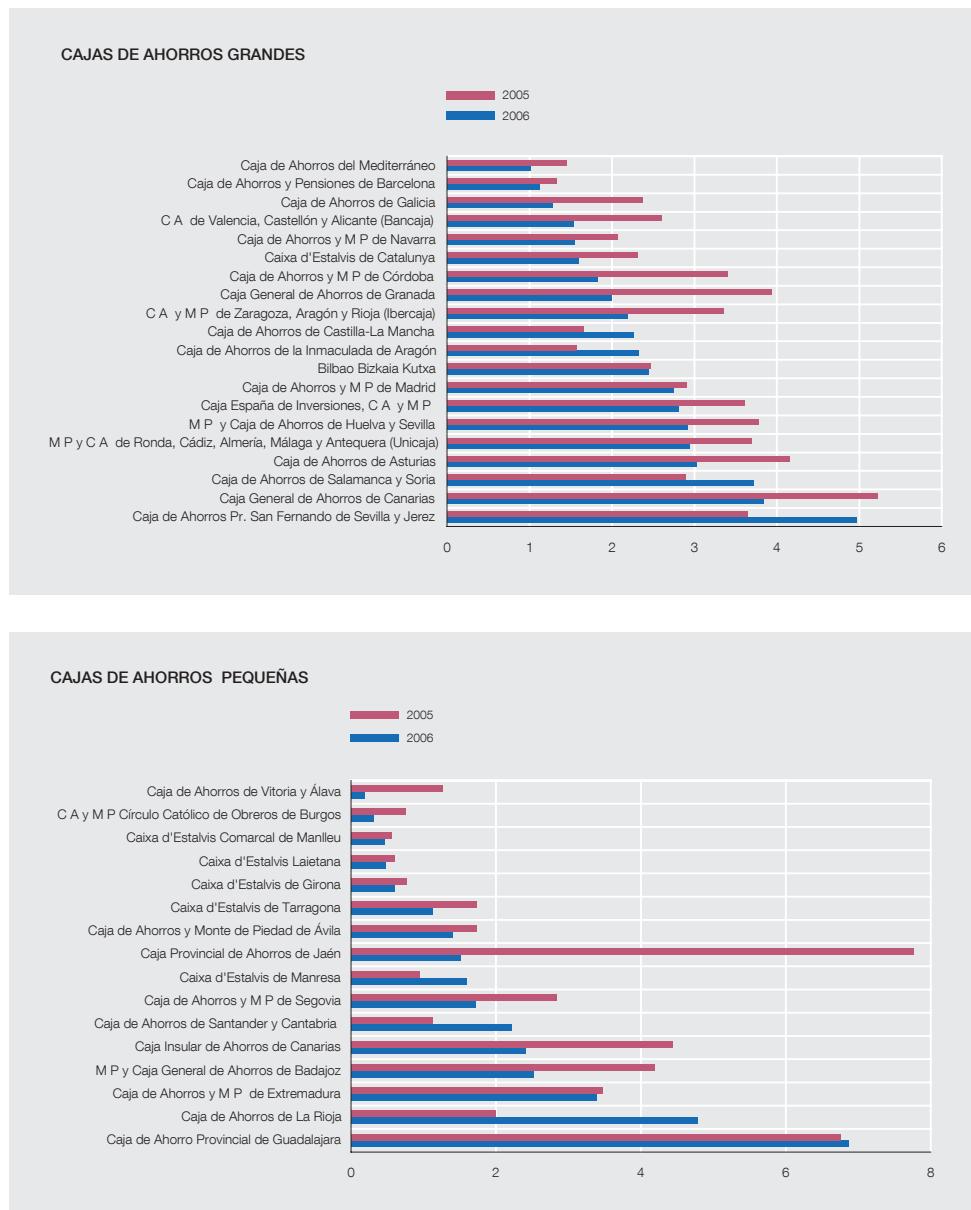
Los gráficos 2.11 a 2.16 presentan las ratios de reclamaciones relativas a operaciones de activo, pasivo y tarjetas que han sido trasladadas en petición de alegaciones a bancos y cajas de ahorros.

En las reclamaciones por operaciones *activas* la ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado a cada banco o caja de ahorros, durante el año 2006, para que presenten alegaciones (con independencia de la fecha original en que dichas reclamaciones relativas a operaciones activas fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones) y como denominador su inversión crediticia a 31 de diciembre de 2006.

Para las reclamaciones por operaciones *pasivas* la ratio toma como numerador el número de reclamaciones relativas a operaciones pasivas de las que se ha dado traslado a cada banco

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS POR MIL MILLONES  
DE EUROS DE VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO**  
Cajas de ahorros

GRÁFICO 2.7



FUENTE: Banco de España.

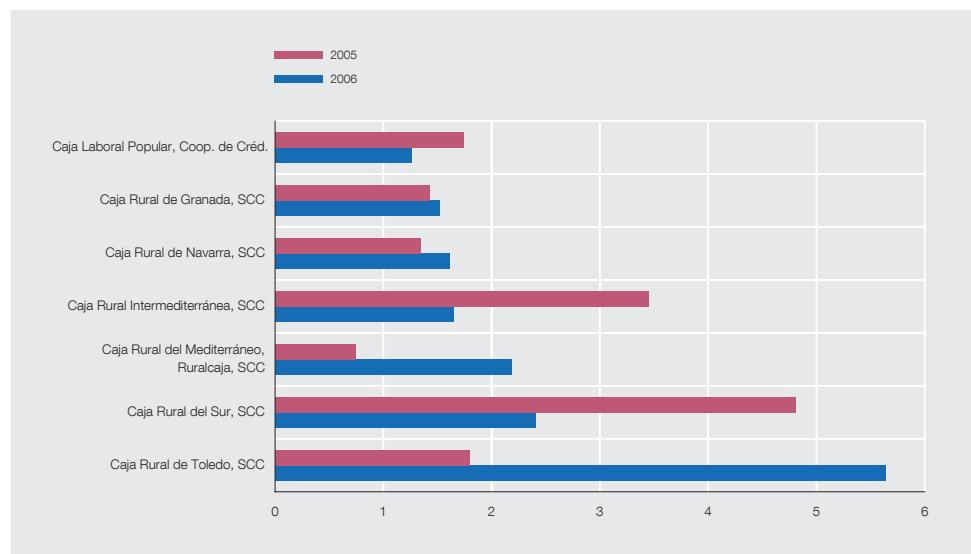
o caja de ahorros, durante el año 2006, y como denominador el importe de depósitos a 31 de diciembre de 2006.

Finalmente, la ratio por operaciones efectuadas con tarjeta de crédito/débito tiene por numerador el número de reclamaciones relativas a operaciones efectuadas con tarjeta de las que se ha dado traslado a cada banco o caja de ahorros y como denominador el número de tarjetas de crédito/débito (expresado en 100.000 unidades) emitidas por cada entidad a 31 de diciembre de 2006.

En el caso de los bancos, Citibank España, SA, y Open Bank Santander Consumer, SA, están entre los tres bancos que presentan una peor ratio para los tres tipos de operaciones analizadas, con un empeoramiento en términos generales respecto al ejercicio anterior.

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS POR MIL MILLONES  
DE EUROS DE VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO**  
Cooperativas de crédito

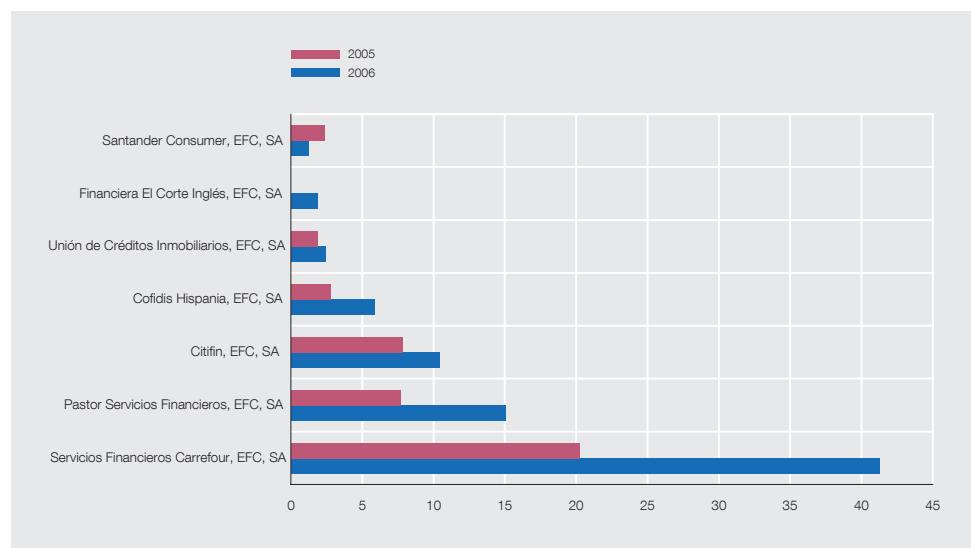
GRÁFICO 2.8



FUENTE: Banco de España.

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS POR MIL MILLONES  
DE EUROS DE VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO**  
Establecimientos financieros de crédito

GRÁFICO 2.9



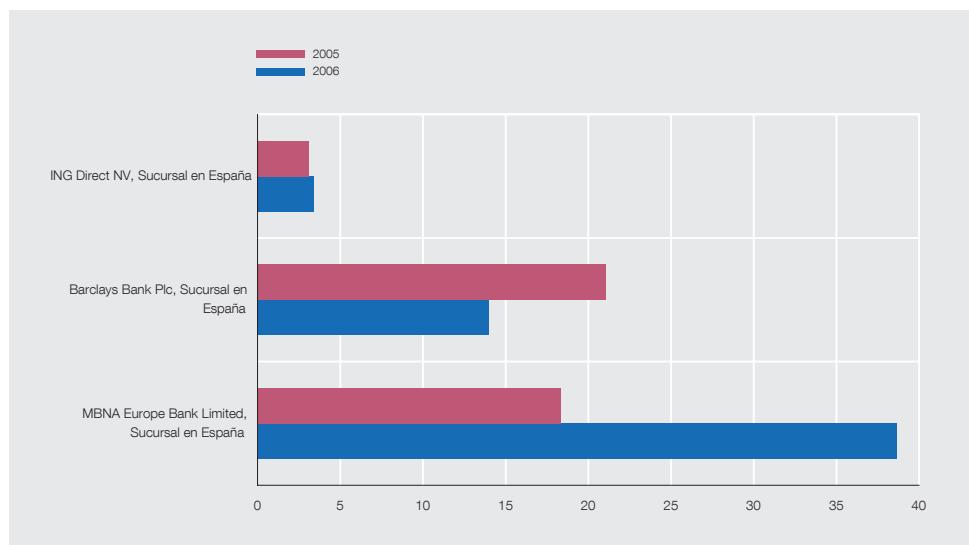
FUENTE: Banco de España.

Por el contrario, Banco Popular Español, SA, Banco de Sabadell, SA, y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, continúan figurando entre los bancos que presentan mejor comportamiento en estos tres grupos (véanse los gráficos 2.11 a 2.13).

En el caso de las cajas de ahorros se observa, en términos generales, un empeoramiento de la ratio dentro del grupo de operaciones con tarjetas de crédito/débito (gráfico 2.16), siendo las entidades más reclamadas Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón, Caja de Ahorros Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez y Bilbao Bizcaia Kutxa, que han experimentado un notable empeoramiento en su ratio en el ejercicio analizado.

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS POR MIL MILLONES  
DE EUROS DE VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO**  
Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras

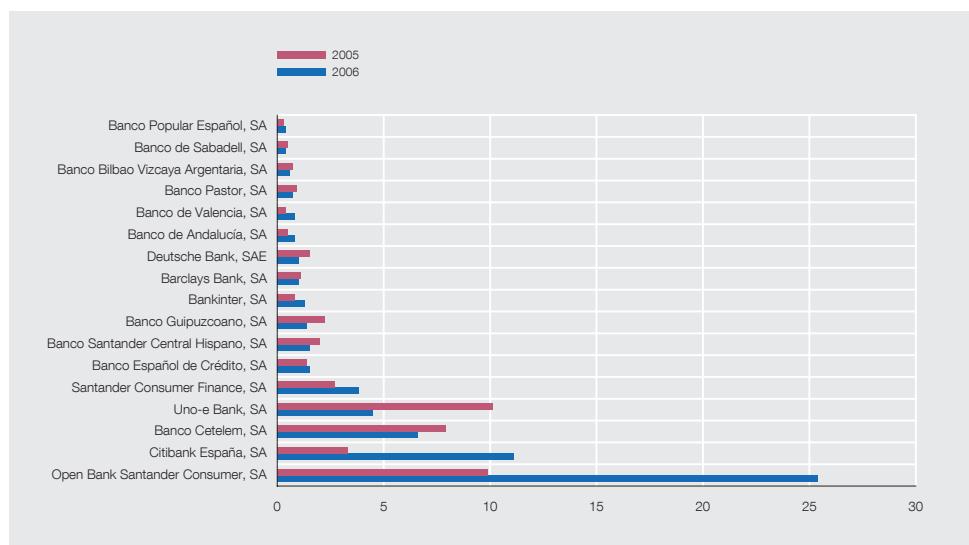
GRÁFICO 2.10



FUENTE: Banco de España.

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS RELATIVAS A OPERACIONES  
ACTIVAS POR CADA MIL MILLONES DE EUROS DE INVERSIÓN CREDITICIA**  
Bancos

GRÁFICO 2.11



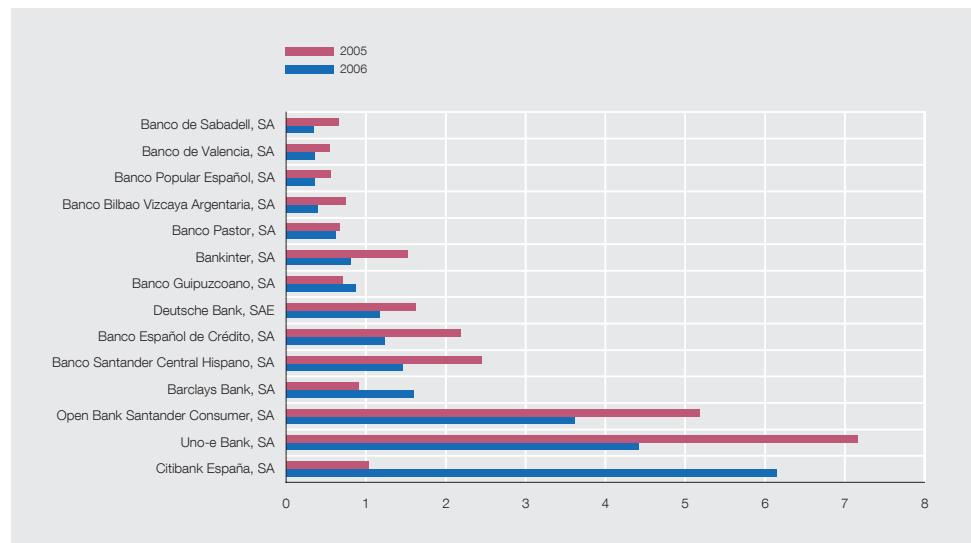
FUENTE: Banco de España.

Dentro de las reclamaciones por operaciones de activo (gráfico 2.14) y de pasivo (gráfico 2.15), la tónica general es la mejora de la ratio en la práctica totalidad de las cajas. No obstante, destaca el significativo empeoramiento de Caja General de Ahorros de Canarias y Caja de Ahorros y M P de Extremadura, en cuanto a operaciones de activo, y de Caja de Ahorros Provincial de San Fernando Sevilla y Jerez, en cuanto a las de pasivo.

Las entidades que han mostrado un mejor comportamiento han sido Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona y Caja de Ahorros del Mediterráneo.

RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS RELATIVAS A OPERACIONES  
PASIVAS POR CADA MIL MILLONES DE EUROS DE DEPÓSITOS  
Bancos

GRÁFICO 2.12



FUENTE: Banco de España.

RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS RELATIVAS A TARJETAS  
POR CADA 100.000 TARJETAS EMITIDAS  
Bancos

GRÁFICO 2.13



FUENTE: Banco de España.

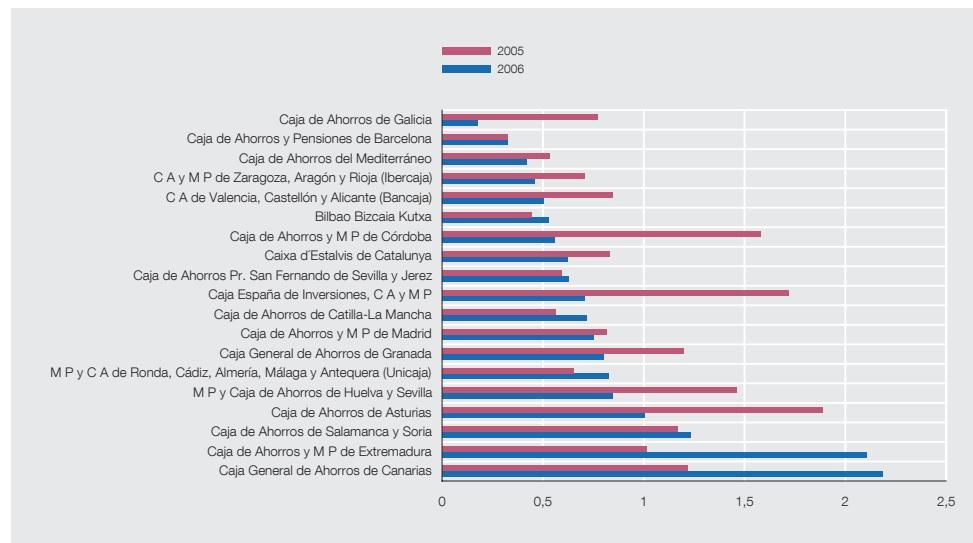
### 2.3 Reclamaciones y quejas resueltas

El expediente deberá concluir con un informe, que será motivado y deberá contener unas conclusiones claras en las que se haga constar si de lo actuado se desprende quebrantamiento de normas de transparencia y protección, y si la entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros. En todo caso, el informe final deberá pronunciarse sobre todas las cuestiones que planteen las quejas o reclamaciones.

En el informe final no existe obligación de aplicar criterios manifestados en informes evacuados con anterioridad en resolución de quejas o reclamaciones por motivos similares, si bien se deberá motivar el cambio de criterio. El informe final tendrá carácter informativo y no tendrá

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS RELATIVAS A OPERACIONES ACTIVAS POR CADA MIL MILLONES DE EUROS DE INVERSIÓN CREDITICIA**  
Cajas de ahorros

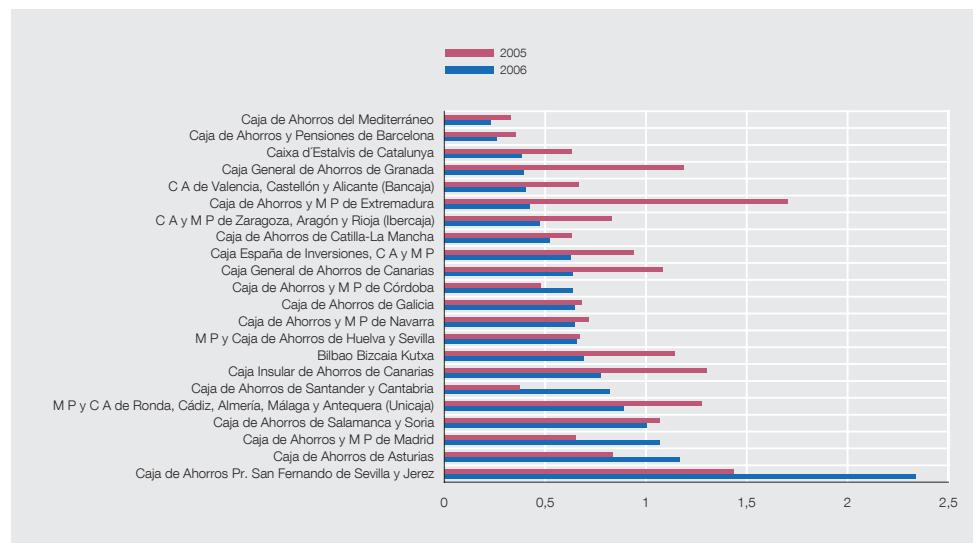
GRÁFICO 2.14



FUENTE: Banco de España.

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS RELATIVAS A OPERACIONES PASIVAS POR CADA MIL MILLONES DE EUROS DE DEPÓSITOS**  
Cajas de ahorros

GRÁFICO 2.15



FUENTE: Banco de España.

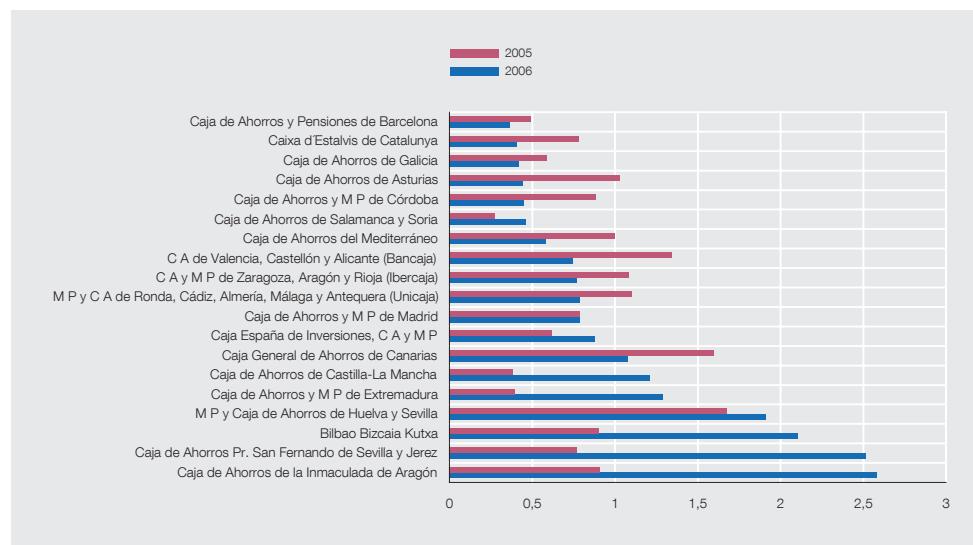
la consideración de acto administrativo, por lo que el interesado no podrá entablar recurso alguno contra él.

**2.3.1 RECLAMACIONES Y QUEJAS PRESENTADAS Y RESUELTA**

El cuadro 2.13 muestra un resumen del número de reclamaciones o quejas presentadas por los reclamantes en cada uno de los meses del año 2006 y del número de reclamaciones resueltas por el Servicio de Reclamaciones en dicho año (con independencia de la fecha de presentación de las mismas), con sus respectivos porcentajes de crecimiento respecto al mismo mes del año anterior.

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS RELATIVAS A TARJETAS  
POR CADA 100.000 TARJETAS EMITIDAS**  
Cajas de ahorros

GRÁFICO 2.16



FUENTE: Banco de España.

Del análisis de los datos expuestos en el cuadro 2.13 se obtienen las siguientes conclusiones:

- El número de reclamaciones resueltas ha experimentado un crecimiento del 0,7% durante el año, siendo la media mensual de informes de reclamación emitidos durante el año 2006 de 435 (en el ejercicio anterior la media de informes elaborados fue de 432).
- El plazo medio de recepción de los escritos de alegaciones emitidos por las entidades, en respuesta al requerimiento realizado por el Servicio de Reclamaciones, previo a la confección del informe, ha sido de 25 días.
- El plazo medio de resolución de un expediente de reclamación o queja, desde que este tiene entrada en el Servicio, ha sido de 139 días, frente a los 137 del año anterior.

### 2.3.2 TIPO DE RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS RESUELTA

El cuadro 2.14 y el gráfico 2.17 nos muestran la clasificación de las reclamaciones resueltas durante el ejercicio 2006 en función del motivo que ha dado lugar al archivo del expediente.

Como hemos indicado anteriormente, cada escrito de reclamación o queja recibido en el Servicio de Reclamaciones puede ir dirigido contra una o más entidades; y, en algunos casos, aunque el reclamante dirija su reclamación contra una única entidad, el Servicio puede considerar necesario, tras el análisis de su escrito, conocer las alegaciones de otra/s entidad/es respecto de los hechos reclamados, por encontrarse también implicada/s en la reclamación de que se trate.

Esto determina que *el número de entidades afectadas por las resoluciones emitidas por el Servicio de Reclamaciones sea habitualmente superior al número de dichas resoluciones*. Así, durante el año 2006 el Servicio de Reclamaciones resolvió 5.222 expedientes de reclamación o queja, dirigidos contra 5.296 entidades.

## RECLAMACIONES Y QUEJAS PRESENTADAS Y RESUELTA (a)

CUADRO 2.13

	RECLAMACIONES PRESENTADAS	% S/AÑO ANTERIOR	RECLAMACIONES RESUELTA	% S/AÑO ANTERIOR
Enero	469	24,7	242	17,5
Febrero	503	19,8	513	128,0
Marzo	613	42,2	579	27,8
Abril	430	-11,2	316	-39,6
Mayo	466	-2,1	367	-15,6
Junio	541	19,4	510	14,9
Julio	397	-5,0	272	-21,4
Agosto	349	-3,9	338	-41,9
Septiembre	412	0,2	710	69,0
Octubre	441	-0,9	476	-6,7
Noviembre	473	-8,2	409	5,7
Diciembre	379	-16,0	490	-25,4
<b>Total</b>	<b>5.473</b>	<b>4,4</b>	<b>5.222</b>	<b>0,7</b>
<b>Media mensual de reclamaciones resueltas en 2005: 432</b>				
<b>Media mensual de reclamaciones resueltas en 2006: 435</b>				
Plazo medio de resolución de reclamaciones en 2005: 137 días (107)				
Plazo medio de resolución de reclamaciones en 2006: 139 días (104)				

FUENTE: Banco de España.

a. En la Memoria del año pasado se indicaba que el plazo medio de resolución para el año 2005 era de 107 días naturales. Este plazo incluía la resolución de expedientes de reclamación, queja o consulta (a diferencia del plazo indicado en la presente Memoria, que únicamente hace referencia a reclamaciones y quejas, no incluyendo consultas). Aplicando el criterio recogido en la Memoria del año 2005, el plazo medio de resolución para 2006 sería de 104 días.

## RESOLUCIONES EMITIDAS

CUADRO 2.14

Tipos de resolución

	2006		2005 (a)		%
	NÚMERO	% S/TOTAL	NÚMERO	% S/TOTAL	
<b>Informes de reclamaciones</b>	<b>2.145</b>	<b>41,1</b>	<b>2.312</b>	<b>44,6</b>	<b>-7,2</b>
Informes favorables al reclamante	717	13,7	677	13,0	5,9
Informes favorables a la entidad	1.112	21,3	1.268	24,4	-12,3
Sin pronunciamiento	316	6,1	367	7,1	-13,9
<b>Allanamientos</b>	<b>845</b>	<b>16,2</b>	<b>763</b>	<b>14,7</b>	<b>10,7</b>
<b>Desistimientos</b>	<b>30</b>	<b>0,6</b>	<b>25</b>	<b>0,5</b>	<b>20,0</b>
<b>Documentación incompleta</b>	<b>291</b>	<b>5,6</b>	<b>189</b>	<b>3,6</b>	<b>54,0</b>
<b>Remisión Servicio Atención Cliente/Defensor Cliente</b>	<b>1.004</b>	<b>19,2</b>	<b>905</b>	<b>17,4</b>	<b>10,9</b>
<b>Competencia de otras instancias</b>	<b>230</b>	<b>4,4</b>	<b>289</b>	<b>5,6</b>	<b>-20,4</b>
Asuntos de Derecho privado	15	0,3	25	0,5	-40,0
Asuntos subjúdice	74	1,4	68	1,3	8,8
Asuntos que no suponen infracción normativa	2	0,0	5	0,1	-60,0
Política comercial	10	0,2	11	0,2	-9,1
Asuntos ya resueltos	3	0,1	7	0,1	-57,1
Entidades no supervisadas por el Banco de España	35	0,7	92	1,8	-62,0
Otros	91	1,7	81	1,6	12,3
<b>Traslados a otros organismos supervisores</b>	<b>677</b>	<b>13,0</b>	<b>705</b>	<b>13,6</b>	<b>-4,0</b>
Comisión Nacional del Mercado de Valores	469	9,0	490	9,4	-4,3
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	182	3,5	183	3,5	-0,5
Agencia Española de Protección de Datos	26	0,5	32	0,6	-18,8
<b>Total</b>	<b>5.222</b>	<b>100,0</b>	<b>5.188</b>	<b>100,0</b>	<b>0,7</b>

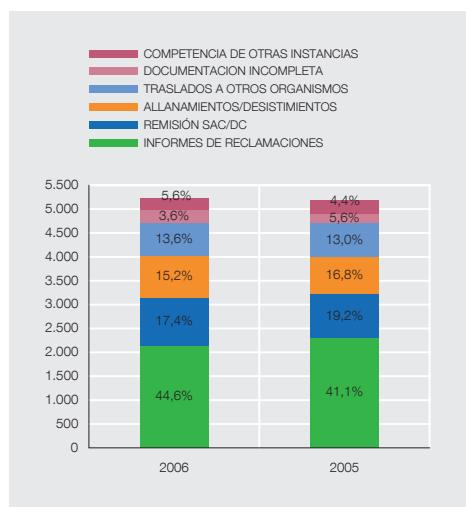
FUENTE: Banco de España.

a. En la Memoria del año pasado se indicaba que el número de reclamaciones resueltas para el año 2005 era de 5.521. Este número incluía expedientes de reclamación, queja o consulta (a diferencia del número indicado en la presente Memoria, que únicamente hace referencia a reclamaciones y quejas, no incluyendo consultas).

## RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 2.17

### Tipos de resolución



FUENTE: Banco de España.

#### a. Informes motivados

Un 41,1% de las reclamaciones y quejas resueltas finalizó mediante la emisión del correspondiente informe motivado (previa solicitud de alegaciones a las entidades reclamadas). Es decir, de los 5.222 expedientes de reclamación o queja resueltos en el ejercicio analizado, 2.145 terminaron mediante informe motivado (afectando a 2.192 entidades).

Dicho informe fue favorable a las pretensiones del reclamante en un 33,3% de los casos (717 informes, que afectaron a 727 entidades), desfavorable en un 51,8% (1.112 informes, que afectaron a 1.145 entidades) o dio lugar a un no pronunciamiento en un 14,8% (316 informes, que afectaron a 320 entidades). Se han producido, en relación con el ejercicio anterior, un descenso en el porcentaje de informes desfavorables al reclamante y un aumento en el porcentaje de los favorables al reclamante.

Para un análisis más detallado de las entidades a las que afectaron las resoluciones de los informes de reclamaciones emitidos en 2006, pueden consultarse los cuadros 2.16 a 2.22 de este informe.

#### b. Allanamientos

Por otro lado, un 16,2% de las reclamaciones y quejas resueltas en 2006 lo fue por allanamiento de las entidades reclamadas a las pretensiones de sus clientes (845 informes, dirigidos contra 853 entidades). Destaca el aumento (del 10,7%) en el número de allanamientos de las entidades a las pretensiones de sus clientes, a lo largo del proceso de tramitación del expediente, respecto del ejercicio anterior (véanse cuadros 2.16 a 2.22).

#### c. Documentación incompleta y remisión a los servicios de atención al cliente o defensor del cliente

Se ha producido un incremento de las reclamaciones cuya tramitación se ha visto interrumpida por falta de aportación de la documentación requerida para conocer del fondo de la cuestión reclamada (que han aumentado en un 54%) o por no haber pasado el trámite previo de reclamación ante el servicio de atención del cliente o defensor del cliente de la entidad reclamada exigido por la normativa (aumento del 10,9%).

#### d. Traslados a otros organismos supervisores

Las reclamaciones objeto de traslado a otros organismos supervisores [CNMV y DGS (13%)] siguen teniendo un peso específico importante dentro del total de escritos de reclamación recibidos en el Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Los principales motivos de reclamación objeto de traslado son los derivados de la contratación de seguros vinculados

a préstamos hipotecarios y los de depósitos financieros cuya rentabilidad y devolución del capital invertido se encuentra vinculada a la evolución de un índice bursátil o una cesta de valores (no estando el principal de la inversión garantizado).

### 2.3.3 MATERIAS OBJETO DE RECLAMACIÓN EN LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS RESUELTA

Como vimos en el apartado 2.3.2, en el año 2006 el *Servicio de Reclamaciones* resolvió 5.222 expedientes de reclamación. Cada expediente de reclamación resuelto suele tratar una o más cuestiones, lo que determina que el número de cuestiones analizadas sea habitualmente superior al número de expedientes resueltos.

La afirmación anterior debe matizarse, puesto que este Servicio de Reclamaciones no contabiliza las cuestiones sobre las que se plantea reclamación cuando los reclamantes no han cumplido con el trámite previo de presentación de la reclamación ante el servicio de atención al cliente o el defensor del cliente (1.004 expedientes en 2006) o cuando presentan una reclamación con una documentación incompleta (291 expedientes en 2006).

Así, de los 5.222 expedientes de reclamación resueltos en 2006, únicamente para 3.927 (2.145 informes motivados, 845 allanamientos, 30 desistimientos, 280 reclamaciones competencia de otras instituciones y 677 trasladados a otros organismos supervisores) se han analizado las 4.799 cuestiones planteadas.

El cuadro 2.15 muestra una clasificación detallada por materias de cada uno de los grupos de clasificación de las reclamaciones resueltas durante el año 2006.

Las cuestiones más reclamadas son las incluidas en los grupos de operaciones activas y pasivas (que absorben el 48,2% del total), seguidas de las reclamaciones sobre tarjetas de crédito y débito (un 16,5%) y de las cuestiones referidas a valores y seguros (un 14,5%).

Los grupos de operaciones activas y pasivas han experimentado un ligero incremento sobre el total de reclamaciones, más acusado en las pasivas. Se observan una ligera disminución del peso de las reclamaciones por comisiones y gastos en las operaciones activas, y un incremento de las de intereses en operaciones pasivas y de las de subrogaciones hipotecarias en las activas. Se deja sentir el efecto negativo que la subida de tipos de interés ha tenido en la contratación y negociación de préstamos hipotecarios y en la formalización y contratación de nuevos tipos de depósitos (véase recuadro 2.2).

El grupo de tarjetas de crédito/débito muestra un incremento de dos puntos porcentuales en relación con el ejercicio anterior, siendo las partidas más importantes las de robo, sustracción y uso fraudulento, discrepancias sobre apuntes en cuenta y condiciones contractuales, con un significativo aumento de las dos últimas. También se observa un incremento en las reclamaciones por discrepancias en las liquidaciones. Se ha apreciado a lo largo del año un mayor uso de las tarjetas como sistema de financiación (véase recuadro 2.4), lo que ha favorecido el incremento de las reclamaciones y quejas presentadas ante el Servicio de Reclamaciones.

Dentro del grupo de transferencias, disminuyen las reclamaciones por el cobro de comisiones en las transfronterizas (debido al cumplimiento por parte de las entidades del Reglamento n.º 2560/2001, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2001, que las regula) y adquieren especial importancia las derivadas de transferencias a través de la banca electrónica.

En 2006 se recibieron 43 reclamaciones por transferencias fraudulentas realizadas por Internet, en su mayoría en los meses de noviembre y diciembre (véase recuadro 2.3). También

## Materias

	2006 (a)			2005 (b)			% VARIACIÓN
	N.º	% GRUPO	% TOTAL	N.º	% GRUPO	% TOTAL	
<b>Operaciones activas</b>	<b>1.205</b>		<b>25,1</b>	<b>1.165</b>		<b>24,9</b>	<b>3,4</b>
Comisiones y gastos	250	20,7	5,2	268	23,0	5,7	-6,7
Condiciones contractuales	195	16,2	4,1	190	16,3	4,1	2,6
Intereses	158	13,1	3,3	161	13,8	3,4	-1,9
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	141	11,7	2,9	125	10,7	2,7	12,8
Información y documentación	132	11,0	2,8	115	9,9	2,5	14,8
Ley 2/1994, subrogaciones	86	7,1	1,8	63	5,4	1,3	36,5
Faltas de diligencia	84	7,0	1,8	120	10,3	2,6	-30,0
Ley de crédito al consumo	52	4,3	1,1	42	3,6	0,9	23,8
Otras cuestiones	107	8,9	2,2	81	7,0	1,7	32,1
<b>Operaciones pasivas</b>	<b>1.107</b>		<b>23,1</b>	<b>1.021</b>		<b>21,8</b>	<b>8,4</b>
Discrepancia sobre apuntes en cuenta	338	30,5	7,0	326	31,9	7,0	3,7
Comisiones y gastos	302	27,3	6,3	292	28,6	6,2	3,4
Información y documentación	161	14,5	3,4	144	14,1	3,1	11,8
Intereses	118	10,7	2,5	91	8,9	1,9	29,7
Condiciones contractuales	96	8,7	2,0	89	8,7	1,9	7,9
Faltas de diligencia	49	4,4	1,0	55	5,4	1,2	-10,9
Otras cuestiones	43	3,9	0,9	24	2,4	0,5	79,2
<b>Transferencias</b>	<b>174</b>		<b>3,6</b>	<b>182</b>		<b>3,9</b>	<b>-4,4</b>
Transferencias transfronterizas (UE)	59	33,9	1,2	58	31,9	1,2	1,7
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	34	19,5	0,7	40	22,0	0,9	-15,0
Comisiones y gastos	27	15,5	0,6	41	22,5	0,9	-34,1
Faltas de diligencia	18	10,3	0,4	25	13,7	0,5	-28,0
Otras cuestiones	36	20,7	0,8	18	9,9	0,4	100,0
<b>Letras, cheques, pagarés y recibos</b>	<b>362</b>		<b>7,5</b>	<b>356</b>		<b>7,6</b>	<b>1,7</b>
Comisiones y gastos	86	23,8	1,8	80	22,5	1,7	7,5
Faltas de diligencia	76	21,0	1,6	93	26,1	2,0	-18,3
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	64	17,7	1,3	76	21,3	1,6	-15,8
Domiciliación de recibos	62	17,1	1,3	45	12,6	1,0	37,8
Condiciones contractuales	41	11,3	0,9	34	9,6	0,7	20,6
Otras cuestiones	33	9,1	0,7	28	7,9	0,6	17,9
<b>Tarjetas de crédito/débito</b>	<b>791</b>		<b>16,5</b>	<b>679</b>		<b>14,5</b>	<b>16,5</b>
Robo, sustracción y uso fraudulento	313	39,6	6,5	301	44,3	6,4	4,0
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	139	17,6	2,9	102	15,0	2,2	36,3
Condiciones contractuales	80	10,1	1,7	60	8,8	1,3	33,3
Comisiones y gastos	60	7,6	1,3	60	8,8	1,3	0,0
Operaciones en cajeros	59	7,5	1,2	56	8,2	1,2	5,4
Información y documentación	34	4,3	0,7	32	4,7	0,7	6,3
Faltas de diligencia	27	3,4	0,6	26	3,8	0,6	3,8
Intereses	19	2,4	0,4	6	0,9	0,1	216,7
Otras cuestiones	60	7,6	1,3	36	5,3	0,8	66,7
<b>Cuestiones sobre valores y seguros (c)</b>	<b>698</b>		<b>14,5</b>	<b>744</b>		<b>15,9</b>	<b>-6,2</b>
<b>Cuestiones varias</b>	<b>462</b>		<b>9,6</b>	<b>528</b>		<b>11,3</b>	<b>-12,5</b>
Herencias	104	22,5	2,2	131	24,8	2,8	-20,6
Inclusión en registros de impagados	72	15,6	1,5	58	11,0	1,2	24,1
Horario de pago	39	8,4	0,8	24	4,5	0,5	62,5
Divisas y billetes extranjeros	25	5,4	0,5	25	4,7	0,5	0,0
Deuda anotada	14	3,0	0,3	9	1,7	0,2	55,6
Otras cuestiones	208	45,0	4,3	281	53,2	6,0	-26,0
<b>Total</b>	<b>4.799</b>		<b>100,0</b>	<b>4.675</b>		<b>100,0</b>	<b>2,7</b>

FUENTE: Banco de España.

a. Téngase en cuenta que el total de cuestiones analizadas en 2006 debe ponerse en relación con 3.927 expedientes. Es decir, no se analiza/n la/s cuestión/es reclamada/s en el caso de reclamaciones que no han cumplido con el trámite previo de presentación ante el servicio de atención al cliente o el defensor del cliente o que se presentaron con documentación incompleta.

b. En 2005, el total de cuestiones analizadas debe ponerse en relación con 4.094 expedientes.

c. En este apartado se recogen las cuestiones de las reclamaciones que han sido objeto de traslado a la CNMV o a la DGS.

Los productos estructurados surgieron a mediados de los años ochenta como consecuencia de la fuerte competencia existente en los mercados financieros y de la necesidad de diseñar productos financieros que se adaptasen a las necesidades, cada vez más complejas, que demandaban los inversores. En España comenzaron a comercializarse a finales de la década de los noventa, favorecidos por las ventajas tributarias a la inversión en depósitos bancarios introducidas en la reforma del IRPF.

Estos productos son el resultado de la combinación de un activo de renta fija (un depósito o un bono) con algún producto derivado (una opción, un swap, un cap, un floor...), que da lugar a un activo financiero con unas características financieras propias.

El Banco de España es el organismo sobre el que recae la competencia de supervisión de los productos estructurados, siempre que se cumplan dos requisitos:

- 1 La entidad a través de la que el inversor ha contratado el producto es una entidad de crédito nacional (banco, caja de ahorros o cooperativa de crédito) o extranjera (entidad con sucursal en España o autorizada a operar sin establecimiento permanente en España).
- 2 La inversión inicial está garantizada o, dicho de otro modo, el inversor podrá obtener una rentabilidad nula, pero nunca incurrirá en pérdidas con esta inversión.

Fuera de estos casos, la supervisión recae en la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Las principales ventajas que ofrecen los productos estructurados para las entidades emisoras y los inversores son:

VENTAJAS PARA LAS ENTIDADES EMISORAS	VENTAJAS PARA LOS INVERSORES
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Permitir la emisión de obligaciones a medida (satisfaciendo de este modo las exigencias de inversores y prestatarios).</li> <li>– Constituir una alternativa para los casos en los que existan limitaciones legales a la inversión en determinados activos o en que deba mantenerse un determinado porcentaje de recursos propios respecto de las posiciones de riesgo que mantienen.</li> <li>– Facilitar la gestión de los diferentes riesgos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Adquirir productos diseñados «a medida» con los que cubrir de manera más eficiente sus necesidades, gracias a unos títulos que proporcionan las características financieras específicamente deseadas por ellos.</li> <li>– Permitir obtener rendimientos superiores a los existentes en el mercado.</li> <li>– Lograr la rentabilidad que se obtiene en mercados a los que, de otra manera, no tendrían acceso.</li> </ul>

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España, pese a reconocer las ventajas que ofrecen estos productos (posibilitar que los inversores adquieran títulos con las características deseadas), muestra algunas reservas respecto a las implicaciones que pueden tener el desarrollo y un uso generalizado de estos productos en el inversor minorista:

- 1 La primera reserva surge debido a que la tipología de productos estructurados es muy variada. De hecho, la forma en que

se combinan los activos financieros y los derivados depende, en última instancia, de las necesidades e imaginación de los contratantes. Sin embargo, pequeños cambios en las diferentes fórmulas contractuales pueden implicar importantes diferencias de un producto respecto de otro, por lo que la información detallada sobre este tipo de productos, nuevos y cambiantes, resulta del máximo interés para evitar sorpresas desagradables.

- 2 Una segunda reserva proviene de la entrada en este mercado de algunos contratantes que puede que no comprendan bien los riesgos que están asumiendo, o que los entiendan de forma diferente al emisor del producto. En este sentido, los inversores deben ser conscientes de que, aunque este tipo de estructuras puede proporcionar un mayor rendimiento que un bono tradicional, ello se consigue (generalmente) gracias a incorporar un nivel superior de riesgo. Por tanto, los contratantes deben entender perfectamente los riesgos que van a correr y los problemas derivados de adquirir dichos productos estructurados.
- 3 La tercera reserva surge por la diferente capacidad que tienen las partes para cubrir el riesgo asociado al producto estructurado. Así, el emisor puede diseñar el producto financiero sin preocuparse demasiado del riesgo soportado, puesto que va a poder cubrirlo a través de un derivado financiero (por ejemplo, cediendo a un tercero el riesgo implícito del producto estructurado a través de una operación de swap). En el caso del inversor minorista, la posibilidad de cubrir el riesgo, o es más limitada, o no existe.

Cada producto estructurado presenta unas características y riesgos diferentes (así, por ejemplo, algunos productos garantizan el principal de la inversión y otros no, en algunos el derecho de amortización anticipada corresponde al emisor y en otros al inversor...), por lo que el Servicio de Reclamaciones insta tanto a los inversores como especialmente a las entidades a que, antes de contratar estos productos, efectúen un doble análisis:

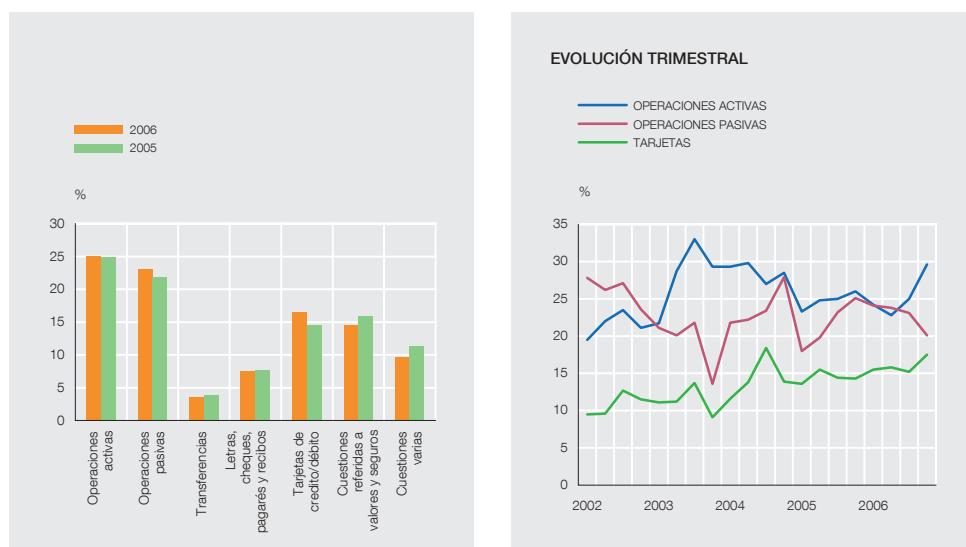
- a) Por un lado, las entidades deben determinar los conocimientos y la experiencia del cliente, su situación financiera y los objetivos que persigue con la inversión. Es decir, deberán tener claros aspectos como el riesgo de pérdidas que está dispuesto a asumir el inversor, el plazo durante el cual desea mantener la inversión o los objetivos que se pretenden conseguir con la inversión. La respuesta a estas cuestiones permitirá acotar el tipo de producto estructurado que mejor se adapta a las características demandadas por los inversores.
- b) Por otro, y dada la amplia gama de productos estructurados disponibles, ambas partes deben preocuparse de conocer las características del producto que pretenden contratar (características que se detallan en el contrato). La lectura detenida de este documento (con carácter previo a la formalización del contrato) es imprescindible para adoptar una decisión informada sobre la inversión que se va a realizar.

En definitiva, los intermediarios deben analizar las necesidades individuales del inversor y poner de manifiesto todas las características y riesgos relevantes de los productos. Una actuación que respete estos dos principios básicos permitirá encontrar el producto adecuado al perfil de inversor y detectar a tiempo los problemas que puedan llegar a surgir.

## RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 2.18

Materias



FUENTE: Banco de España.

relacionado con este tipo de reclamaciones, y dentro del grupo de cuestiones varias, se han contabilizado 25 reclamaciones más por diversos aspectos relacionados con la utilización de este canal (en el ejercicio 2005 el número total de reclamaciones por operaciones realizadas a través de Internet fue de 26, de las cuales tan solo 2 se referían a transferencias fraudulentas).

En el gráfico 2.18 se observa la evolución experimentada en los últimos cinco años por los tres grupos de cuestiones más reclamados.

Respecto de las materias analizadas por el Servicio de Reclamaciones, dos son los hechos que merecen ser destacados:

- El primero es la práctica igualación en los primeros meses del año de las reclamaciones sobre operaciones activas y pasivas, con un repunte en el último trimestre de las primeras sobre las segundas (véase el informe del cuarto trimestre de 2006).
- El segundo es el repunte experimentado por las reclamaciones sobre tarjetas de crédito/débito, siendo las cuestiones más reclamadas las derivadas del robo, sustracción y uso fraudulento de las mismas, después de la tendencia estabilizadora de los dos últimos años.

En el resto de grupos destacan el mantenimiento del volumen de traslados a los otros organismos supervisores, la disminución de las reclamaciones por cuestiones derivadas de la disposición de cuentas de titulares fallecidos, el aumento de las reclamaciones por la inclusión en registros de impagados y el incremento de las quejas por las limitaciones impuestas por las entidades en el horario para el pago de recibos en las oficinas bancarias.

En los gráficos 2.19 a 2.21 se presentan las materias más reclamadas de las operaciones de activo, de pasivo y de tarjetas de crédito/débito, así como la evolución trimestral en los últimos cinco años de las dos cuestiones con mayor trascendencia.

Los intentos de fraude por Internet han crecido de manera alarmante en los tres últimos años, principalmente por la práctica del *phishing* para conseguir las claves de los clientes de banca electrónica y poder acceder así a sus cuentas con fines delictivos. El creciente volumen de esta clase de fraudes se ve agravado debido a la mayor sofisticación de los *phishers* y a la aparición de técnicas más novedosas y específicas.

Según datos ofrecidos por el Servicio Antiphishing de Telefónica, el número de casos detectados por ataques contra entidades ha pasado de 33 en 2004 a 1.184 en 2006, y el número de *spam* (o correo cebo) se ha multiplicado por cuatro, hasta los 704 millones. Esta situación, lógicamente, genera preocupación e inquietud y la necesidad de adoptar medidas que incrementen la seguridad en la red.

#### ¿Cómo se comete el fraude en la banca electrónica?

En primer lugar, mediante la obtención de las claves de acceso de los usuarios a este servicio, lo que se consigue mediante las llamadas técnicas de ingeniería social, basadas en engaños y que se emplean para dirigir la conducta de una persona (pulsar en enlaces, introducir contraseñas, visitar páginas) y así poder obtener información sensible. La técnica más conocida por todos es el *spam* (correo enviado de forma masiva que no ha sido solicitado por el receptor), uno de los métodos más baratos y efectivos de difusión de intentos de fraude.

A los tipos de fraude más conocidos (*phishing*, *pharming*, introducción de troyanos y *keyloggers*), últimamente se ha unido otro tipo de amenazas, aún más peligrosas que las anteriores (*amenazas web*, *bots* y *botnets*, *spam de imágenes*, *tab jacking* o fraude por *clics de software publicitario*). Todos estos fraudes tienen el objetivo de introducir un *software* malicioso o programas espías en los equipos de los usuarios de servicios financieros, muy difíciles de detectar.

Las *amenazas web*, surgidas en el año 2006, utilizan Internet para introducir códigos maliciosos que el usuario inconscientemente se descarga. Los *bots* son programas informáticos que realizan funciones imitando a los humanos (por ejemplo, una llamada telefónica). Los *botnets* son una colección de *software* robots que se ejecutan de manera autónoma (normalmente, son gusanos con la

capacidad de infectar a otros servidores). Con ellos se pueden controlar de forma remota los ordenadores infectados.

#### ¿Qué deben conocer los clientes de banca electrónica?

Una de las cuestiones claves de este problema se encuentra en la vulnerabilidad de los sistemas informáticos. Es evidente que los equipos más vulnerables son los de los usuarios.

El Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO) ofrece un decálogo de recomendaciones para mantener la seguridad en la navegación por Internet, relativas a la custodia de las claves y de los códigos de acceso y de operación, y a la protección y cuidados del PC (mantenimiento de un sistema operativo actualizado con *software* antivirus, instalación de cortafuegos...).

El fraude se comete cuando, una vez capturadas las claves del cliente de banca electrónica, el delincuente las utiliza suplantando su personalidad y realizando operaciones bancarias en su nombre. El más frecuente es la transferencia de fondos a la cuenta de una tercera persona, que casi inmediatamente los retira, lo que dificulta en gran medida las posibilidades de recuperación de los fondos transferidos.

Actualmente muchos de los sistemas de autenticación del cliente utilizan la firma electrónica no reconocida. Dicha firma consiste en una clave de varios dígitos (en algunos casos, alfanumérica) de la que se solicitan de forma aleatoria varios de ellos, para hacer una transacción financiera, y que varía de una transacción a otra. Una variante de este sistema son las denominadas tarjetas de coordenadas.

El fallo más común por parte de los usuarios financieros consiste en la introducción, en un correo falso que simula proceder de su entidad financiera, de la totalidad de dígitos de su firma electrónica. Los usuarios de banca electrónica deben conocer que, en ningún caso y bajo ningún concepto, sus entidades les solicitarán su firma electrónica completa.

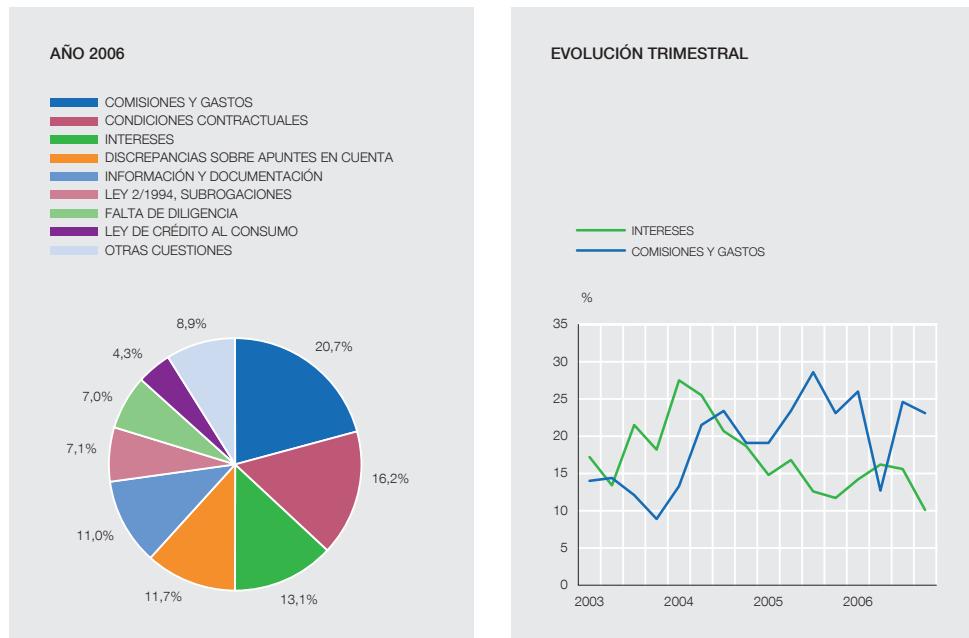
En aquellos casos en los que la clave para operar en banca electrónica sea una contraseña fija, esta tampoco será solicitada por las entidades, por lo que no deberá facilitarse bajo ningún concepto. En este caso, el riesgo que se asume es mayor, dado que su simple captura posibilitaría al delincuente el acceso a sus cuentas.

El gráfico 2.19 muestra la clasificación por materias de las reclamaciones por operaciones de activo. En este año, la partida más significativa es la que hace referencia a las comisiones y gastos (20,7% del total, frente al 23% que representaba en el ejercicio anterior), imputables, en su mayoría, a operaciones de préstamos hipotecarios. La siguiente cuestión más reclamada es la relativa a las condiciones contractuales (discrepancias en la negociación, interpretación de cláusulas, requisitos para la formalización de los préstamos, etc.). Por su parte, la partida de intereses presenta una disminución de 0,7 puntos porcentuales respecto del ejercicio anterior.

## RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 2.19

### Operaciones activas

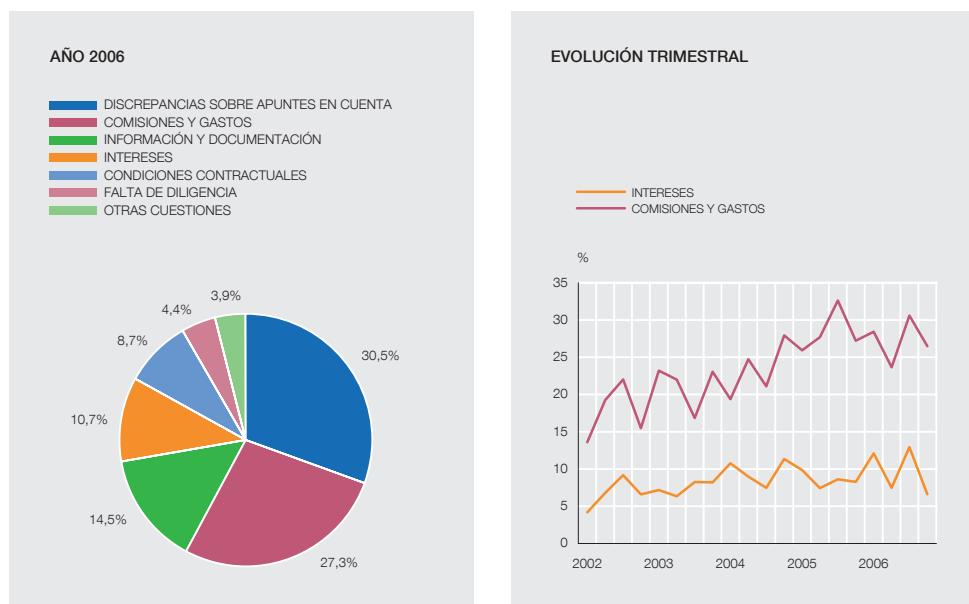


FUENTE: Banco de España.

## RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 2.20

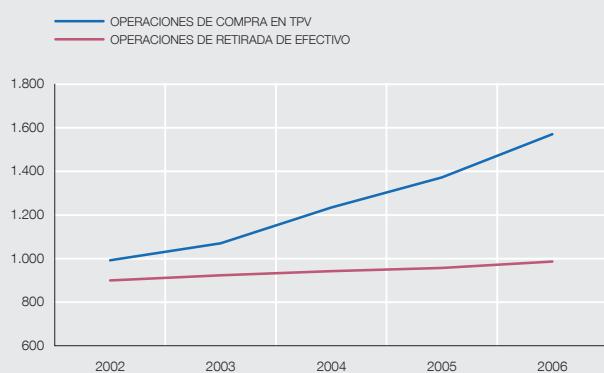
### Operaciones pasivas



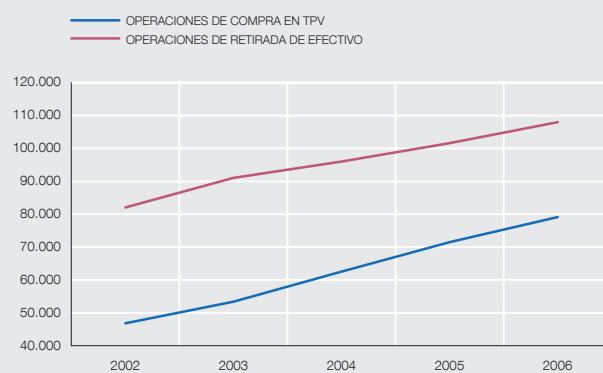
FUENTE: Banco de España.

Continúa la tendencia iniciada a finales de 2004, según la cual el número de reclamaciones por comisiones y gastos supera (salvo en el segundo trimestre de 2006) a las reclamaciones por intereses. En el año 2006 la diferencia entre ambas partidas fue de 7,6 puntos porcentuales. En muchos casos, las reclamaciones por comisiones y gastos están motivadas por discrepancias en la información facilitada por las entidades acerca de los costes y gastos inherentes a las operaciones. Conocer (previamente a la contratación y con razonable aproximación) la totalidad de cargas evitaría muchas de las reclamaciones presentadas por esta cuestión.

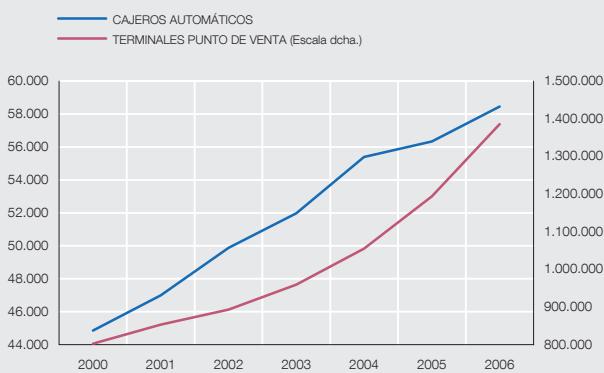
## NÚMERO DE OPERACIONES (MILLONES)



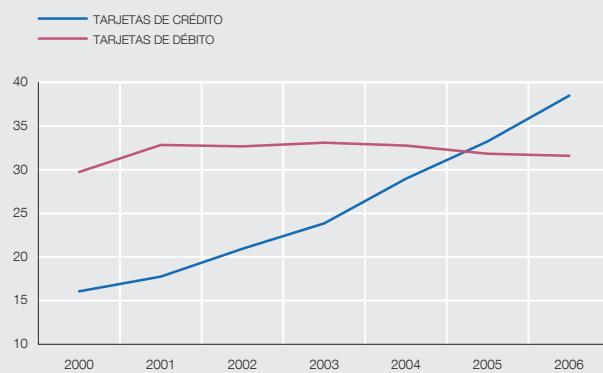
## IMPORTE DE LAS OPERACIONES (MILLONES)



## PARQUE DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y TERMINALES DE PUNTO DE VENTA



## NÚMERO DE TARJETAS EN CIRCULACIÓN EMITIDAS EN ESPAÑA (MILLONES)



Durante el año 2006 ha continuado la tendencia creciente en la utilización de tarjetas de crédito y de débito, con especial incremento del uso de las primeras, que ha sido más acusado en las operaciones de compra.

En 2006 se realizaron 986.399.000 operaciones de retirada de efectivo en cajeros (un 3% más que en 2005), por un importe total de 107.976,41 millones de euros (un 6,3% más que en 2005), y 1.571.046.000 operaciones de compras a través de

terminales punto de venta (un 14,5% más que en 2005), por un total de 79.115,03 millones de euros (un 10,7% más que en 2005).

Según las últimas informaciones proporcionadas por las redes de tarjetas, el número de tarjetas en circulación emitidas en España es de 70,1 millones, y el número de cajeros y terminales punto de venta, de 58.454 y 1.385.839, un 3,8% y un 16,1% más que en el ejercicio anterior, respectivamente.

A diferencia de las reclamaciones por operaciones activas, en las reclamaciones por operaciones pasivas tienen una especial importancia las discrepancias por apuntes en cuenta (cancelación de cuentas, adeudos en cuenta para corregir abonos indebidos, embargos, compensación de posiciones deudoras y acreedoras de clientes...), que constituyen el primer motivo de reclamación (véase gráfico 2.20).

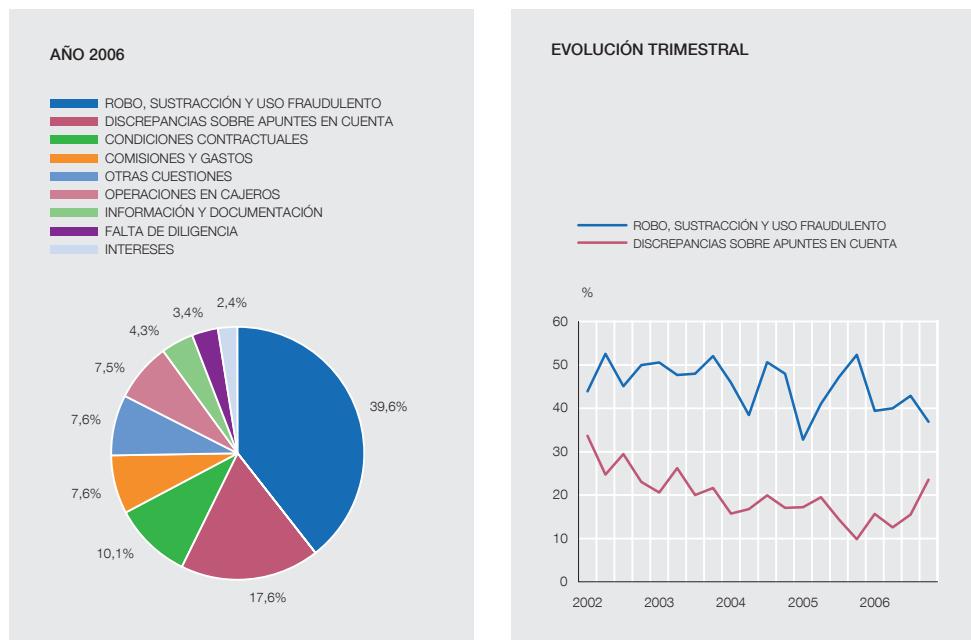
La segunda partida más reclamada es la de comisiones y gastos, con un porcentaje muy similar al del ejercicio precedente. Las reclamaciones por intereses (10,7%) muestran un ligero incremento de 1,8 puntos porcentuales respecto del ejercicio 2005, mientras que las relativas a la información facilitada por las entidades en la formalización de operaciones y a la conservación o actualización de los documentos contractuales han aumentado 0,4 puntos porcentuales.

En la evolución trimestral de las reclamaciones por operaciones pasivas se observa que la diferencia entre intereses y comisiones y gastos ha ido aumentando a lo largo del tiempo.

## RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 2.21

Operaciones con tarjeta



FUENTE: Banco de España.

En relación con las reclamaciones derivadas del uso de tarjetas de crédito/débito (gráfico 2.21), la partida más reclamada sigue siendo la relativa a las disposiciones presuntamente fraudulentas, debidas al robo, sustracción o clonación de las mismas. El segundo motivo de reclamación son las discrepancias por apuntes en cuenta (con un aumento de 2,6 puntos porcentuales respecto al año 2005). En tercer lugar se sitúan las reclamaciones por condiciones contractuales (modificación unilateral de las condiciones pactadas o discrepancias con las bonificaciones e indemnizaciones establecidas en el contrato).

En la evolución trimestral se puede observar la preponderancia de las reclamaciones por robo, sustracción o uso fraudulento.

### 2.3.4 INFORMES Y ALLANAMIENTOS RESUELTOS

a. Entidades contra las que se dirigen los informes y allanamientos resueltos por el Servicio de Reclamaciones durante el año 2006

Como vimos en el apartado 2.3.2, durante 2006 el Servicio de Reclamaciones resolvió 5.222 expedientes de reclamación o queja, de los que 2.145 terminaron mediante informe motivado (afectando a 2.192 entidades) y 845 mediante allanamiento de las entidades reclamadas a las pretensiones de sus clientes (afectando a 853 entidades).

En los cuadros 2.16 a 2.22 se distinguen cuatro tipos de resoluciones diferentes dirigidas contra cada tipo de entidad: allanamientos, informes favorables al reclamante, informes desfavorables al reclamante e informes en los que no ha sido posible emitir un pronunciamiento por falta de pruebas concluyentes o por ser materia de conocimiento exclusivo de los tribunales de justicia.

Las entidades han optado por allanarse en el 28% de los casos (853 entidades en 845 informes), han obtenido una resolución favorable al reclamante en el 23,9% de los casos (727 entidades en 717 informes), una resolución desfavorable al reclamante en el 37,6% de los casos (1.145 entidades en 1.112 informes) y en el 10,5% de los casos el Servicio de Reclamaciones no ha podido pronunciarse (320 entidades en 316 informes).

El 53,8% de las entidades contra las que se dirigieron los informes y allanamientos fueron bancos, el 35,5% cajas de ahorros, el 4,2% cooperativas de crédito, el 3% establecimientos

## ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2006

CUADRO 2.16

Resumen para todas las entidades

NATURALEZA DE LA ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Bancos	626	38,2	316	19,3	545	33,3	150	9,2	1.637
Cajas de ahorros	142	13,1	319	29,5	471	43,6	149	13,8	1.081
Cooperativas de crédito	17	13,3	38	29,7	61	47,7	12	9,4	128
Establecimientos financieros de crédito	25	27,5	26	28,6	37	40,7	3	3,3	91
Sucursales en España de entidades de crédito	41	43,2	24	25,3	25	26,3	5	5,3	95
Resto de entidades	2	15,4	4	30,8	6	46,2	1	7,7	13
<b>Total</b>	<b>853</b>	<b>28,0</b>	<b>727</b>	<b>23,9</b>	<b>1.145</b>	<b>37,6</b>	<b>320</b>	<b>10,5</b>	<b>3.045</b>

FUENTE: Banco de España.

## ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2006

CUADRO 2.17

Bancos

ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Banco Santander Central Hispano, SA	291	46,8	135	21,7	142	22,8	54	8,7	622
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	128	56,4	8	3,5	68	30,0	23	10,1	227
Banco Español de Crédito, SA	75	40,5	24	13,0	66	35,7	20	10,8	185
Bankinter, SA	11	12,1	36	39,6	38	41,8	6	6,6	91
Banco Popular Español, SA	14	22,2	5	7,9	37	58,7	7	11,1	63
Citibank España, SA	14	24,6	9	15,8	29	50,9	5	8,8	57
Banco de Sabadell, SA	3	6,0	13	26,0	28	56,0	6	12,0	50
Barclays Bank, SA	12	25,5	7	14,9	22	46,8	6	12,8	47
Open Bank Santander Consumer, SA	20	42,6	9	19,1	17	36,2	1	2,1	47
Deutsche Bank, SAE	7	21,2	11	33,3	12	36,4	3	9,1	33
Banco Pastor, SA	5	17,9	5	17,9	16	57,1	2	7,1	28
Banco Cetelem, SA	8	29,6	8	29,6	7	25,9	4	14,8	27
Banco de Valencia, SA	2	8,3	10	41,7	10	41,7	2	8,3	24
Banco Guipuzcoano, SA	1	5,0	9	45,0	7	35,0	3	15,0	20
Uno-e Bank, SA	3	17,6	6	35,3	7	41,2	1	5,9	17
Banco de Andalucía, SA	8	61,5	1	7,7	4	30,8	0	0,0	13
Santander Consumer Finance, SA	10	76,9	2	15,4	1	7,7	0	0,0	13
Banco Popular-e, SA	4	40,0	0	0,0	6	60,0	0	0,0	10
Banca March, SA	2	20,0	3	30,0	5	50,0	0	0,0	10
Banco Caixa Geral, SA	3	33,3	2	22,2	2	22,2	2	22,2	9
Banco de Galicia, SA	1	12,5	4	50,0	2	25,0	1	12,5	8
Banco Halifax Hispania, SA	0	0,0	3	37,5	5	62,5	0	0,0	8
Banco Gallego, SA	0	0,0	3	42,9	3	42,9	1	14,3	7
Banco de Castilla, SA	1	33,3	0	0,0	0	0,0	2	66,7	3
Banco de Crédito Balear, SA	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, SA	0	0,0	0	0,0	2	66,7	1	33,3	3
Banco Inversis Net, SA	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3
Banco Espírito Santo, SA	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Banca Pueyo, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Banco de Finanzas e Inversiones, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Banco de Madrid, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Banco de Vasconia, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Banco Urquijo, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
General Electric Capital Bank, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Finanzia Banco de Crédito, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>626</b>	<b>38,2</b>	<b>316</b>	<b>19,3</b>	<b>545</b>	<b>33,3</b>	<b>150</b>	<b>9,2</b>	<b>1.637</b>

FUENTE: Banco de España.

**ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2006**

CUADRO 2.18

Cajas de ahorros

ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Caja de Ahorros y M P de Madrid	26	15,2	38	22,2	87	50,9	20	11,7	171
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	15	11,5	43	33,1	53	40,8	19	14,6	130
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	5	6,8	18	24,3	44	59,5	7	9,5	74
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	13	18,1	27	37,5	25	34,7	7	9,7	72
Caixa d'Estalvis de Catalunya	8	14,5	17	30,9	17	30,9	13	23,6	55
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	4	7,4	24	44,4	20	37,0	6	11,1	54
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	4	9,8	13	31,7	15	36,6	9	22,0	41
Caja de Ahorros del Mediterráneo	4	10,3	7	17,9	21	53,8	7	17,9	39
Caja España de Inversiones, C A y M P	5	13,5	6	16,2	21	56,8	5	13,5	37
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	5	14,7	14	41,2	10	29,4	5	14,7	34
Caja General de Ahorros de Canarias	4	12,9	17	54,8	7	22,6	3	9,7	31
Bilbao Bizkaia Kutxa	10	33,3	6	20,0	13	43,3	1	3,3	30
Caja de Ahorros de Galicia	6	20,7	6	20,7	11	37,9	6	20,7	29
Caja de Ahorros de Asturias	0	0,0	6	23,1	17	65,4	3	11,5	26
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	1	4,0	5	20,0	14	56,0	5	20,0	25
Caja General de Ahorros de Granada	2	10,0	8	40,0	8	40,0	2	10,0	20
Caja de Ahorros de Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez	3	15,8	9	47,4	4	21,1	3	15,8	19
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	1	5,3	7	36,8	7	36,8	4	21,1	19
Caja de Ahorros y M P de Extremadura	2	12,5	9	56,3	4	25,0	1	6,3	16
Caja de Ahorros y M P de Navarra	6	46,2	2	15,4	2	15,4	3	23,1	13
Caja de Ahorros de La Rioja	0	0,0	4	36,4	5	45,5	2	18,2	11
Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	0	0,0	4	36,4	6	54,5	1	9,1	11
C A y M P de Gipuzkoa y San Sebastián	1	10,0	2	20,0	5	50,0	2	20,0	10
Caixa d'Estalvis del Penedès	1	10,0	3	30,0	6	60,0	0	0,0	10
Caja Insular de Ahorros de Canarias	5	50,0	0	0,0	4	40,0	1	10,0	10
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	1	10,0	3	30,0	4	40,0	2	20,0	10
Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra	1	10,0	2	20,0	7	70,0	0	0,0	10
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	1	11,1	1	11,1	3	33,3	4	44,4	9
Caixa d'Estalvis de Tarragona	1	14,3	3	42,9	2	28,6	1	14,3	7
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila	0	0,0	3	42,9	3	42,9	1	14,3	7
M P y Caja General de Ahorros de Badajoz	0	0,0	1	14,3	6	85,7	0	0,0	7
Caja de Ahorros de Murcia	2	33,3	1	16,7	2	33,3	1	16,7	6
Caja de Ahorros Municipal de Burgos	1	16,7	1	16,7	4	66,7	0	0,0	6
Caixa d'Estalvis de Manresa	1	20,0	1	20,0	2	40,0	1	20,0	5
Caja de Ahorros y M P de Segovia	0	0,0	2	50,0	2	50,0	0	0,0	4
Caja de Ahorros y M P de las Baleares	1	25,0	2	50,0	1	25,0	0	0,0	4
Caixa d'Estalvis de Terrassa	0	0,0	1	33,3	1	33,3	1	33,3	3
Caixa d'Estalvis de Girona	0	0,0	1	33,3	1	33,3	1	33,3	3
Caja de Ahorros de Vitoria y Álava	0	0,0	1	33,3	0	0,0	2	66,7	3
Caixa d'Estalvis de Sabadell	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
Caja Provincial de Ahorros de Jaén	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Caixa d'Estalvis Laietàna	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Caja de Ahorros y M P de Ontinyent	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
C A y M P Círculo Católico de Obreros de Burgos	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>142</b>	<b>13,1</b>	<b>319</b>	<b>29,5</b>	<b>471</b>	<b>43,6</b>	<b>149</b>	<b>13,8</b>	<b>1.081</b>

FUENTE: Banco de España.

**ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2006**

CUADRO 2.19

Cooperativas de crédito

ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Caja Rural Intermediterránea, SCC	5	19,2	4	15,4	15	57,7	2	7,7	26
Caja Laboral Popular, Coop. de Créd.	1	5,0	7	35,0	10	50,0	2	10,0	20
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	0	0,0	4	30,8	8	61,5	1	7,7	13
Caja Rural del Sur, SCC	4	40,0	3	30,0	3	30,0	0	0,0	10
Caja Rural de Toledo, SCC	0	0,0	2	28,6	4	57,1	1	14,3	7
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	2	40,0	2	40,0	1	20,0	0	0,0	5
Caja Rural de Granada, SCC	2	50,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0	4
Caja Rural del Duero, SCCL	0	0,0	2	50,0	1	25,0	1	25,0	4
Caixa de Crèdit dels Enginyers, SCC	1	25,0	0	0,0	2	50,0	1	25,0	4
Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, SCC	0	0,0	0	0,0	2	66,7	1	33,3	3
Caja Rural de Navarra, SCC	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
Caja Rural de Zamora, SCC	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
Caja Rural de Córdoba, SCC	1	33,3	1	33,3	0	0,0	1	33,3	3
Caja Rural de Ciudad Real, SCC	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
Caja Rural de Extremadura, SCC	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
Caja Rural de Canarias, SCC	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
Caja Rural de Tenerife, SCC	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
Caja Rural de Teruel, SCC	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
Ipar Kutxa Rural, SCC	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Caja Rural de Jaén, SCC	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Caixa Rural Albalat dels Sorells, SCCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural de Albacete, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caja Rural de Altea, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caja de Arquitectos, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caja Rural de Cuenca, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Crèdit Valencià, Caja Rural, CCV	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caixa dels Advocats-Caja de los Abogados, SCC	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Campo, Caja Rural, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>13,3</b>	<b>38</b>	<b>29,7</b>	<b>61</b>	<b>47,7</b>	<b>12</b>	<b>9,4</b>	<b>128</b>

FUENTE: Banco de España.

financieros de crédito, el 3,1% sucursales en España de entidades de crédito extranjeras y el 0,4% correspondió al resto de entidades.

En el sector bancos, el porcentaje de allanamientos más informes favorables al reclamante representa el 57,5% del total de resoluciones emitidas, frente a tan solo un 33,3% de resoluciones desfavorables al reclamante. Estos resultados se agudizan para las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras, con un porcentaje de allanamientos más informes favorables del 68,5%, frente al 26,3% de informes desfavorables.

En los sectores de cajas de ahorros y cooperativas de crédito los porcentajes se muestran más equilibrados. Para las cajas, la suma de allanamientos e informes favorables al reclamante

**ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2006**

CUADRO 2.20

Establecimientos financieros de crédito

ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	7	23,3	9	30,0	14	46,7	0	0,0	30
Citifin, SA, EFC	7	31,8	8	36,4	6	27,3	1	4,5	22
Santander Consumer, EFC, SA	5	55,6	3	33,3	1	11,1	0	0,0	9
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	1	16,7	2	33,3	3	50,0	0	0,0	6
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	3	100,0	0	0,0	3
Santander de Leasing, SA, EFC	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Wolksvagen Finance, SA, EFC	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
Accordfin España, EFC, SA	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2
Cofidis Hispania, EFC, SA	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Credifimo, EFC, SA	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Pastor Servicios Financieros, EFC, SA	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Accordia España, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Ahorrogestión Hipotecario, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
American Express, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Bansalease, EFC, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Corporación Hipotecaria Mutual, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Crediter, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Euro Crédito, EFC, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Finconsum, EFC, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Madrid Leasing Corporación, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>27,5</b>	<b>26</b>	<b>28,6</b>	<b>37</b>	<b>40,7</b>	<b>3</b>	<b>3,3</b>	<b>91</b>

FUENTE: Banco de España.

**ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2006**

CUADRO 2.21

Sucursales en España en entidades de crédito extranjeras

ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	29	65,9	9	20,5	6	13,6	0	0,0	44
ING Direct NV, Sucursal en España	3	12,5	5	20,8	13	54,2	3	12,5	24
MBNA Europe Bank Ltd., Sucursal en España	9	39,1	7	30,4	5	21,7	2	8,7	23
Banco Sygma Hispania, Sucursal en España	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
BNP Paribas Lease Group, Sucursal en España	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>43,2</b>	<b>24</b>	<b>25,3</b>	<b>25</b>	<b>26,3</b>	<b>5</b>	<b>5,3</b>	<b>95</b>

FUENTE: Banco de España.

Resto de entidades

ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Changepoint, SA	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
Tasaciones Madrid, SA	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Arco Valoraciones, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Técnicos en Tasación, SA (TECNITASA)	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Universal de Envíos, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Foreing Exchange Company de España, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Matlock Bank, Plc	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Omnex Group Money Transfers Spain, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Servicios Vascos de Tasaciones, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Sociedad de Tasación, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Latinoenvíos, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>15,4</b>	<b>4</b>	<b>30,8</b>	<b>6</b>	<b>46,2</b>	<b>1</b>	<b>7,7</b>	<b>13</b>

FUENTE: Banco de España.

te suponen el 42,6% de las resoluciones, frente al 43,6% de informes desfavorables, y en el caso de las cooperativas estos porcentajes son del 43%, frente al 47,7%.

Por último, en los establecimientos financieros de crédito un 56,1% se resuelve a favor de los intereses del reclamante (bien por allanamiento, bien por informe favorable) y un 40,7% con informe desfavorable a sus pretensiones.

**b. Informes favorables y desfavorables al reclamante, por materias objeto de reclamación**

El gráfico 2.22 muestra la clasificación de informes favorables y desfavorables al reclamante, por materias reclamadas.

Las resoluciones favorables a los intereses del reclamante (pese a ser inferiores a las desfavorables) han aumentado su porcentaje (especialmente en el grupo de operaciones activas, en el que superan a las desfavorables, a diferencia de lo sucedido en el ejercicio 2005, en el que el mayor porcentaje de resoluciones favorables se obtuvo dentro del grupo de operaciones pasivas). Este incremento se ha producido fundamentalmente en las reclamaciones derivadas de la contratación de nuevos préstamos hipotecarios y de subrogaciones de acreedor (muchas de ellas motivadas por la tendencia alcista de tipos de interés).

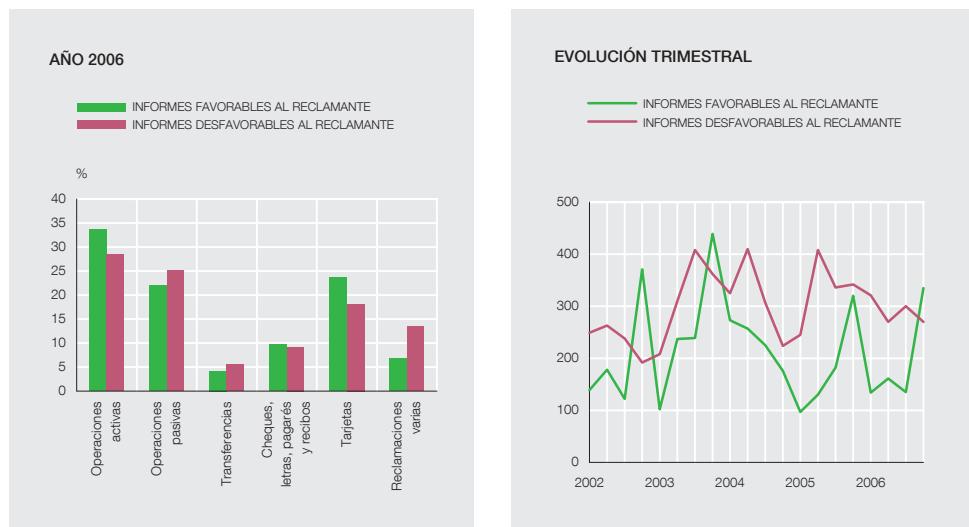
Como consecuencia del aumento de la utilización de las tarjetas de crédito/débito como forma de financiación al consumo, se ha producido un incremento en las reclamaciones relacionadas con el uso de este medio de pago. En este grupo se mantiene el mayor porcentaje de resoluciones favorables al reclamante.

En la evolución trimestral de informes favorables y desfavorables al reclamante se observa el fuerte repunte experimentado por los primeros en el último trimestre del año (después de la significativa bajada presentada en los dos trimestres anteriores). En el último trimestre de 2006 (por vez primera desde el tercer trimestre del año 2003), el total de informes favorables supera al total de los desfavorables.

## INFORMES FAVORABLES Y DESFAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 2.22

### Materias



FUENTE: Banco de España.

### c. Allanamientos, informes favorables y desfavorables al reclamante, por entidad

Los gráficos 2.23 a 2.27 muestran la clasificación de entidades por número de informes desfavorables y favorables, comparando estos últimos con los allanamientos producidos con carácter previo a la emisión de informe.

Dentro del grupo de bancos destacan Banco Santander Central Hispano, SA (con un 21,7% de informes favorables al reclamante, un 22,8% de desfavorables y un 46,8% de allanamientos), Bankinter, SA (con un 39,6% de informes favorables al reclamante, un 41,8% desfavorables y un 12,1% de allanamientos), Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA (con un 3,5% de informes favorables al reclamante, un 30% de desfavorables y un 56,4% de allanamientos), y Banco Popular Español, SA (con un 7,9% de informes favorables al reclamante, un 58,7% de desfavorables y un 22,2% de allanamientos).

Entre las cajas de ahorros destacan el menor porcentaje de allanamientos y el mayor porcentaje de informes favorables al reclamante. Especialmente significativos son los casos de Caja General de Ahorros de Canarias, Caja de Ahorros Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez, y Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja).

En el sector de cooperativas de crédito destaca Caja Laboral Popular, Coop. de Crédito (5% de allanamientos, 35% de informes favorables al reclamante y 50% de desfavorables).

Entre los establecimientos financieros de crédito más reclamados, destaca Servicios Financieros Carrefour, con un 30% de informes favorables al reclamante.

Finalmente, dentro las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras, Barclays Bank Plc, SE, presenta un 20,5% de informes favorables al reclamante, frente a tan solo un 13,6 % de informes desfavorables, si bien esta entidad presenta un elevado porcentaje de allanamientos (65,9%).

### d. Rectificaciones de las entidades a los informes favorables al reclamante

Si, a la vista del informe emitido en el expediente de reclamación, del que se dedujera que ha existido perjuicio para el reclamante en sus relaciones con la entidad reclamada, esta rectifique su situación con aquel, conforme a lo previsto en sus conclusiones, deberá ponerlo en conocimiento del Servicio de Reclamaciones.

La situación de los préstamos bancarios en nuestro país a lo largo del año 2006 ha presentado como rasgos significativos un ligero endurecimiento de los criterios de aprobación de nuevos préstamos (tanto a empresas como a hogares para la adquisición de vivienda) y una relajación de los aplicados a las operaciones de crédito al consumo y otras finalidades de los hogares. El endurecimiento de los criterios de aprobación de nuevos préstamos a empresas en España ha sido generalizado por plazos y tamaño del prestatario, si bien se ha concentrado en las empresas del sector inmobiliario. El principal factor que explica este comportamiento ha sido la percepción por parte de las entidades de mayores riesgos, derivados en gran parte de la subida de tipos de interés aplicadas a las operaciones. Las condiciones de los créditos se han hecho más restrictivas en términos generales, salvo por el plazo (que aumentó ligeramente) y los otros gastos que permanecieron sin cambios.

El crédito a los hogares para consumo y otros fines es el segmento que presenta un comportamiento más expansivo, acompañado de una relajación en los criterios de aprobación e impulsado por el incremento en los gastos de consumo.

Durante el año 2006 se constituyeron 1.863.846 hipotecas sobre fincas rústicas y urbanas, lo que supuso un aumento del 6,3% con respecto al año 2005. El importe de los créditos hipotecarios concedidos aumentó un 21% respecto al año anterior. En el caso de hipotecas sobre viviendas, el importe medio fue de 140.275 euros, un 12,6% más que en 2005.

#### Hipotecas por entidad

Las entidades que mayor número de préstamos hipotecarios concedieron durante el año 2006 han sido las cajas de ahorros (con el

55,7% del total), seguidas de los bancos (33,5%) y otras entidades financieras (10,8%).

#### Distribución geográfica del año 2006

Las comunidades autónomas con mayor número de fincas hipotecadas en el año han sido Murcia (7.295) y la Comunidad Valenciana (7.263), y las de menor número fueron Galicia (2.837) y Extremadura (3.214).

Las comunidades con importe medio hipotecado mayor, en miles de euros, han sido Madrid (214) y el País Vasco (190), y las de menor importe han sido Extremadura (116) y Murcia (130).

#### Condiciones

En el conjunto de entidades de crédito, durante el año 2006 el tipo de interés medio de los préstamos hipotecarios fue del 3,83% (0,3 puntos superior al 2005), y el plazo medio, de 25 años (un año más que en el 2005). Por tipo de entidad, el tipo medio en las cajas de ahorros fue del 3,79%, y el plazo medio, de 26 años. En los bancos, el tipo ha sido del 3,84%, y el plazo medio, de 25 años.

El 97,8% de las hipotecas utilizó un tipo variable, siendo el EURIBOR el tipo de referencia más utilizado.

Respecto al cambio de condiciones de hipotecas ya constituidas, se ha experimentado un crecimiento interanual del 28,5%, que en el caso de viviendas se eleva al 32%.

Los cambios por novación han aumentado un 28,1%, y los derivados de subrogaciones de acreedor, un 23%.

La entidad deberá, en todo caso, manifestar expresamente, en el plazo de un mes desde la notificación del informe, la aceptación o no de los presupuestos y criterios manifestados en el informe, así como aportar la justificación documental de haber rectificado su situación con el reclamante, en su caso.

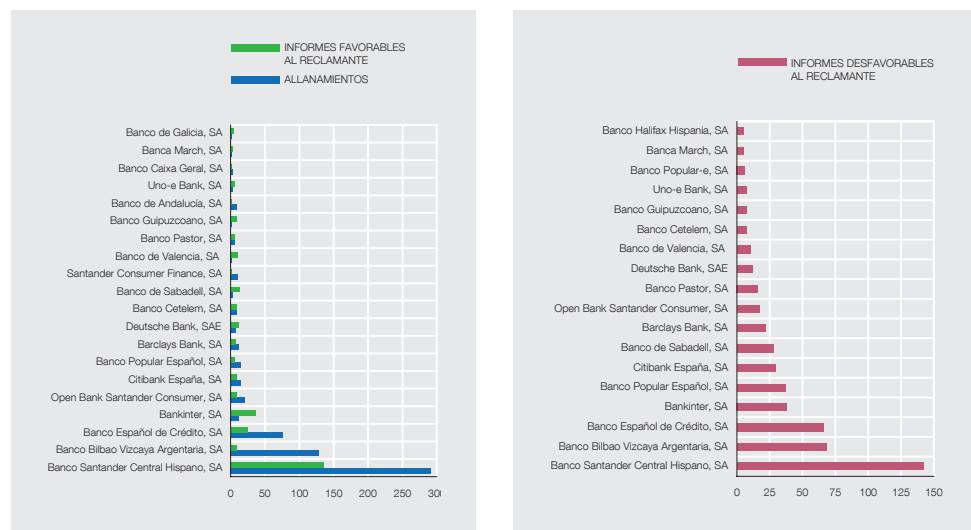
Una vez recibida esta comunicación o transcurrido dicho plazo, se procederá al archivo de las quejas o reclamaciones.

El cuadro 2.23 muestra el detalle de las rectificaciones que han efectuado las entidades a los informes favorables al reclamante emitidos por este Servicio de Reclamaciones. Por otro lado, el gráfico 2.28 nos presenta el porcentaje de rectificaciones por cada tipo de entidad, comparándolo con el ejercicio anterior, y la evolución de los últimos cinco años del porcentaje total de rectificaciones.

Destaca el descenso generalizado en el grado de cumplimiento voluntario por parte de todas las entidades (con la excepción de las sucursales en España de las entidades de crédito extranjeras) del contenido de los informes favorables al reclamante emitidos por el Servicio de Reclamaciones. Este descenso se acusa principalmente en los sectores de cooperativas de crédito y de cajas de ahorros.

**ALLANAMIENTOS, INFORMES FAVORABLES Y DESFAVORABLES  
AL RECLAMANTE**  
Bancos

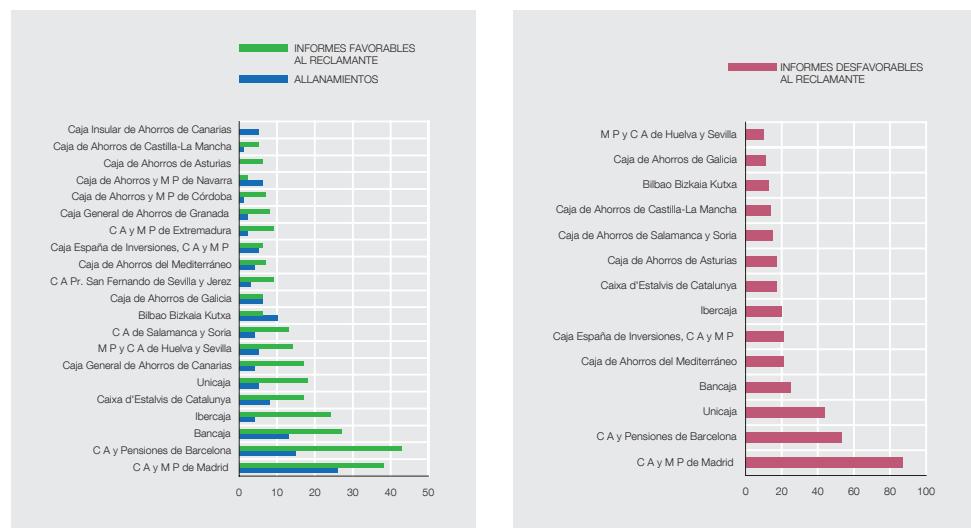
GRÁFICO 2.23



FUENTE: Banco de España.

**ALLANAMIENTOS, INFORMES FAVORABLES Y DESFAVORABLES  
AL RECLAMANTE**  
Cajas de ahorros

GRÁFICO 2.24



FUENTE: Banco de España.

El porcentaje de rectificaciones de las entidades a los informes favorables al reclamante ha descendido a partir del año 2004. En este sentido, debemos recordar que el criterio mantenido por el Servicio de Reclamaciones para considerar que las entidades han rectificado ante una queja de sus clientes exige algún tipo de actuación de las mismas en orden a obtener la satisfacción de su cliente.

El importe total de rectificaciones del año ha sido de 180.207 euros.

En el gráfico 2.29 se presenta el porcentaje de rectificaciones de bancos que han obtenido cinco o más reclamaciones favorables al reclamante. El banco que menos rectifica es Banco Cetelem, SA (que no ha asumido el contenido íntegro de los informes favorables al reclamante).

**ALLANAMIENTOS, INFORMES FAVORABLES Y DESFAVORABLES  
AL RECLAMANTE**  
Cooperativas de crédito

GRÁFICO 2.25

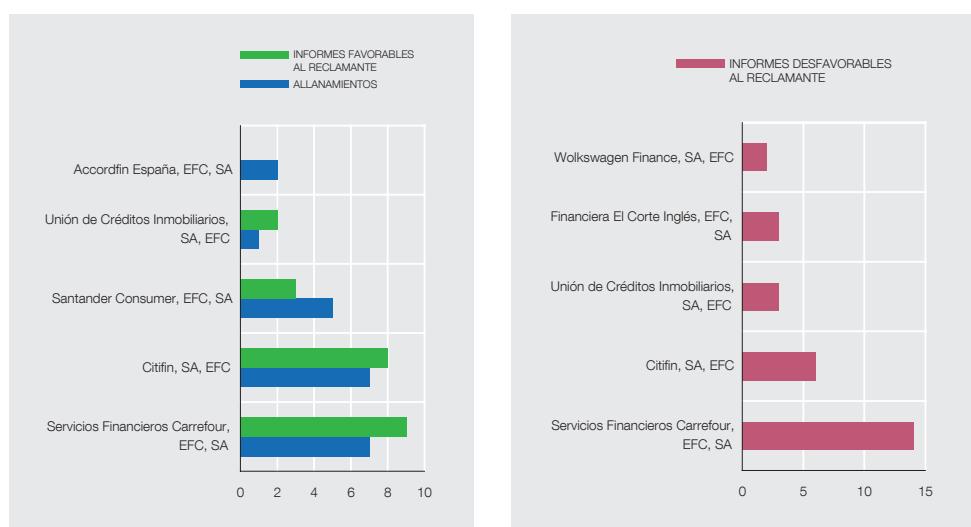


FUENTE: Banco de España.

**ALLANAMIENTOS, INFORMES FAVORABLES Y DESFAVORABLES  
AL RECLAMANTE**

GRÁFICO 2.26

Establecimientos financieros de crédito



FUENTE: Banco de España.

te, este año, en ninguna ocasión), seguido del Barclays Bank, SA (con un 14,3% de rectificaciones). Ambas entidades han presentado una fuerte reducción en el grado de cumplimiento voluntario de las resoluciones del Servicio de Reclamaciones en relación con el año anterior.

Dentro del grupo de grandes bancos, el que ha experimentado una peor evolución ha sido el Banco Santander Central Hispano, SA, que ha pasado de rectificar un 65,6% de los informes favorables al reclamante en el 2005, a hacerlo tan solo en un 56,3% de los casos en el 2006.

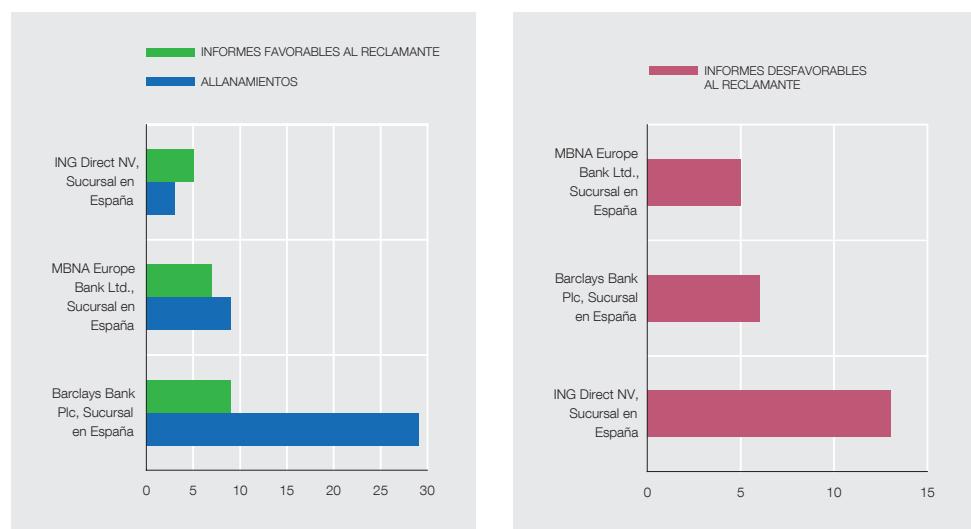
Las entidades que más rectifican son Banco de Sabadell, SA, Banco Pastor, SA, y Banco Guipuzcoano, SA.

## ALLANAMIENTOS, INFORMES FAVORABLES Y DESFAVORABLES

GRÁFICO 2.27

### AL RECLAMANTE

Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras



FUENTE: Banco de España.

## RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 2.23

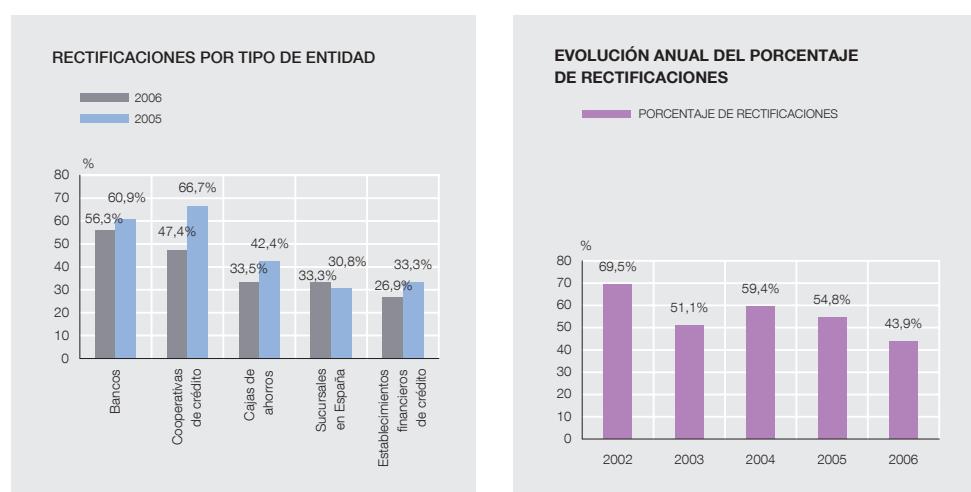
Resumen para todas las entidades

ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	RECTIFICA		NO RECTIFICA	
		N.º	%	N.º	%
Bancos	316	178	56,3	138	43,7
Cajas de ahorros	319	107	33,5	212	66,5
Cooperativas de crédito	38	18	47,4	20	52,6
Establecimientos financieros de crédito	26	7	26,9	19	73,1
Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras	24	8	33,3	16	66,7
Resto de entidades	4	1	25	3	75
<b>Total</b>	<b>727</b>	<b>319</b>	<b>43,9</b>	<b>408</b>	<b>56,1</b>

FUENTE: Banco de España.

## RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 2.28



FUENTE: Banco de España.

## RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 2.24

Bancos

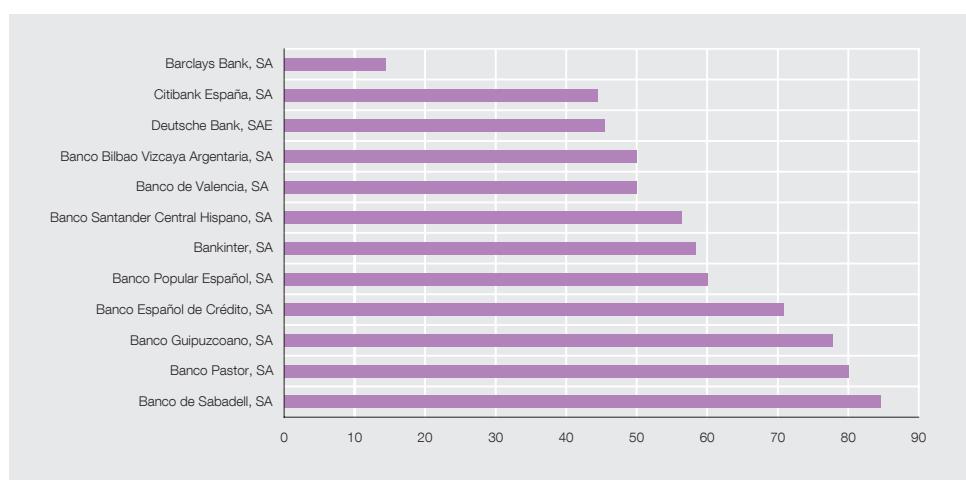
ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		RECTIFICA		NO RECTIFICA	
	N.º	N.º	%	N.º	%	
Banco Santander Central Hispano, SA	135	76	56,3	59	43,7	
Bankinter, SA	36	21	58,3	15	41,7	
Banco Español de Crédito, SA	24	17	70,8	7	29,2	
Banco de Sabadell, SA	13	11	84,6	2	15,4	
Deutsche Bank, SAE	11	5	45,5	6	54,5	
Banco de Valencia, SA	10	5	50,0	5	50,0	
Citibank España, SA	9	4	44,4	5	55,6	
Open Bank Santander Consumer, SA	9	5	55,6	4	44,4	
Banco Guipuzcoano, SA	9	7	77,8	2	22,2	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	8	4	50,0	4	50,0	
Banco Cetelem, SA	8	0	0,0	8	100,0	
Barclays Bank, SA	7	1	14,3	6	85,7	
Uno-e Bank, SA	6	4	66,7	2	33,3	
Banco Popular Español, SA	5	3	60,0	2	40,0	
Banco Pastor, SA	5	4	80,0	1	20,0	
Banco de Galicia, SA	4	4	100,0	0	0,0	
Banca March, SA	3	0	0,0	3	100,0	
Banco Halifax Hispania, SA	3	2	66,7	1	33,3	
Banco Gallego, SA	3	1	33,3	2	66,7	
Santander Consumer Finance, SA	2	1	50,0	1	50,0	
Banco Caixa Geral, SA	2	1	50,0	1	50,0	
Banco de Andalucía, SA	1	1	100,0	0	0,0	
Banco de Crédito Balear, SA	1	1	100,0	0	0,0	
Banco Inversis Net, SA	1	0	0,0	1	100,0	
Banca Pueyo, SA	1	0	0,0	1	100,0	
<b>Total</b>	<b>316</b>	<b>178</b>	<b>56,3</b>	<b>138</b>	<b>43,7</b>	

FUENTE: Banco de España.

## RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 2.29

Bancos



FUENTE: Banco de España.

**RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE**

CUADRO 2.25

Cajas de ahorros

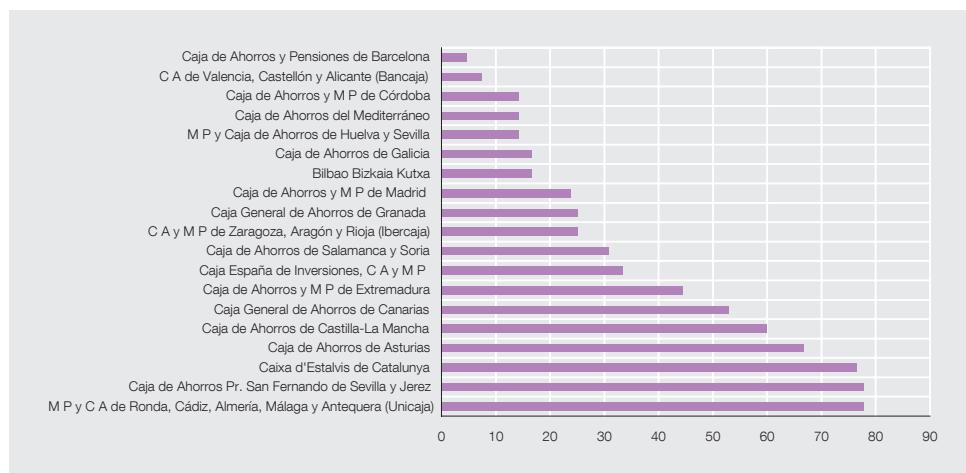
ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		RECTIFICA		NO RECTIFICA	
	N.º	N.º	%	N.º	%	
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	43	2	4,7	41	95,3	
Caja de Ahorros y M P de Madrid	38	9	23,7	29	76,3	
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	27	2	7,4	25	92,6	
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	24	6	25,0	18	75,0	
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	18	14	77,8	4	22,2	
Caixa d'Estalvis de Catalunya	17	13	76,5	4	23,5	
Caja General de Ahorros de Canarias	17	9	52,9	8	47,1	
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	14	2	14,3	12	85,7	
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	13	4	30,8	9	69,2	
Caja de Ahorros Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez	9	7	77,8	2	22,2	
Caja de Ahorros y M P de Extremadura	9	4	44,4	5	55,6	
Caja General de Ahorros de Granada	8	2	25,0	6	75,0	
Caja de Ahorros del Mediterráneo	7	1	14,3	6	85,7	
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	7	1	14,3	6	85,7	
Caja España de Inversiones, C A y M P	6	2	33,3	4	66,7	
Bilbao Bizkaia Kutxa	6	1	16,7	5	83,3	
Caja de Ahorros de Galicia	6	1	16,7	5	83,3	
Caja de Ahorros de Asturias	6	4	66,7	2	33,3	
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	5	3	60,0	2	40,0	
Caja de Ahorros de La Rioja	4	4	100,0	0	0,0	
Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	4	3	75,0	1	25,0	
Caixa d'Estalvis del Penedès	3	1	33,3	2	66,7	
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	3	0	0,0	3	100,0	
Caixa d'Estalvis de Tarragona	3	2	66,7	1	33,3	
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila	3	0	0,0	3	100,0	
Caja de Ahorros y M P de Navarra	2	0	0,0	2	100,0	
C A y M P de Gipuzkoa y San Sebastián	2	1	50,0	1	50,0	
Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra	2	1	50,0	1	50,0	
Caja de Ahorros y M P de Segovia	2	0	0,0	2	100,0	
Caja de Ahorros y M P de las Baleares	2	1	50,0	1	50,0	
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	1	1	100,0	0	0,0	
M P y Caja General de Ahorros de Badajoz	1	1	100,0	0	0,0	
Caja de Ahorros de Murcia	1	1	100,0	0	0,0	
Caja de Ahorros Municipal de Burgos	1	0	0,0	1	100,0	
Caixa d'Estalvis de Manresa	1	1	100,0	0	0,0	
Caixa d'Estalvis de Terrassa	1	1	100,0	0	0,0	
Caixa d'Estalvis de Girona	1	0	0,0	1	100,0	
Caja de Ahorros de Vitoria y Álava	1	1	100,0	0	0,0	
Caixa d'Estalvis de Sabadell	1	1	100,0	0	0,0	
<b>Total</b>	<b>319</b>	<b>107</b>	<b>33,5</b>	<b>212</b>	<b>66,5</b>	

FUENTE: Banco de España.

## RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 2.30

Cajas de ahorros



FUENTE: Banco de España.

## RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 2.26

Cooperativas de crédito

ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		RECTIFICA		NO RECTIFICA	
	N.º	N.º	%	N.º	%	
Caja Laboral Popular, Coop. de Créd.	7	2	28,6	5	71,4	
Caja Rural Intermediterránea, SCC	4	1	25,0	3	75,0	
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	4	3	75,0	1	25,0	
Caja Rural del Sur, SCC	3	1	33,3	2	66,7	
Caja Rural de Toledo, SCC	2	1	50,0	1	50,0	
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	2	0	0,0	2	100,0	
Caja Rural de Granada, SCC	2	2	100,0	0	0,0	
Caja Rural del Duero, SCCL	2	2	100,0	0	0,0	
Caja Rural de Navarra, SCC	2	0	0,0	2	100,0	
Caja Rural de Zamora, SCC	2	0	0,0	2	100,0	
Caja Rural de Ciudad Real, SCC	2	1	50,0	1	50,0	
Caja Rural de Jaén, SCC	2	1	50,0	1	50,0	
Caja Rural de Córdoba, SCC	1	1	100,0	0	0,0	
Ipar Kutxa Rural, SCC	1	1	100,0	0	0,0	
Caixa Rural Albalat dels Sorells, SCCV	1	1	100,0	0	0,0	
Caja Rural de Cuenca, SCC	1	1	100,0	0	0,0	
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>18</b>	<b>47,4</b>	<b>20</b>	<b>52,6</b>	

FUENTE: Banco de España.

El sector de cajas de ahorros destaca este año por el descenso generalizado en el porcentaje de rectificaciones ante las resoluciones de los informes del Servicio de Reclamaciones, que ha pasado de representar el 42,4% de las resoluciones favorables al reclamante, a tan solo el 33,5%. Las cajas de ahorros que han experimentado una peor evolución en cuanto al grado de cumplimiento voluntario de las resoluciones del Servicio han sido Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (que ha pasado a rectificar el 23,7% de los informes, frente al 46,7%

## RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 2.27

Establecimientos financieros de crédito

ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		RECTIFICA		NO RECTIFICA	
	N.º	N.º	%	N.º	%	
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	9	1	11,1	8	88,9	
Citifin, SA, EFC	8	3	37,5	5	62,5	
Santander Consumer, EFC, SA	3	1	33,3	2	66,7	
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	2	0	0,0	2	100,0	
Santander de Leasing, SA, EFC	1	0	0,0	1	100,0	
Pastor Servicios Financieros, EFC, SA	1	1	100,0	0	0,0	
Bansalease, EFC, SA	1	1	100,0	0	0,0	
Euro Crédito, EFC, SA	1	0	0,0	1	100,0	
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>7</b>	<b>26,9</b>	<b>19</b>	<b>73,1</b>	

FUENTE: Banco de España.

## RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 2.28

Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras

ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		RECTIFICA		NO RECTIFICA	
	N.º	N.º	%	N.º	%	
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	9	3	33,3	6	66,7	
MBNA Europe Bank Ltd., Sucursal en España	7	2	28,6	5	71,4	
ING Direct NV, Sucursal en España	5	2	40,0	3	60,0	
Banco Sygma Hispania, Sucursal en España	2	1	50,0	1	50,0	
BNP Paribas Lease Group, Sucursal en España	1	0	0,0	1	100,0	
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>33,3</b>	<b>16</b>	<b>66,7</b>	

FUENTE: Banco de España.

## RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 2.29

Resto de entidades

ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		RECTIFICA		NO RECTIFICA	
	N.º	N.º	%	N.º	%	
Tasaciones Madrid, SA	1	0	0,0	1	100,0	
Técnicos en Tasación, SA (TECNITASA)	1	0	0,0	1	100,0	
Sociedad de Tasación, SA	1	1	100,0	0	0,0	
Latinoenvíos, SA	1	0	0,0	1	100,0	
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>25,0</b>	<b>3</b>	<b>75,0</b>	

FUENTE: Banco de España.

## RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 2.31

Materias



FUENTE: Banco de España.

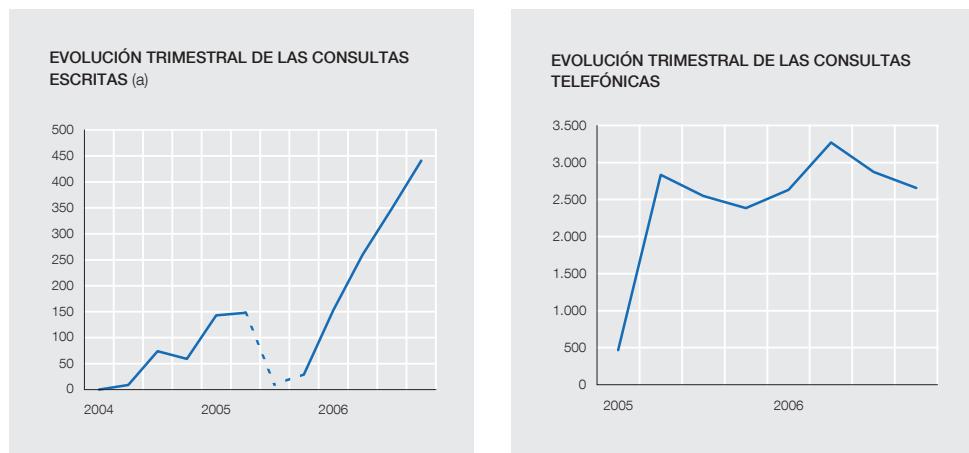
del año anterior), Caja de Ahorros y M P de Huelva y Sevilla (que ha pasado de un 66,7% a un 14,3%) y Caja de Ahorros de Salamanca y Soria (que ha pasado de un 75% a un 30,8%).

Por el contrario, destaca la evolución positiva de la Caja General de Ahorros de Canarias (que ha pasado de un 14,3% a un 52,9% de rectificaciones).

Del resto de sectores, aunque cuantitativamente tienen una menor relevancia, hay que destacar, dentro de las cooperativas de crédito, a Caja Laboral Popular con un 71,4% de informes no rectificados y, dentro de los establecimientos financieros de crédito, a Servicios Financieros Carrefour con un 88,9% de no rectificaciones. Por último, MBNA Europe Bank, Ltd., y Barclays Bank Plc, dentro de las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras, tienen unos porcentajes de no rectificación del 71,4% y del 66,7%, respectivamente.

e. Rectificación de las entidades a los informes favorables al reclamante, por materias

En el gráfico 2.31 se presenta el número de rectificaciones, por materia, dentro de cada uno de los tres grupos más reclamados, comparándolo con el número de informes favorables al reclamante.



FUENTE: Banco de España.

a. Durante los dos últimos trimestres de 2005, las consultas recibidas por vía telemática fueron resueltas por otros departamentos del Banco de España.

El grupo que presenta un mayor número de rectificaciones por parte de las entidades es el de operaciones pasivas, principalmente en las cuestiones relativas a faltas de diligencia y a intereses.

Dentro del grupo de operaciones activas, el mayor porcentaje de rectificaciones se da en las reclamaciones relativas a subrogaciones hipotecarias y a intereses.

En las operaciones de tarjetas de crédito/débito, las cuestiones objeto de mayor rectificación son las derivadas del mal funcionamiento de cajeros automáticos y las de robo, sustracción y uso fraudulento.

#### 2.4 Consultas

Por primera vez en una Memoria anual, se ofrece información separada de las consultas recibidas por escrito (correo postal o vía telemática), posibilidad que se encuentra a disposición del público desde finales de 2005.

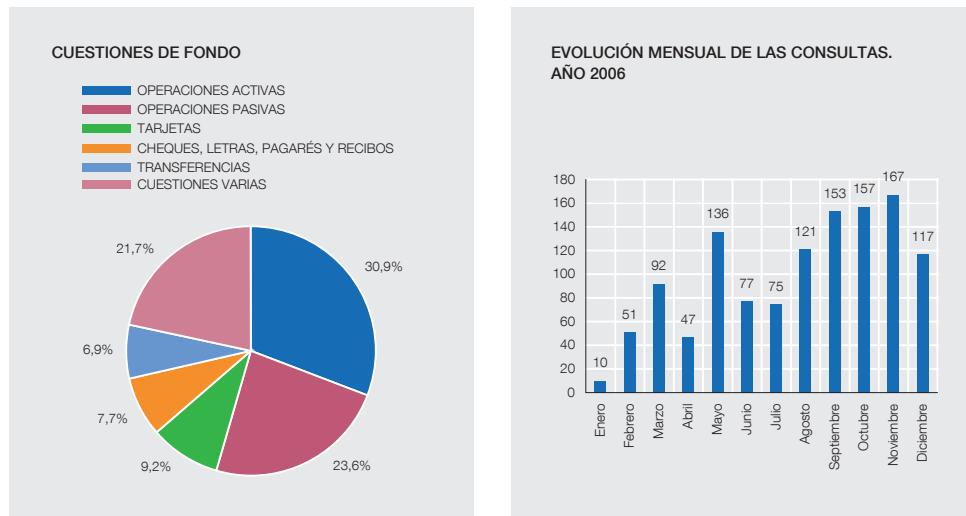
La opción de presentar consultas por vía telemática supone un medio ágil y dinámico de resolver las dudas más frecuentes que se les plantean a los usuarios de servicios financieros y ha tenido una gran aceptación por parte del público en general, que se ha visto reflejada en el creciente aumento de las consultas recibidas a través de la dirección de correo electrónico que el Servicio de Reclamaciones ha puesto a disposición de los ciudadanos para este fin (ConsultasdeReclamaciones@bde.es).

Están legitimados para formular consultas, personalmente o mediante representación, todas las personas físicas o jurídicas con capacidad de obrar conforme a Derecho, españolas o extranjeras, que estén debidamente identificadas, en su condición de usuarios de servicios financieros. Las consultas versarán sobre sus derechos en materia de transparencia y protección de la clientela y los cauces legales existentes para su ejercicio.

El número total de consultas recibidas por escrito en el Servicio de Reclamaciones durante el año 2006 ha sido de 1.203, lo que ha supuesto un incremento del 262,3% con relación al ejercicio anterior.

## CONSULTAS ESCRITAS

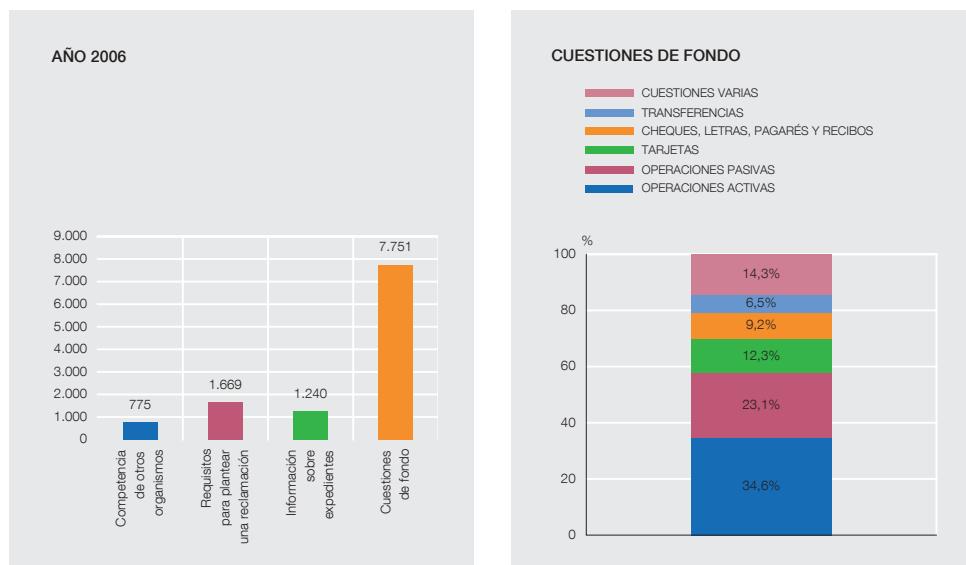
GRÁFICO 2.33



FUENTE: Banco de España.

## CONSULTAS TELEFÓNICAS

GRÁFICO 2.34



FUENTE: Banco de España.

Por otro lado, en 2006 se registraron 11.435 consultas telefónicas (recibidas a través del *call center* instalado en el Servicio de Reclamaciones).

En el gráfico 2.32 se muestra la evolución trimestral de las consultas escritas y telefónicas.

### 2.4.1 CLASIFICACIÓN POR MATERIAS DE LAS CONSULTAS ESCRITAS

En el gráfico 2.33 se muestra la distribución, mes a mes, de las consultas escritas y su clasificación por materias.

La clasificación por materias de las consultas escritas sigue básicamente la misma distribución que la de las reclamaciones y quejas presentadas, con la excepción del grupo de *cuestiones varias*, que presenta una mayor importancia relativa.

Como regla general, ha podido observarse una mayor complejidad en las cuestiones que se someten a consulta de este Servicio de Reclamaciones (véase capítulo V).

2.4.2 CLASIFICACIÓN POR  
MATERIAS DE LAS CONSULTAS  
TELEFÓNICAS

De las 11.435 consultas registradas en el *call center* de atención telefónica, 7.751 corresponden con cuestiones de fondo, siendo las restantes relativas a temas de tramitación o cuestiones competencia del resto de organismos supervisores.

El gráfico 2.34 muestra la clasificación de las consultas por cuestiones planteadas.

Las cuestiones más planteadas son las relativas a operaciones activas (fundamentalmente, relacionadas con la contratación de préstamos hipotecarios, intereses, subrogaciones, comisiones y gastos); en segundo lugar destacan las pasivas (formalización de depósitos, disposiciones de cuentas, comisiones, etc.), seguidas de las relativas al envío, uso y liquidación de tarjetas, y, por último, se sitúan las consultas relativas a cheques, pagarés y recibos.