

ÍNDICE

8.1 NUEVAS RECLAMACIONES
RECIBIDAS 237

8.2 RECLAMACIONES
RESUELTAS 265

8.3 CONSULTAS
ATENDIDAS 286

8 Apéndice estadístico

A continuación se ofrece la información estadística a la que se ha hecho referencia a lo largo del capítulo 3 de esta Memoria. En ella se puede obtener información complementaria y detallada sobre todas aquellas cuestiones que han sido objeto de análisis y estudio, a fin de extraer las conclusiones anteriormente expuestas y que han sido resumidas en dicho capítulo.

El apéndice consta de 29 cuadros, 33 gráficos y 2 recuadros informativos.

Sigue la misma estructura utilizada en la elaboración del capítulo 3. Así, en primer lugar se recogen los datos relativos a las reclamaciones que han tenido entrada en el Servicio de Reclamaciones durante el ejercicio analizado. En segundo lugar se muestran los datos extraídos de las reclamaciones que han sido resueltas en 2007. Por último, se analizan los datos relativos a las consultas atendidas.

8.1 Nuevas reclamaciones recibidas

RECLAMACIONES, QUEJAS Y CONSULTAS PRESENTADAS

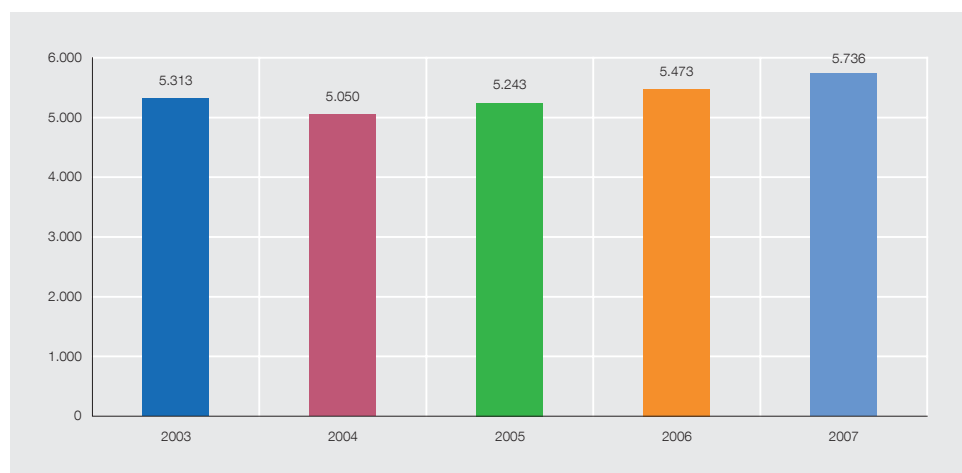
CUADRO 8.1

| | RECLAMACIONES Y QUEJAS | | CONSULTAS ESCRITAS | | CONSULTAS TELEFÓNICAS | | TOTAL NUEVOS CASOS PRESENTADOS | |
|--------------|------------------------|--------------|--------------------|--------------|-----------------------|---------------|--------------------------------|---------------|
| | 2007 | 2006 | 2007 | 2006 | 2007 | 2006 | 2007 | 2006 |
| Enero | 453 | 469 | 182 | 10 | 1.257 | 739 | 1.892 | 1.218 |
| Febrero | 478 | 503 | 162 | 51 | 1.248 | 929 | 1.888 | 1.483 |
| Marzo | 511 | 613 | 176 | 92 | 1.239 | 965 | 1.926 | 1.670 |
| Abril | 460 | 430 | 112 | 47 | 1.023 | 735 | 1.595 | 1.212 |
| Mayo | 522 | 466 | 141 | 136 | 1.114 | 1.161 | 1.777 | 1.763 |
| Junio | 511 | 541 | 120 | 77 | 1.198 | 1.374 | 1.829 | 1.992 |
| Julio | 492 | 397 | 123 | 75 | 1.220 | 1.126 | 1.835 | 1.598 |
| Agosto | 436 | 349 | 144 | 121 | 1.004 | 826 | 1.584 | 1.296 |
| Septiembre | 414 | 412 | 106 | 153 | 1.103 | 923 | 1.623 | 1.488 |
| Octubre | 559 | 441 | 134 | 157 | 1.331 | 869 | 2.024 | 1.467 |
| Noviembre | 516 | 473 | 162 | 167 | 1.477 | 911 | 2.155 | 1.551 |
| Diciembre | 384 | 379 | 117 | 117 | 1.186 | 877 | 1.687 | 1.373 |
| Total | 5.736 | 5.473 | 1.679 | 1.203 | 14.400 | 11.435 | 21.815 | 18.111 |

FUENTE: Banco de España.

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS

GRÁFICO 8.1



FUENTE: Banco de España.

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

CUADRO 8.2

| ENTIDADES | 2007 (a) | | | 2006 | | | VARIACIÓN RESPECTO 2006 (%) |
|--|--------------|--------------|------------------------|--------------|--------------|------------------------|-----------------------------|
| | N.º | % | N.º/ACTIV. FINANC. (b) | N.º | % | N.º/ACTIV. FINANC. (b) | |
| Bancos | 3.109 | 53,4 | 4,6 | 3.073 | 55,1 | 5,1 | 1,2 |
| Cajas de ahorros | 1.944 | 33,4 | 2,5 | 1.854 | 33,2 | 2,7 | 4,6 |
| Cooperativas de crédito | 215 | 3,7 | 2,5 | 185 | 3,3 | 2,4 | 14,0 |
| Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras | 218 | 3,7 | 4,1 | 162 | 2,9 | 2,8 | 25,7 |
| Total entidades de depósito | 5.486 | 94,1 | 3,5 | 5.274 | 94,6 | 3,7 | 3,9 |
| Establecimientos financieros de crédito | 198 | 3,4 | 5,7 | 146 | 2,6 | 2,2 | 26,3 |
| Total entidades de crédito | 5.684 | 97,5 | 3,5 | 5.420 | 97,2 | 3,7 | 4,6 |
| Establecimientos de cambio de moneda | 30 | 0,5 | NS | 17 | 0,3 | NS | 43,3 |
| Sociedades de tasación | 18 | 0,3 | NS | 14 | 0,3 | NS | 22,2 |
| Entidades supervisadas por el Banco de España | 5.732 | 98,4 | NS | 5.451 | 97,8 | NS | 4,9 |
| Entidades no supervisadas por el Banco de España | 95 | 1,6 | NS | 125 | 2,2 | NS | -31,6 |
| Total entidades (c) | 5.827 | 100,0 | NS | 5.576 | 100,0 | NS | 4,3 |

FUENTE: Banco de España.

a. Datos provisionales. El número de entidades que aparece en el cuadro puede variar ligeramente si, como consecuencia del análisis de la reclamación, el Servicio de Reclamaciones considerase que existen otras entidades implicadas en la reclamación, a pesar de que contra ellas el reclamante no dirigiera inicialmente su reclamación.

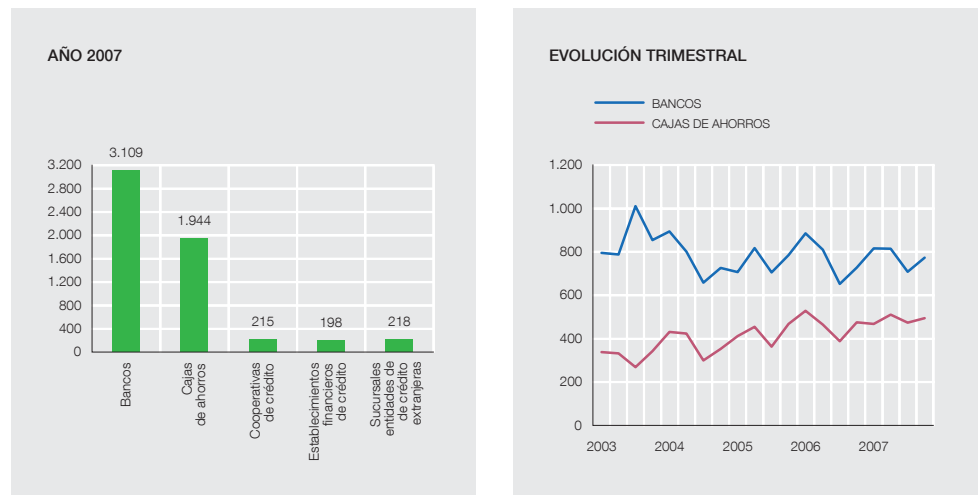
b. Número de reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera. Se toma como aproximación de la actividad financiera, para cada tipo de entidad, el promedio entre el importe de la inversión crediticia y el importe de los depósitos existentes a 31 de diciembre del año de referencia. Además, en 2007 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de créditos y depósitos, tomando al efecto el índice de precios de consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (2,8%).

c. Cada escrito de reclamación o queja puede ir dirigido contra una o más entidades. Esto determina que el número de entidades contra las que se dirigen las reclamaciones (5.827 en 2007) sea siempre superior al número de reclamaciones recibidas (5.736 en 2007).

NS: No significativo.

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

GRÁFICO 8.2



FUENTE: Banco de España.

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

CUADRO 8.3

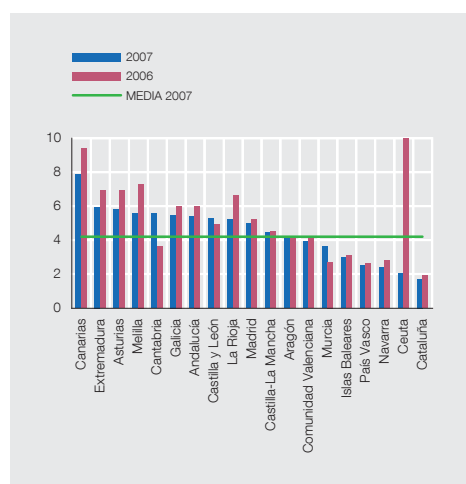
| | 2007 | | | | 2006 | | | |
|----------------------|--------------|--------------|--|--|--------------|--------------|--|--|
| | NÚMERO | % | ACTIVIDAD FINANCIERA (MILLONES DE EUROS) (a) | RECLAMAC./ MIL MILLONES DE EUROS DE ACTIVIDAD FINANCIERA | NÚMERO | % | ACTIVIDAD FINANCIERA (MILLONES DE EUROS) (a) | RECLAMAC./ MIL MILLONES DE EUROS DE ACTIVIDAD FINANCIERA |
| Madrid | 1.825 | 31,8 | 377.003 | 5,0 | 1.675 | 30,6 | 322.756 | 5,2 |
| Andalucía | 898 | 15,7 | 172.179 | 5,4 | 913 | 16,7 | 151.997 | 6,0 |
| Comunidad Valenciana | 531 | 9,3 | 140.240 | 3,9 | 498 | 9,1 | 121.471 | 4,1 |
| Cataluña | 412 | 7,2 | 250.583 | 1,7 | 427 | 7,8 | 223.351 | 1,9 |
| Castilla y León | 328 | 5,7 | 64.132 | 5,3 | 278 | 5,1 | 56.836 | 4,9 |
| Canarias | 307 | 5,4 | 40.254 | 7,8 | 339 | 6,2 | 36.093 | 9,4 |
| Galicia | 296 | 5,2 | 55.544 | 5,5 | 287 | 5,2 | 48.183 | 6,0 |
| Castilla-La Mancha | 183 | 3,2 | 42.428 | 4,4 | 164 | 3,0 | 36.392 | 4,5 |
| País Vasco | 179 | 3,1 | 73.797 | 2,5 | 169 | 3,1 | 65.022 | 2,6 |
| Aragón | 152 | 2,6 | 38.117 | 4,1 | 141 | 2,6 | 33.592 | 4,2 |
| Asturias | 133 | 2,3 | 23.521 | 5,8 | 140 | 2,6 | 20.342 | 6,9 |
| Murcia | 125 | 2,2 | 35.746 | 3,6 | 85 | 1,6 | 31.210 | 2,7 |
| Extremadura | 109 | 1,9 | 18.858 | 5,9 | 113 | 2,1 | 16.452 | 6,9 |
| Islas Baleares | 87 | 1,5 | 30.269 | 3,0 | 82 | 1,5 | 26.525 | 3,1 |
| Cantabria | 70 | 1,2 | 12.966 | 5,6 | 45 | 0,8 | 11.443 | 3,9 |
| La Rioja | 49 | 0,9 | 9.652 | 5,2 | 55 | 1,0 | 8.344 | 6,6 |
| Navarra | 45 | 0,8 | 19.664 | 2,4 | 47 | 0,9 | 16.919 | 2,8 |
| Melilla | 5 | 0,1 | 922 | 5,6 | 6 | 0,1 | 827 | 7,3 |
| Ceuta | 2 | 0,0 | 1.024 | 2,0 | 9 | 0,2 | 899 | 10,0 |
| Total | 5.736 | 100,0 | 1.406.898 | 4,2 | 5.473 | 100,0 | 1.228.654 | 4,5 |

FUENTE: Banco de España.

a. Se toma como aproximación de la actividad financiera, 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. Además, en 2007 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de créditos y depósitos, tomando al efecto el índice de precios de consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (2,8%).

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

GRÁFICO 8.3



FUENTE: Banco de España.

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

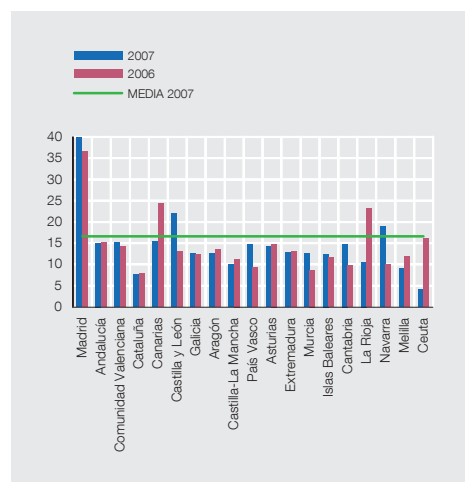
CUADRO 8.4

| | AÑO 2007 | | AÑO 2006 | | HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS | AÑO 2007 | AÑO 2006 |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------------------|--|--|
| | NÚMERO | % | NÚMERO | % | | RECLAMAC./ 100.000 HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS | RECLAMAC./ 100.000 HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS |
| Madrid | 1.825 | 31,8 | 1.675 | 30,6 | 4.591.701 | 39,7 | 36,5 |
| Andalucía | 898 | 15,7 | 913 | 16,7 | 5.987.365 | 15,0 | 15,2 |
| Comunidad Valenciana | 531 | 9,3 | 498 | 9,1 | 3.506.173 | 15,1 | 14,2 |
| Cataluña | 412 | 7,2 | 427 | 7,8 | 5.408.264 | 7,6 | 7,9 |
| Castilla y León | 328 | 5,7 | 278 | 5,1 | 2.137.968 | 15,3 | 13,0 |
| Canarias | 307 | 5,4 | 339 | 6,2 | 1.394.214 | 22,0 | 24,3 |
| Galicia | 296 | 5,2 | 287 | 5,2 | 2.349.037 | 12,6 | 12,2 |
| Castilla-La Mancha | 183 | 3,2 | 164 | 3,0 | 1.458.710 | 12,5 | 11,2 |
| País Vasco | 179 | 3,1 | 169 | 3,1 | 1.816.714 | 9,9 | 9,3 |
| Aragón | 152 | 2,6 | 141 | 2,6 | 1.040.912 | 14,6 | 13,5 |
| Asturias | 133 | 2,3 | 140 | 2,6 | 944.201 | 14,1 | 14,8 |
| Murcia | 125 | 2,2 | 85 | 1,6 | 975.391 | 12,8 | 8,7 |
| Extremadura | 109 | 1,9 | 113 | 2,1 | 871.969 | 12,5 | 13,0 |
| Islas Baleares | 87 | 1,5 | 82 | 1,5 | 701.825 | 12,4 | 11,7 |
| Navarra | 70 | 1,2 | 47 | 0,9 | 474.338 | 14,8 | 9,9 |
| Cantabria | 49 | 0,9 | 45 | 0,8 | 464.394 | 10,6 | 9,7 |
| La Rioja | 45 | 0,8 | 55 | 1,0 | 238.112 | 18,9 | 23,1 |
| Ceuta | 5 | 0,1 | 9 | 0,2 | 55.781 | 9,0 | 16,1 |
| Melilla | 2 | 0,0 | 6 | 0,1 | 50.554 | 4,0 | 11,9 |
| Total | 5.736 | 100,0 | 5.473 | 100,0 | 34.467.623 | 16,6 | 15,9 |

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 8.4



FUENTE: Banco de España.

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

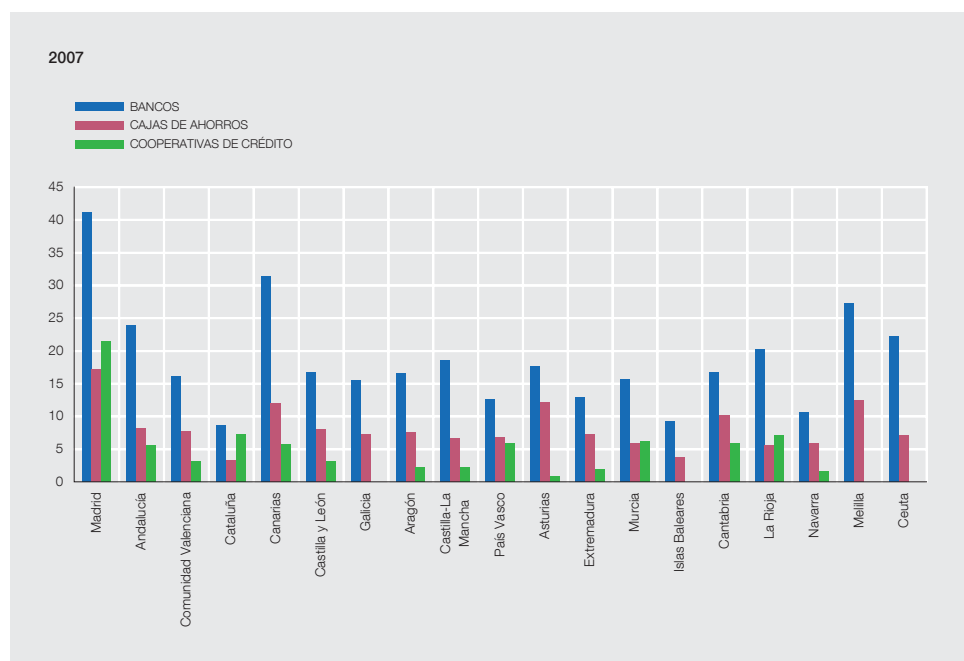
CUADRO 8.5

| 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 | 1.042 | 56,3 | 42 | 549 | 29,7 | 17 | 25 | 1,4 | 22 | 234 | 12,6 | 1.850 | 31,7 |
| Andalucía | 464 | 50,5 | 24 | 309 | 33,7 | 8 | 63 | 6,9 | 6 | 82 | 8,9 | 918 | 15,8 |
| Comunidad Valenciana | 275 | 51,0 | 16 | 186 | 34,5 | 8 | 26 | 4,8 | 3 | 52 | 9,6 | 539 | 9,3 |
| Cataluña | 203 | 48,3 | 9 | 179 | 42,6 | 3 | 10 | 2,4 | 7 | 28 | 6,7 | 420 | 7,2 |
| Canarias | 187 | 59,9 | 31 | 84 | 26,9 | 12 | 8 | 2,6 | 6 | 33 | 10,6 | 312 | 5,4 |
| Castilla y León | 161 | 48,6 | 17 | 139 | 42,0 | 8 | 14 | 4,2 | 3 | 17 | 5,1 | 331 | 5,7 |
| Galicia | 191 | 63,0 | 16 | 88 | 29,0 | 7 | 0 | 0,0 | 0 | 24 | 7,9 | 303 | 5,2 |
| Aragón | 69 | 44,2 | 17 | 69 | 44,2 | 8 | 10 | 6,4 | 2 | 8 | 5,1 | 156 | 2,7 |
| Castilla-La Mancha | 89 | 48,4 | 19 | 70 | 38,0 | 7 | 10 | 5,4 | 2 | 15 | 8,2 | 184 | 3,2 |
| País Vasco | 96 | 53,0 | 13 | 54 | 29,8 | 7 | 21 | 11,6 | 6 | 10 | 5,5 | 181 | 3,1 |
| Asturias | 79 | 58,5 | 18 | 45 | 33,3 | 12 | 1 | 0,7 | 1 | 10 | 7,4 | 135 | 2,3 |
| Extremadura | 53 | 47,7 | 13 | 45 | 40,5 | 7 | 3 | 2,7 | 2 | 10 | 9,0 | 111 | 1,9 |
| Murcia | 57 | 44,9 | 16 | 41 | 32,3 | 6 | 16 | 12,6 | 6 | 13 | 10,2 | 127 | 2,2 |
| Islas Baleares | 52 | 59,1 | 9 | 24 | 27,3 | 4 | 0 | 0,0 | 0 | 12 | 13,6 | 88 | 1,5 |
| Cantabria | 37 | 52,1 | 17 | 26 | 36,6 | 10 | 1 | 1,4 | 6 | 7 | 9,9 | 71 | 1,2 |
| La Rioja | 25 | 51,0 | 20 | 17 | 34,7 | 6 | 4 | 8,2 | 7 | 3 | 6,1 | 49 | 0,8 |
| Navarra | 24 | 53,3 | 11 | 17 | 37,8 | 6 | 3 | 6,7 | 2 | 1 | 2,2 | 45 | 0,8 |
| Melilla | 3 | 75,0 | 27 | 1 | 25,0 | 13 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0,0 | 4 | 0,1 |
| Ceuta | 2 | 66,7 | 22 | 1 | 33,3 | 7 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0,0 | 3 | 0,1 |
| Total | 3.109 | 53,1 | 20 | 1.944 | 33,3 | 8 | 215 | 3,7 | 4 | 559 | 9,6 | 5.827 | 100,0 |

FUENTE: Banco de España.

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

GRÁFICO 8.5



FUENTE: Banco de España. Servicio de Reclamaciones.

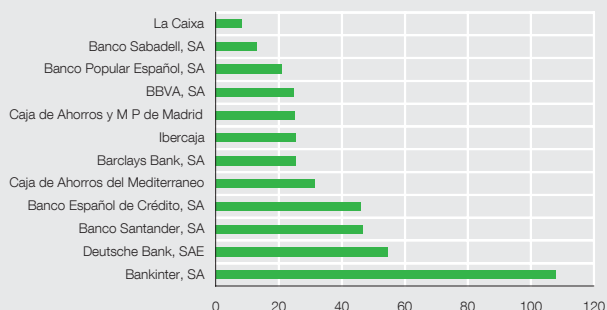
DESGLOSE POR COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RATIO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS POR CADA 100 OFICINAS

RECUADRO 8.1

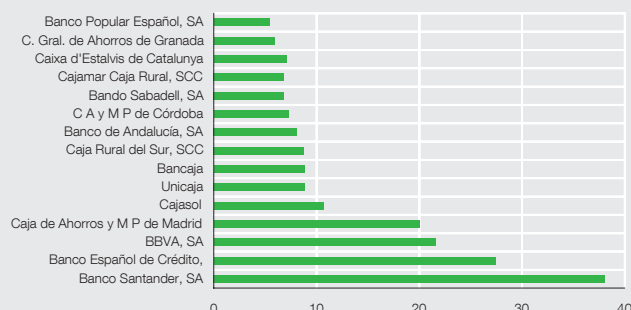
En este recuadro informativo se detalla por comunidades autónomas el número de reclamaciones que cada entidad recibió durante 2007 por cada 100 oficinas que dicha entidad tuviera abiertas en la comunidad autónoma de que se trate. No se han considerado representativas a efectos de comparación aquellas entidades que, en la comunidad autónoma que se analice y para 2007:

- No cuentan con presencia de oficinas, 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).
- No recibieron un número significativo de reclamaciones.

MADRID



ANDALUCÍA



Para la confección del gráfico de la Comunidad Autónoma de Madrid, únicamente se tomaron las entidades que recibieron más de 20 reclamaciones y que durante 2007 tuvieron 25 o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma. En el cuadro se incluyen las entidades que, pese a recibir más de 20 reclamaciones, tuvieron menos de 25 oficinas abiertas en Madrid.

En el caso de Andalucía, para la confección del gráfico se consideraron únicamente las entidades que recibieron cinco o más reclamaciones y que durante 2007 tuvieron 100 o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma. En el cuadro se incluyen las entidades que, pese a recibir cinco o más reclamaciones, tuvieron menos de 100 oficinas abiertas en Andalucía.

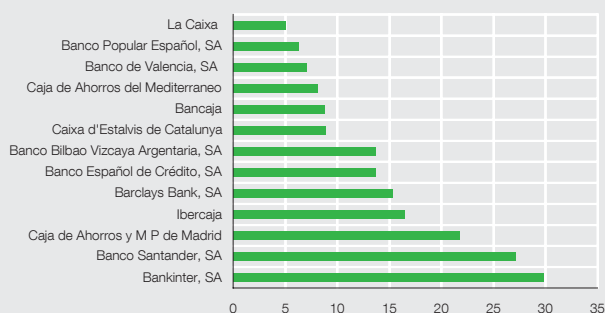
| ENTIDADES NO INCLUIDAS | N.º RECLAMACIONES |
|--|-------------------|
| Citibank España, SA | 79 |
| ING Direct NV, Sucursal en España | 48 |
| Banco Cetelem, SA | 47 |
| Open Bank Santander Consumer, SA | 33 |
| Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA | 31 |
| MBNA Europe Bank Limited, SE | 27 |
| Banco Inversis, SA | 21 |
| - | - |
| - | - |
| - | - |
| - | - |
| - | - |

| ENTIDADES NO INCLUIDAS | N.º RECLAMACIONES |
|--|-------------------|
| Citibank España, SA | 29 |
| Bankinter, SA | 17 |
| Banco Cetelem, SA | 12 |
| Barclays Bank, SA | 12 |
| Deutsche Bank, SAE | 12 |
| Citifin, SA, EFC | 10 |
| Banco Pastor, SA | 7 |
| Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA | 7 |
| ING Direct NV, Sucursal en España | 6 |
| Caixa d'Estalvis de Catalunya | 5 |
| Caja de Ahorros de Asturias | 5 |
| MBNA Europe Bank Limited, SE | 5 |

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

RECUADRO 8.1

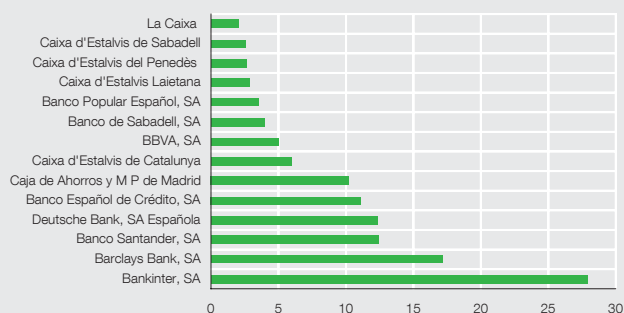
COMUNIDAD VALENCIANA



El gráfico de la Comunidad Valenciana recoge las entidades que, con 45 o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma, recibieron más de ocho reclamaciones durante 2007. En el cuadro se incluyen las entidades que, pese a recibir más de ocho reclamaciones, contaban con menos de 45 oficinas abiertas en la Comunidad Valenciana.

| ENTIDADES NO INCLUIDAS | N.º RECLAMACIONES |
|--|-------------------|
| Banco Cetelem, SA | 20 |
| Citibank España, SA | 15 |
| Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA | 10 |

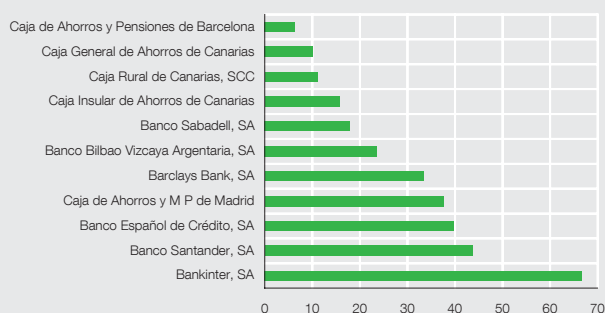
CATALUÑA



En el caso de Cataluña, para la confección del gráfico se consideraron únicamente las entidades que recibieron siete o más reclamaciones y que durante 2007 tuvieron 40 o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma. En el cuadro se incluyen las entidades que, pese a recibir siete o más reclamaciones, tuvieron menos de 40 oficinas abiertas en Cataluña.

| ENTIDADES NO INCLUIDAS | N.º RECLAMACIONES |
|-----------------------------------|-------------------|
| Citibank España, SA | 19 |
| ING Direct NV, Sucursal en España | 8 |
| – | – |

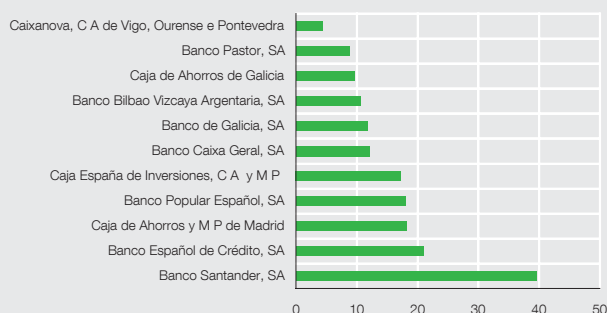
CANARIAS



Para la confección de los gráficos de Canarias y Galicia, únicamente se consideraron las entidades que recibieron más de cuatro reclamaciones y que durante 2007 tuvieron 20 o más oficinas abiertas en la

| ENTIDADES NO INCLUIDAS | N.º RECLAMACIONES |
|--------------------------------|-------------------|
| Citibank España, SA | 10 |
| Citifin, SA, EFC | 9 |
| Santander Consumer Finance, SA | 5 |

GALICIA



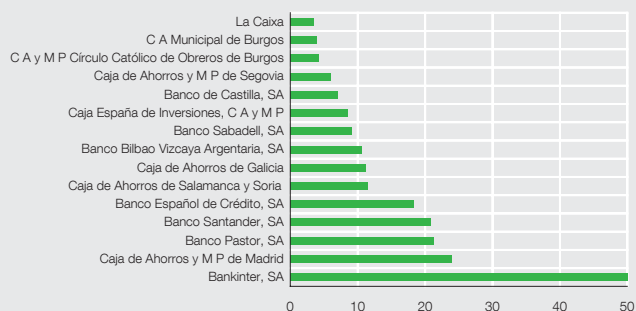
comunidad autónoma respectiva. En el cuadro se incluyen las entidades que, pese a recibir más de cuatro reclamaciones, tuvieron menos de 20 oficinas abiertas en la comunidad autónoma de que se trate.

| ENTIDADES NO INCLUIDAS | N.º RECLAMACIONES |
|------------------------------|-------------------|
| Citibank España, SA | 11 |
| MBNA Europe Bank Limited, SE | 6 |
| – | – |

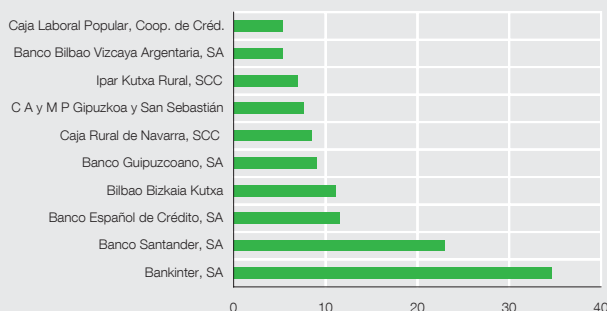
DESGLOSE POR COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RATIO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS
POR CADA 100 OFICINAS (cont.)

RECUADRO 8.1

CASTILLA Y LEÓN



PAÍS VASCO



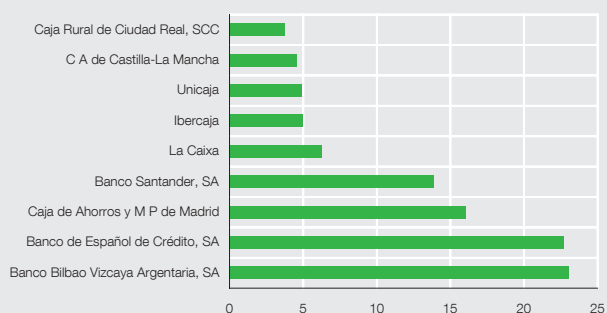
Los gráficos de Castilla y León y del País Vasco toman las entidades que, con 20 o más oficinas abiertas en la comunidad autónoma de que se trate, recibieron más de cuatro reclamaciones du-

rante 2007. En el cuadro se incluyen las entidades que, pese a recibir más de cuatro reclamaciones, tuvieron menos de 20 oficinas abiertas.

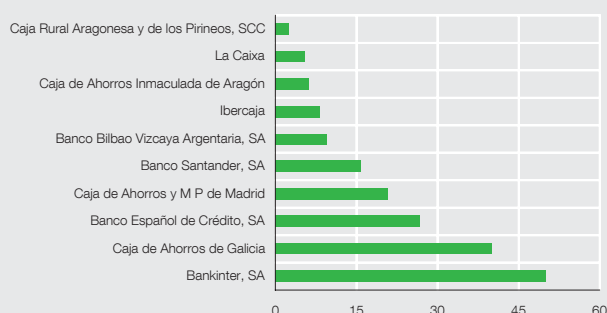
| ENTIDADES NO INCLUIDAS | N.º RECLAMACIONES |
|--|-------------------|
| Citibank España, SA | 11 |
| C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) | 9 |
| Caja de Ahorros del Mediterráneo | 5 |
| Barclays Bank, SA | 5 |

| ENTIDADES NO INCLUIDAS | N.º RECLAMACIONES |
|------------------------|-------------------|
| Citibank España, SA | 5 |
| - | - |
| - | - |
| - | - |

CASTILLA-LA MANCHA



ARAGÓN



El gráfico de Castilla-La Mancha refleja las entidades que, con 50 o más oficinas abiertas, recibieron más de tres reclamaciones. En el cuadro se incluyen las entidades que, pese a recibir más de tres reclamaciones, tuvieron menos de 50 oficinas abiertas en Castilla-La Mancha.

En el caso de Aragón, para la confección del gráfico se consideraron únicamente las entidades que recibieron cuatro o más reclamaciones y que tuvieron diez o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma. En el cuadro se incluyen las entidades que, pese a recibir cuatro o más reclamaciones, tuvieron menos de diez oficinas abiertas en Aragón.

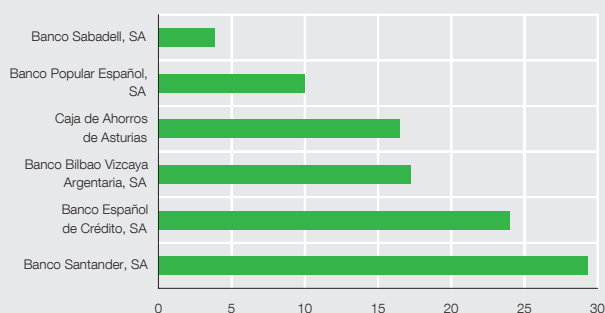
| ENTIDADES NO INCLUIDAS | N.º RECLAMACIONES |
|------------------------|-------------------|
| Bankinter, SA | 8 |
| Citibank España, SA | 4 |

| ENTIDADES NO INCLUIDAS | N.º RECLAMACIONES |
|------------------------|-------------------|
| Citibank España, SA | 4 |
| Deutsche Bank, SAE | 4 |

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

RECUADRO 8.1

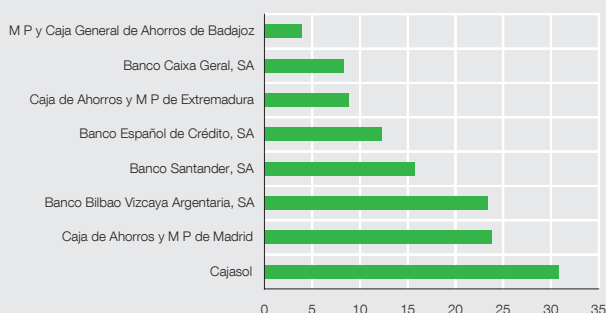
ASTURIAS



En el caso de Asturias, para la confección del gráfico se consideraron únicamente las entidades que recibieron cuatro o más reclamaciones y que durante 2007 tuvieron 35 o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma. En el cuadro se incluyen las entidades que, pese a recibir más de tres reclamaciones, tuvieron menos de diez oficinas abiertas.

| ENTIDADES NO INCLUIDAS | N.º RECLAMACIONES |
|------------------------|-------------------|
| Citibank España, SA | 6 |
| Bankinter, SA | 5 |

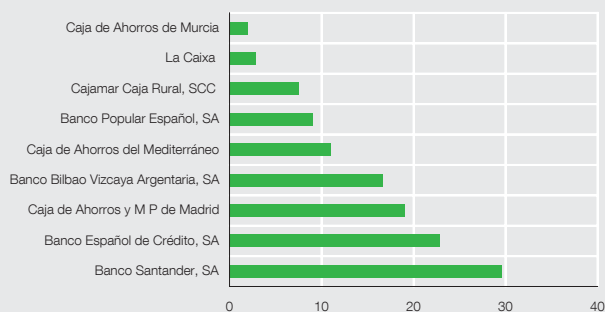
EXTREMADURA



Para la confección del gráfico de Extremadura, únicamente se consideraron las entidades que recibieron más de tres reclamaciones y que durante 2007 tuvieron diez o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma.

| ENTIDADES NO INCLUIDAS | N.º RECLAMACIONES |
|------------------------|-------------------|
| - | - |
| - | - |

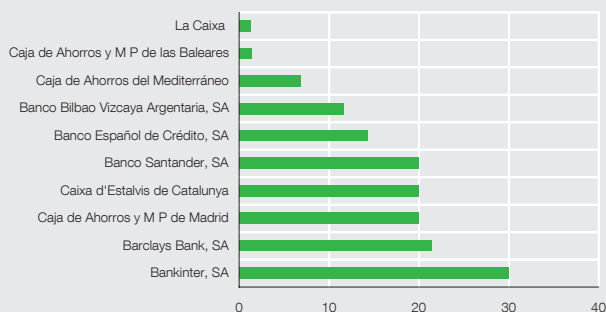
MURCIA



En el gráfico de Murcia únicamente se consideraron las entidades que recibieron más de tres reclamaciones y que durante 2007 tuvieron 20 o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma.

| ENTIDADES NO INCLUIDAS | N.º RECLAMACIONES |
|------------------------|-------------------|
| - | - |
| - | - |

ISLAS BALEARES



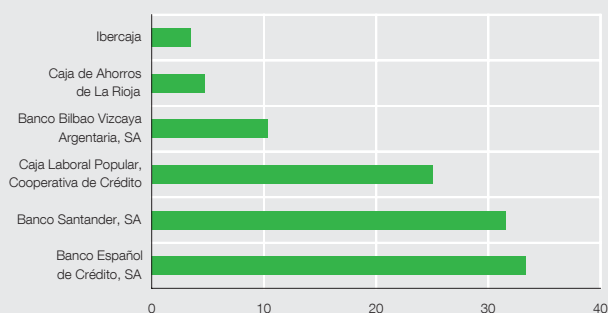
En el caso de las Islas Baleares, para la confección del gráfico se consideraron únicamente las entidades que recibieron dos o más reclamaciones y que durante 2007 tuvieron diez o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma. En el cuadro se incluyen las entidades que, pese a recibir dos o más reclamaciones, tuvieron menos de diez oficinas abiertas en las Islas Baleares.

| ENTIDADES NO INCLUIDAS | N.º RECLAMACIONES |
|-----------------------------------|-------------------|
| Citibank España, SA | 6 |
| Sa Nostra de Inversiones, EFC, SA | 3 |

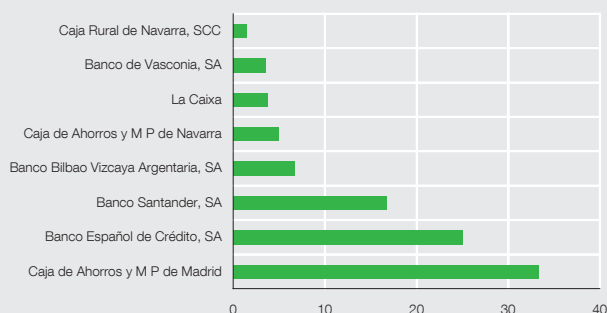
DESGLOSE POR COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RATIO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS
POR CADA 100 OFICINAS (cont.)

RECUADRO 8.1

LA RIOJA



NAVARRA



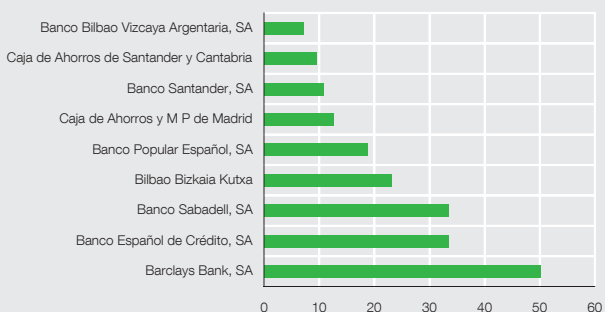
Para la confección del gráfico de La Rioja, únicamente se consideraron las entidades que recibieron más de dos reclamaciones y que durante 2007 tuvieron diez o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma. En el cuadro se incluye la única entidad que, pese a recibir dos o más reclamaciones, tuvo menos de diez oficinas abiertas en La Rioja.

En el caso de Navarra, para la confección del gráfico se consideraron todas las entidades que recibieron más de una reclamación y que durante 2007 tuvieron cinco o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma.

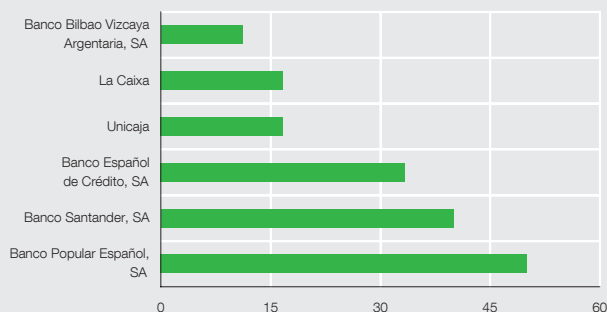
| ENTIDADES NO INCLUIDAS | N.º RECLAMACIONES |
|------------------------|-------------------|
| Citibank España, SA | 3 |

| ENTIDADES NO INCLUIDAS | N.º RECLAMACIONES |
|------------------------|-------------------|
| - | - |

CANTABRIA



CEUTA Y MELILLA



El gráfico de Cantabria recoge las entidades que, con tres o más oficinas abiertas, recibieron más de una reclamación durante 2007 en dicha comunidad autónoma. En el cuadro se incluyen las entidades que, pese a recibir dos o más reclamaciones, tuvieron menos de tres oficinas abiertas en Cantabria.

En el caso de Ceuta y Melilla, para la confección del gráfico se consideraron todas las entidades que recibieron al menos una reclamación durante 2007 en cualquiera de estas dos ciudades autónomas.

| ENTIDADES NO INCLUIDAS | N.º RECLAMACIONES |
|--|-------------------|
| C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) | 3 |
| Citibank España, SA | 2 |
| Deutsche Bank, SAE | 2 |

| ENTIDADES NO INCLUIDAS | N.º RECLAMACIONES |
|------------------------|-------------------|
| - | - |
| - | - |
| - | - |

FUENTE: Banco de España.

ENTIDADES A LAS QUE SE HA DADO TRASLADO DE RECLAMACIONES

CUADRO 8.6

Resumen para todas las entidades (a)

| NATURALEZA DE LA ENTIDAD | 2007 | | 2006 | | VARIACIÓN % |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|
| | N.º | % | N.º | % | |
| Bancos | 1.412 | 52,1 | 1.736 | 53,4 | -18,7 |
| Cajas de ahorros | 961 | 35,4 | 1.188 | 36,5 | -19,1 |
| Cooperativas de crédito | 106 | 3,9 | 127 | 3,9 | -16,5 |
| Establecimientos financieros de crédito | 112 | 4,1 | 98 | 3,0 | 14,3 |
| Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras | 94 | 3,5 | 87 | 2,7 | 8,0 |
| Resto de entidades | 26 | 1,0 | 17 | 0,5 | 52,9 |
| Total | 2.711 | 100,0 | 3.253 | 100,0 | -16,7 |

FUENTE: Banco de España.

a. El cuadro detalla el número de reclamaciones que se han trasladado (en solicitud de alegaciones) a cada tipo de entidad, con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones.

Bancos

| ENTIDAD (a) | 2007 | 2006 | VARIACIÓN (%) | % SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC (b) |
|--|--------------|--------------|---------------|-----------------------------------|
| Banco Santander, SA | 374 | 614 | -39,1 | 6,3 |
| Banco Español de Crédito, SA | 238 | 230 | 3,5 | ND |
| Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA | 203 | 236 | -14,0 | 2,3 |
| Citibank España, SA | 126 | 85 | 48,2 | ND |
| Bankinter, SA | 109 | 118 | -7,6 | 0,1 |
| Banco Popular Español, SA | 59 | 59 | 0,0 | 2,6 |
| Barclays Bank, SA | 43 | 58 | -25,9 | ND |
| Banco Sabadell, SA | 37 | 52 | -28,8 | 1,6 |
| Banco Cetelem, SA | 30 | 33 | -9,1 | ND |
| Deutsche Bank, SAE | 30 | 29 | 3,4 | 2,5 |
| Open Bank Santander Consumer, SA | 22 | 38 | -42,1 | ND |
| Banco Pastor, SA | 22 | 26 | -15,4 | 2,5 |
| Banco de Valencia, SA | 22 | 23 | -4,3 | 10,2 |
| Banco Guipuzcoano, SA | 11 | 18 | -38,9 | 2,7 |
| Santander Consumer Finance, SA | 11 | 11 | 0,0 | 1,4 |
| Banco Gallego, SA | 10 | 6 | 0,7 | 6,0 |
| Uno-e Bank, SA | 7 | 22 | -68,2 | 2,7 |
| Banco de Andalucía, SA | 7 | 16 | -56,3 | 1,7 |
| Banco Popular-e, SA | 7 | 7 | 0,0 | 1,8 |
| Banco Caixa Geral, SA | 6 | 6 | 0,0 | 2,4 |
| Banco Finantia Sofinloc, SA | 6 | 0 | - | 35,3 |
| Banco Inversis Net, SA | 5 | 4 | 25,0 | 1,3 |
| Banco Halifax Hispania, SA | 4 | 8 | -0,5 | ND |
| Altae Banco, SA | 4 | 0 | - | 30,8 |
| Banco de Galicia, SA | 3 | 5 | -40,0 | 1,4 |
| Banco de Castilla, SA | 3 | 5 | -40,0 | 1,6 |
| BNP Paribas España, SA | 3 | 0 | - | ND |
| Banco Banif, SA | 3 | 0 | - | ND |
| Banco de Crédito Balear, SA | 2 | 2 | 0,0 | 3,2 |
| Banca March, SA | 1 | 9 | -88,9 | 0,2 |
| Banco de Servicios Financieros, Caja Madrid-Mapfre, SA | 1 | 0 | - | ND |
| Popular Banca Privada, SA | 1 | 0 | - | 3,8 |
| Banco Urquijo Sabadell Banca Privada, SA | 1 | 0 | - | ND |
| Banco Popular Hipotecario, SA | 1 | 0 | - | 11,1 |
| Finanzia Banco de Crédito, SA | 0 | 3 | -100,0 | 0,0 |
| Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, SA | 0 | 3 | -1,0 | 0,0 |
| Banco Urquijo, SA | 0 | 2 | -100,0 | ND |
| Banco de Madrid, SA | 0 | 2 | -1,0 | ND |
| Banco de Finanzas e Inversiones, SA | 0 | 1 | -100,0 | 0,0 |
| General Electric Capital Bank, SA | 0 | 1 | -100,0 | ND |
| Banca Pueyo, SA | 0 | 1 | -100,0 | 0,0 |
| Banesto Banco de Emisiones, SA | 0 | 1 | -1,0 | ND |
| Bancofar, SA | 0 | 1 | -1,0 | 0,0 |
| Banco Árabe Español, SA | 0 | 1 | -1,0 | ND |
| Total | 1.412 | 1.736 | -18,7 | ND |

FUENTE: Banco de España.

a. El cuadro detalla el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado a los bancos (en solicitud de alegaciones) durante 2007 (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones).

b. La última columna de estos cuadros 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.

Cajas de ahorros

| ENTIDAD (a) | 2.007 | 2.006 | VARIACIÓN (%) | % SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC (b) |
|--|------------|--------------|---------------|-----------------------------------|
| Caja de Ahorros y M P de Madrid | 195 | 215 | -9,3 | 1,7 |
| Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona | 121 | 145 | -16,6 | ND |
| C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) | 61 | 59 | 3,4 | 4,6 |
| Caja de Ahorros del Mediterráneo | 48 | 46 | 4,3 | 1,5 |
| M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja) | 46 | 60 | -23,3 | 2,3 |
| Caixa d'Estalvis de Catalunya | 45 | 57 | -21,1 | 5,4 |
| C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja) | 43 | 68 | -36,8 | 23,1 |
| M P y C A San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Cajasol) (c) | 43 | 74 | -41,9 | 1,7 |
| Caja de Ahorros de Galicia | 40 | 32 | 25,0 | 1,3 |
| Caja de Ahorros de Salamanca y Soria | 34 | 43 | -20,9 | 5,2 |
| Caja España de Inversiones, C A y M P | 34 | 39 | -12,8 | 1,7 |
| Caja de Ahorros de Asturias | 25 | 25 | 0,0 | 1,8 |
| Caja Insular de Ahorros de Canarias | 21 | 13 | 61,5 | 2,8 |
| Bilbao Bizkaia Kutxa | 20 | 42 | -52,4 | 0,8 |
| Caja de Ahorros y M P de Córdoba | 20 | 23 | -13,0 | 2,3 |
| Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha | 18 | 31 | -41,9 | 2,6 |
| Caja General de Ahorros de Granada | 14 | 20 | -30,0 | 1,1 |
| Caja de Ahorros y M P de Extremadura | 14 | 16 | -12,5 | 2,3 |
| Caja de Ahorros de Santander y Cantabria | 13 | 14 | -7,1 | 1,7 |
| Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra | 12 | 10 | 20,0 | 1,3 |
| Caja General de Ahorros de Canarias | 10 | 31 | -67,7 | 2,3 |
| Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón | 9 | 16 | -43,8 | 1,6 |
| Caixa d'Estalvis del Penedès | 8 | 9 | -11,1 | 0,6 |
| Caja Ahorros y M P de Gipuzkoa y San Sebastián | 7 | 9 | -22,2 | 0,5 |
| Caja de Ahorros y M P de Navarra | 6 | 15 | -60,0 | 0,9 |
| Caixa d'Estalvis de Tarragona | 6 | 6 | 0,0 | 0,9 |
| Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila | 6 | 5 | 20,0 | 33,3 |
| M P y Caja General de Ahorros de Badajoz | 5 | 7 | -28,6 | 2,7 |
| Caja de Ahorros y M P de Segovia | 5 | 6 | -16,7 | 0,9 |
| Caixa d'Estalvis Laietana | 5 | 3 | 0,7 | 1,9 |
| Caja de Ahorros de la Rioja | 4 | 11 | -63,6 | 3,1 |
| Caixa d'Estalvis de Terrassa | 4 | 4 | 0,0 | 0,8 |
| Caja de Ahorros de Murcia | 3 | 4 | -25,0 | 0,7 |
| Caixa d'Estalvis de Girona | 3 | 3 | 0,0 | 1,7 |
| Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara | 2 | 7 | -71,4 | 3,3 |
| Caixa d'Estalvis de Manresa | 2 | 6 | -66,7 | ND |
| Caixa d'Estalvis de Sabadell | 2 | 3 | -33,3 | 0,6 |
| Caja Provincial de Ahorros de Jaén | 2 | 1 | 100,0 | 8,0 |
| Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu | 2 | 1 | 100,0 | 0,0 |
| C A Y M P Círculo Católico de Obreros de Burgos | 2 | 1 | 100,0 | 0,6 |
| Caja de Ahorros de Vitoria y Álava | 1 | 1 | 0,0 | 0,2 |
| Caja de Ahorros Municipal de Burgos | 0 | 5 | -1,0 | 0,0 |
| Caja de Ahorros y M P de las Baleares | 0 | 2 | -100,0 | 0,0 |
| Total | 961 | 1.188 | -19,1 | ND |

FUENTE: Banco de España.

- a. El cuadro detalla el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado a las cajas de ahorros (en solicitud de alegaciones) durante 2007 (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones).
- b. La última columna de estos cuadros 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.
- c. Con fecha 18 de mayo de 2007, se produjo el otorgamiento de la escritura pública de fusión de Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla, y Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez, resultando una nueva entidad denominada M P y C A San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (nombre comercial Cajasol). El 25 de mayo de 2007 esta nueva entidad de crédito fue dada de alta en el Registro Oficial de Entidades del Banco de España.

Cooperativas de crédito

| ENTIDAD (a) | 2007 | 2006 | VARIACIÓN (%) | % SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC (b) |
|---|------------|------------|---------------|-----------------------------------|
| Cajamar Caja Rural, SCC | 29 | 26 | 11,5 | ND |
| Caja Laboral Popular, Cooperativa de Crédito | 12 | 18 | -33,3 | ND |
| Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC | 9 | 14 | -35,7 | 1,7 |
| Caja Rural del Sur, SCC | 9 | 9 | 0,0 | 3,7 |
| Caja Rural de Navarra, SCC | 6 | 5 | 20,0 | 3,3 |
| Caja Rural de Canarias, SCC | 4 | 3 | 33,3 | ND |
| Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, SCC | 4 | 3 | 33,3 | 40,0 |
| Caixa de Crèdit dels Enginyers, SCC | 4 | 2 | 100,0 | 50,0 |
| Caja Rural de Toledo, SCC | 3 | 11 | -72,7 | 3,6 |
| Caja Campo, Caja Rural, SCC | 3 | 1 | 200,0 | 13,6 |
| Caja de Arquitectos, SCC | 3 | 1 | 200,0 | 37,5 |
| Caja Rural de Granada, SCC | 2 | 5 | -60,0 | 3,4 |
| Caja Rural del Duero, SCCL | 2 | 3 | -33,3 | 13,3 |
| Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV | 2 | 2 | 0,0 | ND |
| Caja Rural de Ciudad Real, SCC | 2 | 1 | 100,0 | 5,0 |
| Caja Rural de Segovia, SCC | 2 | 0 | - | 66,7 |
| Caixa Rural Castellón, San Isidro, SCC | 2 | 0 | - | ND |
| Ipar Kutxa Rural, SCC | 2 | 0 | - | ND |
| Caixa dels Advocats-Caja de los Abogados, SCC | 1 | 3 | -66,7 | ND |
| Caja Rural de Albacete, SCC | 1 | 2 | -50,0 | 50,0 |
| Caja Rural de Zamora, SCC | 1 | 2 | -50,0 | ND |
| Caja Rural de Tenerife, SCC | 1 | 1 | 0,0 | 2,4 |
| Caja Rural de Cuenca, SCC | 1 | 0 | - | ND |
| Caja Rural de Burgos, SCC | 1 | 0 | - | ND |
| Caja Rural de Extremadura, SCC | 0 | 3 | -100,0 | 0,0 |
| Caja Rural de Córdoba, SCC | 0 | 2 | -100,0 | 0,0 |
| Caja Rural de Aragón, SCC | 0 | 2 | -100,0 | 0,0 |
| Caja Rural de Jaén, SCC | 0 | 1 | -100,0 | 0,0 |
| Caja Rural de Asturias, SCC | 0 | 1 | -100,0 | 0,0 |
| Caja Rural de Salamanca, SCC | 0 | 1 | -100,0 | 0,0 |
| Caixa Rural Galega, SCC | 0 | 1 | -100,0 | ND |
| Caja Rural Central, SCC | 0 | 1 | -100,0 | ND |
| Caja Caminos, SCC | 0 | 1 | -100,0 | ND |
| Caixa Rural Altea, SCC | 0 | 1 | -100,0 | ND |
| Caixa Rural Albalat dels Sorells, CCV | 0 | 1 | -100,0 | 0,0 |
| Total | 106 | 127 | -16,5 | ND |

FUENTE: Banco de España.

- a. El cuadro detalla el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado a las cooperativas de crédito (en solicitud de alegaciones) durante 2007 (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones).
- b. La última columna de estos cuadros 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.

ENTIDADES A LAS QUE SE HA DADO TRASLADO DE RECLAMACIONES

CUADRO 8.10

Establecimientos financieros de crédito

| ENTIDAD (a) | 2007 | 2006 | VARIACIÓN (%) | % SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC (b) |
|--|------------|-----------|---------------|-----------------------------------|
| Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA | 37 | 42 | -11,9 | 3,0 |
| Citifin, EFC, SA | 26 | 19 | 36,8 | ND |
| Unión de Créditos Inmobiliarios, EFC, SA | 7 | 9 | -22,2 | 17,1 |
| Santander Consumer, EFC, SA | 5 | 7 | -28,6 | 2,7 |
| Finconsum, EFC, SA | 5 | 1 | 400,0 | ND |
| American Express, EFC, SA | 4 | 1 | 300,0 | ND |
| Cofidis Hispania, EFC, SA | 3 | 3 | 0,0 | 0,9 |
| Pastor Servicios Financieros, EFC, SA | 3 | 3 | 0,0 | 13,6 |
| Euro Crédito, EFC, SA | 3 | 1 | 200,0 | ND |
| Finanmadrid, EFC, SA | 3 | 0 | - | ND |
| Financiera El Corte Inglés, EFC, SA | 2 | 4 | -50,0 | ND |
| Credifimo, EFC, SA | 2 | 1 | 100,0 | 11,1 |
| Accordfin España, EFC, SA | 2 | 1 | 100,0 | 3,0 |
| Sa Nostra de Inversiones, EFC, SA | 2 | 0 | - | ND |
| Accordia España, EFC, SA (c) | 1 | 1 | 0,0 | ND |
| Renault Financiaciones, SA, EFC (c) | 1 | 0 | - | ND |
| Lico Leasing, EFC, SA | 1 | 0 | - | 14,3 |
| Bansabadell Fincom, EFC, SA | 1 | 0 | - | ND |
| Finandia, EFC, SA | 1 | 0 | - | 1,5 |
| Santander Factoring y Confirming, EFC, SA | 1 | 0 | - | 16,7 |
| Sociedad Conjunta para la Emisión y Gestión de Medios de Pago, EFC, SA | 1 | 0 | - | ND |
| Bansalease, EFC, SA | 1 | 0 | - | 2,2 |
| Volkswagen Finance, EFC, SA | 0 | 2 | -100,0 | 0,0 |
| Santander de Leasing, EFC, SA | 0 | 1 | -100,0 | 0,0 |
| Madrid Leasing Corporación, EFC, SA | 0 | 1 | -100,0 | 0,0 |
| Corporación Hipotecaria Mutual, EFC, SA | 0 | 1 | -100,0 | ND |
| Total | 112 | 98 | 14,3 | ND |

FUENTE: Banco de España.

a. El cuadro detalla el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado a los establecimientos financieros de crédito (en solicitud de alegaciones) durante 2007 (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones).

b. La última columna de estos cuadros 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.

c. Entidad dada de baja del Registro Oficial de Entidades del Banco de España con fecha 27 de junio de 2007, al ser absorbida por RCI Banque, SA, SE.

ENTIDADES A LAS QUE SE HA DADO TRASLADO DE RECLAMACIONES

CUADRO 8.11

Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras

| ENTIDAD (a) | 2007 | 2006 | VARIACIÓN (%) | % SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC (b) |
|---|-----------|-----------|---------------|-----------------------------------|
| MBNA Europe Bank Limited, Sucursal en España | 37 | 26 | 42,3 | 10,7 |
| ING Direct NV, Sucursal en España | 35 | 30 | 16,7 | 10,9 |
| Barclays Bank Plc, Sucursal en España | 7 | 25 | -72,0 | ND |
| Banco Sygma Hispania, Sucursal en España | 3 | 0 | - | ND |
| Banco Espirito Santo, SA, Sucursal en España | 2 | 2 | 0,0 | 4,7 |
| Banque PSA Finance, Sucursal en España | 2 | 0 | - | ND |
| Bank of America, National Association, Sucursal en España | 2 | 0 | - | 66,7 |
| RCI Banque, SA, Sucursal en España | 2 | 0 | - | ND |
| Boursorama, Sucursal en España | 1 | 1 | 0,0 | ND |
| HSBC Bank Plc, Sucursal en España | 1 | 0 | - | ND |
| Banco Mais, SA (Espanha), Sucursal en España | 1 | 0 | - | ND |
| ABN Amro Bank NV, Sucursal en España | 1 | 0 | - | ND |
| FCE Bank Plc, Sucursal en España | 0 | 1 | -100,0 | ND |
| BNP Paribas Lease Group, Sucursal en España | 0 | 1 | -100,0 | ND |
| Triodos Bank, Sucursal en España | 0 | 1 | -100,0 | 0,0 |
| Total | 94 | 87 | 8,0 | ND |

FUENTE: Banco de España.

a. El cuadro detalla el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado a las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras (en solicitud de alegaciones) durante 2007 (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones).

b. La última columna de estos cuadros 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.

ENTIDADES A LAS QUE SE HA DADO TRASLADO DE RECLAMACIONES

CUADRO 8.12

Resto de entidades

| ENTIDAD (a) | 2007 | 2006 | VARIACIÓN (%) | % SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC (b) |
|--|-----------|-----------|---------------|-----------------------------------|
| Matlock Bank Ltd. | 0 | 2 | -100,0 | ND |
| Tasaciones Madrid, SA | 1 | 2 | -50,0 | 2,1 |
| Changepoint, SA | 1 | 2 | -50,0 | ND |
| Técnicos en Tasación, SA (Tecnitasa) | 3 | 2 | 50,0 | ND |
| Foreing Exchange Company de España, SA | 3 | 1 | 200,0 | 25,0 |
| Latinoenvíos, SA | 0 | 1 | -100,0 | 0,0 |
| Arco Valoraciones, SA | 0 | 1 | -100,0 | 0,0 |
| American Express Foreign Exchange, SA | 0 | 1 | -100,0 | ND |
| Alia Tasaciones, SA | 1 | 0 | - | 33,3 |
| Universal de Envíos, SA | 1 | 1 | 0,0 | ND |
| Sociedad de Tasación, SA | 3 | 1 | 200,0 | 13,0 |
| Servicios Vascos de Tasaciones, SA | 0 | 1 | -100,0 | ND |
| Gestión de Valoración y Tasaciones, SA | 1 | 0 | - | ND |
| Cambitur Internacional, SA | 1 | 0 | - | ND |
| Unigiros Internacional, SA | 1 | 0 | - | ND |
| Tasaciones Hipotecarias, SA | 1 | 0 | - | ND |
| Tasaciones de Bienes Mediterráneo, SA | 1 | 0 | - | ND |
| Omnex Group Money Transfers Spain, SA | 1 | 1 | 0,0 | 0,8 |
| Ibertasa, SA | 0 | 1 | -100,0 | 0,0 |
| Tasaciones Inmobiliarias, SA (TINSA) | 5 | 0 | - | 3,1 |
| Money Exchange, SA | 1 | 0 | - | ND |
| Valoraciones Mediterráneo, SA | 1 | 0 | - | ND |
| Total | 26 | 17 | 52,9 | ND |

Fuente: Banco de España.

a. El cuadro detalla el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado a estas entidades (en solicitud de alegaciones) durante 2007 (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones).

b. La última columna de estos cuadros 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.

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

GRÁFICO 8.6

Bancos grandes, bancos medianos y bancos por Internet (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestra una clasificación de los bancos en función de la denominada «ratio de reclamaciones trasladadas a las entidades respecto del volumen medio de negocio de las mismas», es decir:

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

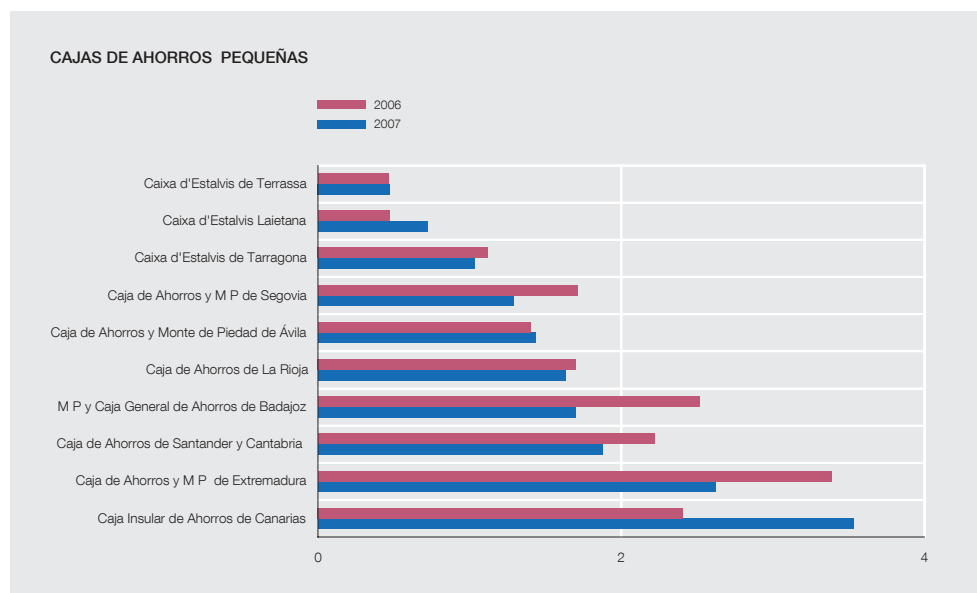
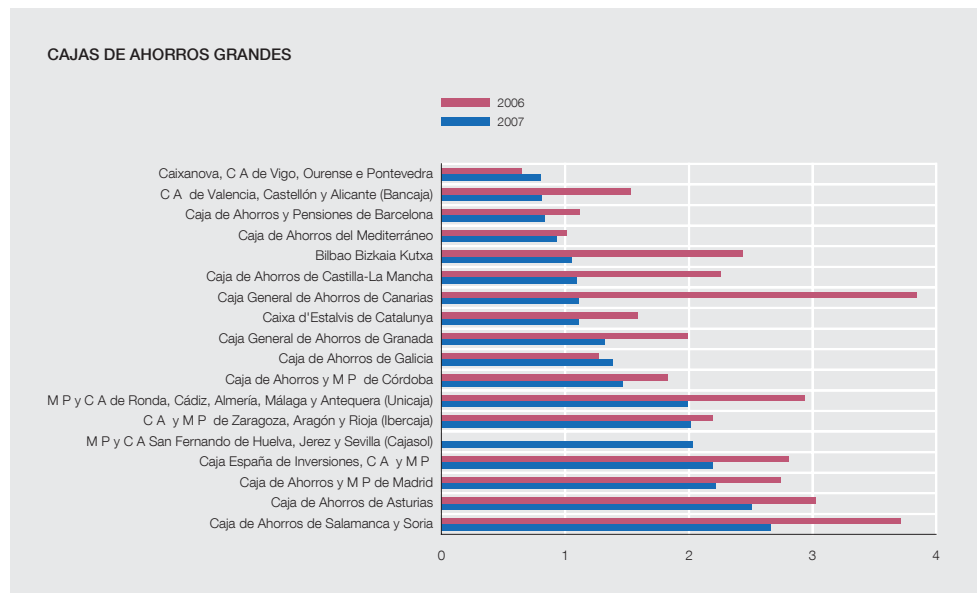
Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado, durante el año 2007, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como denominador, su volumen medio de actividad financiera.

Se toma como aproximación de la actividad financiera, para cada 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. Además, en 2007 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de créditos y depósitos, tomando al efecto el índice de precios de consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (2,8%).

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

GRÁFICO 8.7

Cajas de ahorros (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestra una clasificación de las cajas de ahorros en función de la denominada «ratio de reclamaciones trasladadas a las entidades respecto del volumen medio de negocio de las mismas», es decir:

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

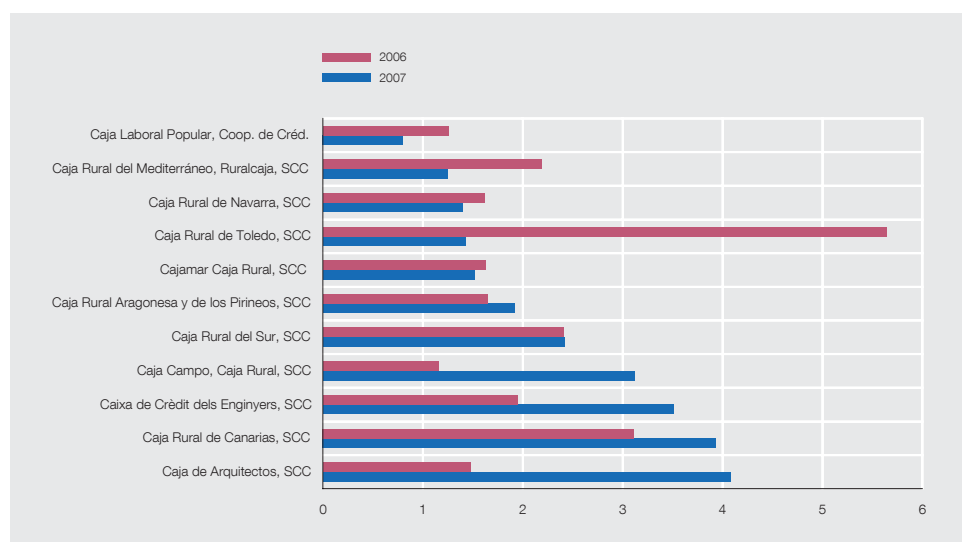
Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado, durante el año 2007, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como denominador, su volumen medio de actividad financiera.

Se toma como aproximación de la actividad financiera, para cada 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. Además, en 2007 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de créditos y depósitos, tomando al efecto el índice de precios de consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (2,8%).

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

GRÁFICO 8.8

Cooperativas de crédito (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestra una clasificación de las cooperativas de crédito en función de la denominada «ratio de reclamaciones trasladadas a las entidades respecto del volumen medio de negocio de las mismas», es decir:

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

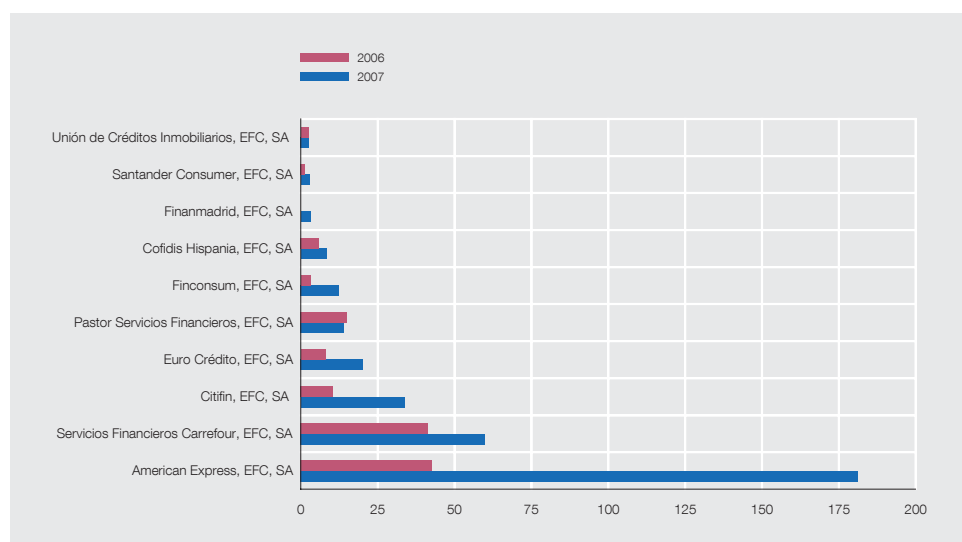
Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado, durante el año 2007, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como denominador, su volumen medio de actividad financiera.

Se toma como aproximación de la actividad financiera, para cada 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. Además, en 2007 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de créditos y depósitos, tomando al efecto el índice de precios de consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (2,8%).

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

GRÁFICO 8.9

Establecimientos financieros de crédito (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestra una clasificación de los establecimientos financieros de crédito en función de la denominada «ratio de reclamaciones trasladadas a las entidades respecto del volumen medio de negocio de las mismas», es decir:

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

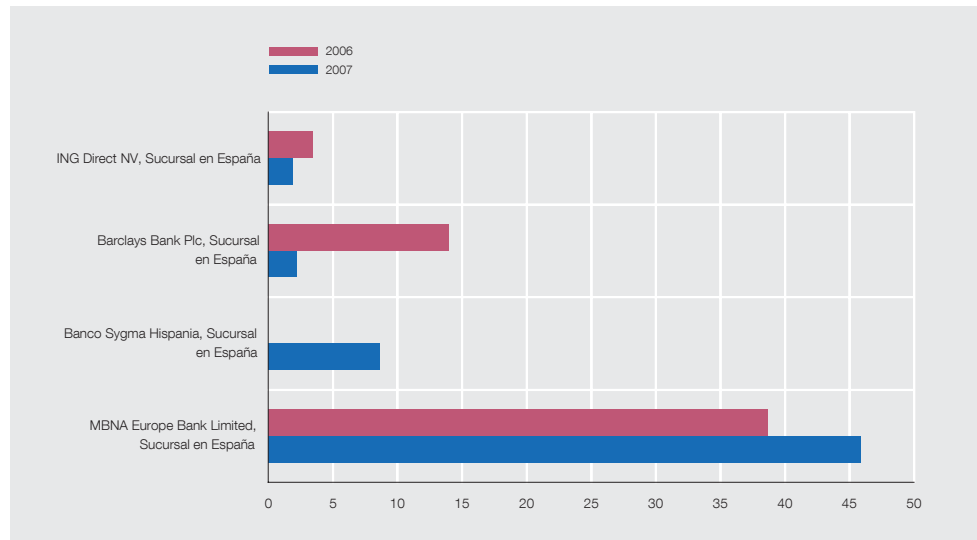
Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado, durante el año 2007, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como denominador, su volumen medio de actividad financiera.

Se toma como aproximación de la actividad financiera, para cada 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. Además, en 2007 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de créditos y depósitos, tomando al efecto el índice de precios de consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (2,8%).

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

GRÁFICO 8.10

Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestra una clasificación de las sucursales en España de entidades de crédito en función de la denominada «ratio de reclamaciones trasladadas a las entidades respecto del volumen medio de negocio de las mismas», es decir:

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

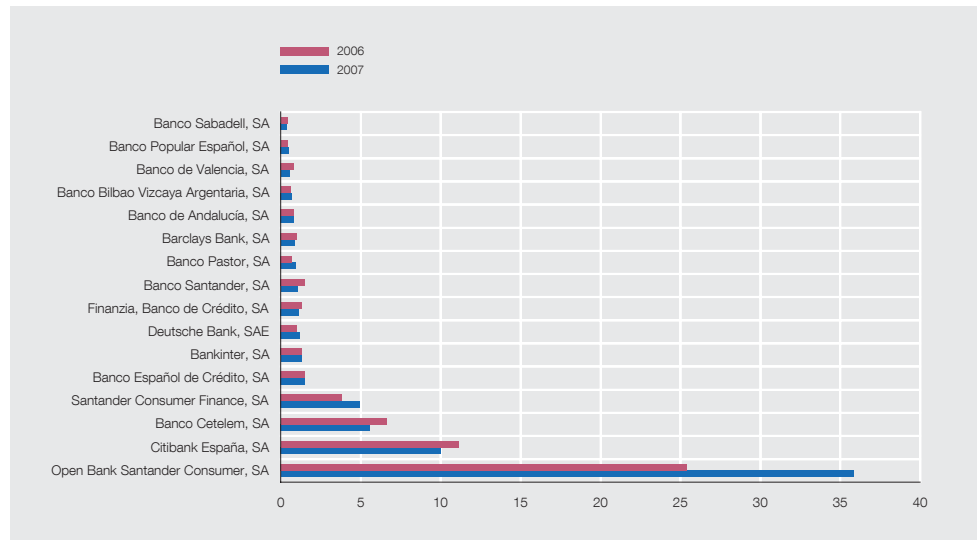
Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado, durante el año 2007, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como denominador, su volumen medio de actividad financiera.

Se toma como aproximación de la actividad financiera, para cada 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. Además, en 2007 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de créditos y depósitos, tomando al efecto el índice de precios de consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (2,8%).

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

GRÁFICO 8.11

Bancos (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestra una clasificación de los bancos en función de la denominada «ratio de reclamaciones por operaciones activas trasladadas a las entidades respecto de la inversión crediticia», es decir:

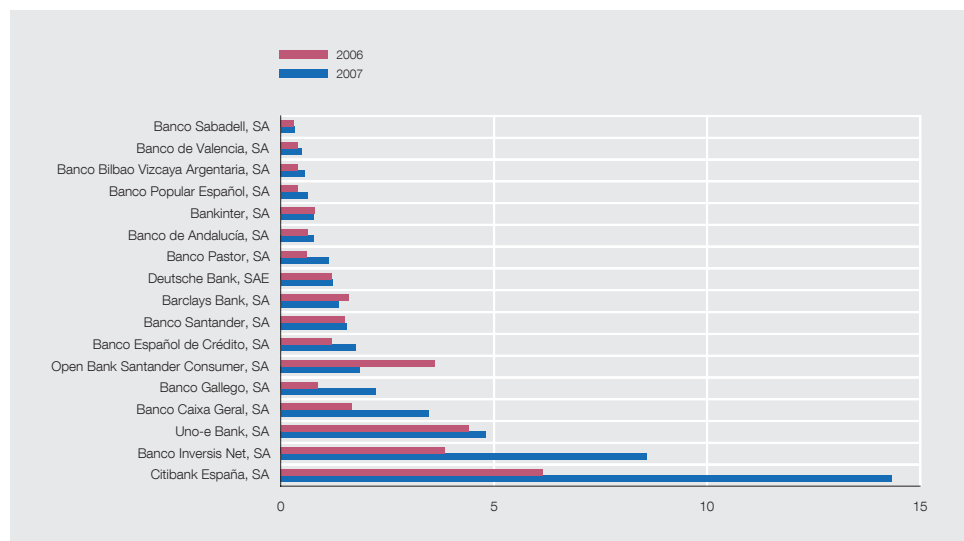
$$\text{Ratio} = \frac{\text{Reclamaciones trasladadas por operaciones de activo}}{\text{Inversión crediticia}}$$

Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones relativas a préstamos u otras operaciones de activo de las que se ha dado traslado, durante el año 2007, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como denominador, su inversión a 31 de diciembre del año de referencia. Además, en 2007 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de créditos, tomando al efecto el índice de precios de consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (2,8%).

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

GRÁFICO 8.12

Bancos (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestra una clasificación de los bancos en función de la denominada «ratio de reclamaciones por operaciones pasivas trasladadas a las entidades respecto del importe de depósitos», es decir:

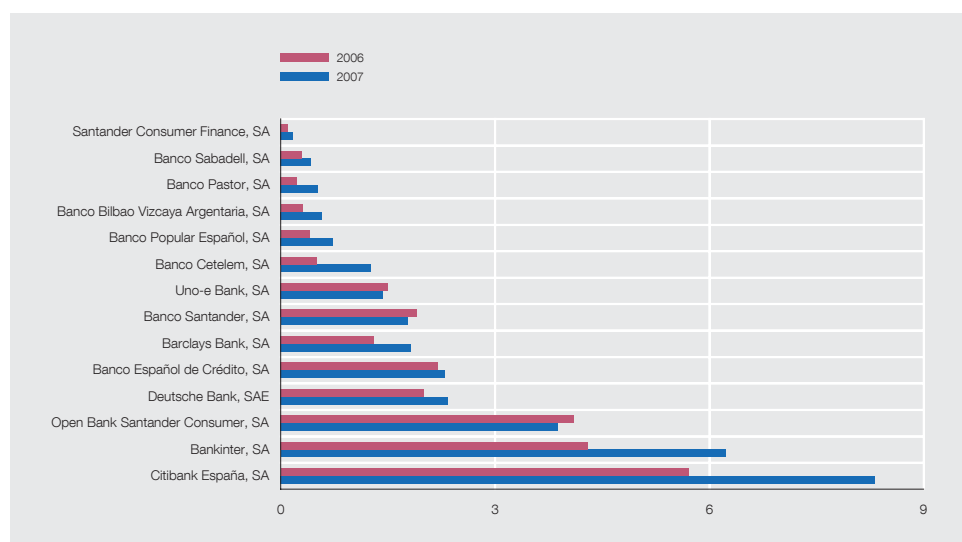
$$\text{Ratio} = \frac{\text{Reclamaciones trasladadas por operaciones de pasivo}}{\text{Depósitos}}$$

Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones relativas a depósitos u otras operaciones de pasivo de las que se ha dado traslado, durante el año 2007, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como denominador, su volumen de depósitos a 31 de diciembre del año de referencia. Además, en 2007 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de los depósitos, tomando al efecto el índice de precios de consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (2,8%).

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

GRÁFICO 8.13

Bancos (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestra una clasificación de los bancos en función de la denominada «ratio de reclamaciones por operaciones realizadas con tarjeta trasladadas a las entidades respecto del número de tarjetas emitidas», es decir:

$$\text{Ratio} = \frac{\text{Reclamaciones trasladadas por operaciones efectuadas con tarjeta}}{\text{Número de tarjetas de crédito/débito emitidas}}$$

Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones relativas a operaciones efectuadas con tarjetas de las que se ha dado traslado, durante el año 2007, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como denominador, el número de tarjetas que cada entidad tenía puestas en circulación a 31 de diciembre del año de referencia.

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

GRÁFICO 8.14

Cajas de ahorros (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestra una clasificación de las cajas de ahorros en función de la denominada «ratio de reclamaciones por operaciones activas trasladadas a las entidades respecto de la inversión crediticia», es decir:

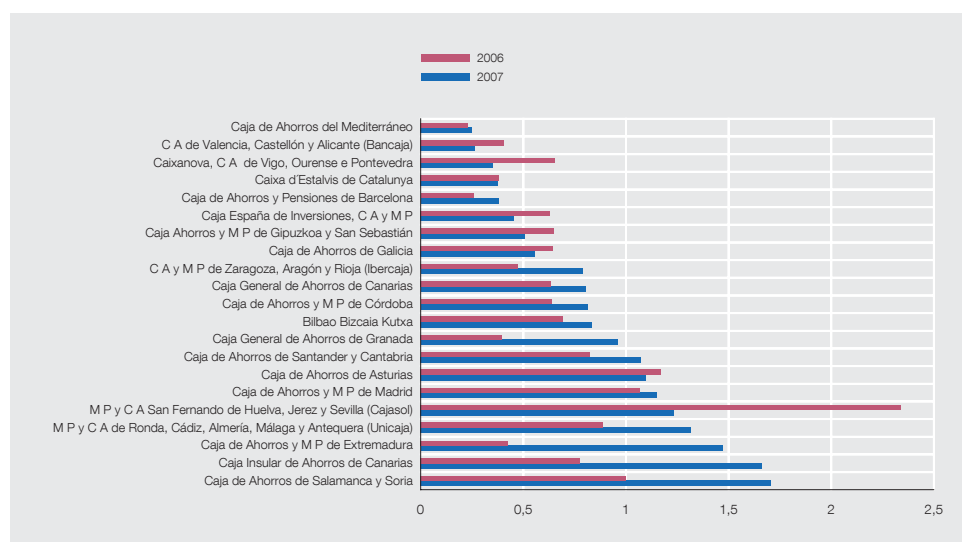
$$\text{Ratio} = \frac{\text{Reclamaciones trasladadas por operaciones de activo}}{\text{Inversión crediticia}}$$

Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones relativas a préstamos u otras operaciones de activo de las que se ha dado traslado, durante el año 2007, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como denominador, su inversión a 31 de diciembre del año de referencia. Además, en 2007 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de los créditos, tomando al efecto el índice de precios de consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (2,8%).

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

GRÁFICO 8.15

Cajas de ahorros (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestra una clasificación de las cajas de ahorros en función de la denominada «ratio de reclamaciones por operaciones pasivas trasladadas a las entidades respecto del importe de depósitos», es decir:

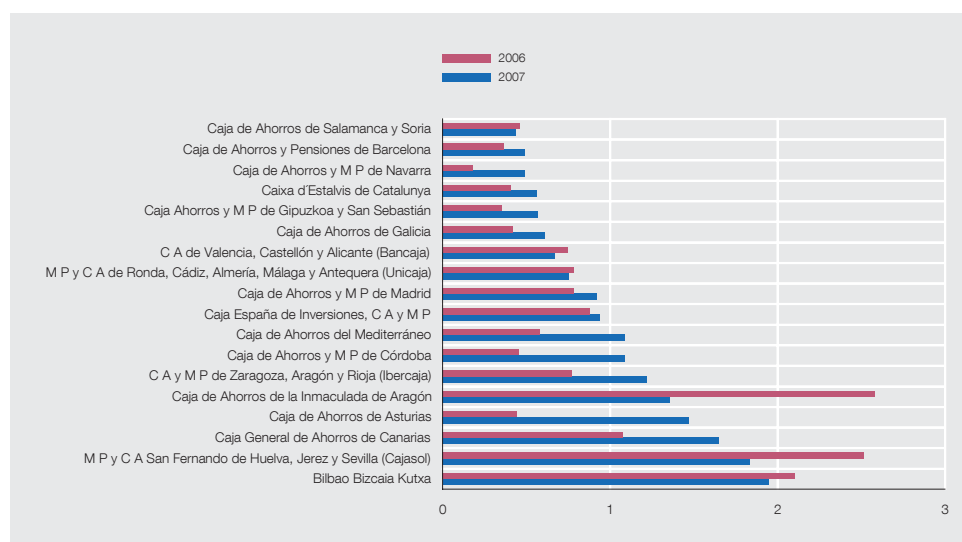
$$\text{Ratio} = \frac{\text{Reclamaciones trasladadas por operaciones de pasivo}}{\text{Depósitos}}$$

Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones relativas a depósitos u otras operaciones de pasivo de las que se ha dado traslado, durante el año 2007, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como denominador, su volumen de depósitos a 31 de diciembre del año de referencia. Además, en 2007 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de los depósitos, tomando al efecto el índice de precios de consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (2,8%)

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

GRÁFICO 8.16

Cajas de ahorros (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestra una clasificación de las cajas de ahorros en función de la denominada «ratio de reclamaciones por operaciones realizadas con tarjetas trasladadas a las entidades respecto del número de tarjetas emitidas», es decir:

$$\text{Ratio} = \frac{\text{Reclamaciones trasladadas por operaciones efectuadas con tarjeta}}{\text{Número de tarjetas de crédito/débito emitidas}}$$

Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones relativas a operaciones realizadas con tarjetas de las que se ha dado traslado, durante el año 2007, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como denominador, el número de tarjetas que cada entidad tenía puestas en circulación a 31 de diciembre del año de referencia.

**8.2 Reclamaciones
resueltas**

RECLAMACIONES Y QUEJAS PRESENTADAS Y RESUELTAS

CUADRO 8.13

| | RECLAMACIONES PRESENTADAS | % S/AÑO ANTERIOR | RECLAMACIONES RESUELTAS | % S/AÑO ANTERIOR |
|--|------------------------------|---------------------|----------------------------|---------------------|
| Enero | 453 | -3,4 | 365 | 50,8 |
| Febrero | 478 | -5,0 | 294 | -42,7 |
| Marzo | 511 | -16,6 | 732 | 26,4 |
| Abril | 460 | 7,0 | 313 | -0,9 |
| Mayo | 522 | 12,0 | 451 | 22,9 |
| Junio | 511 | -5,5 | 596 | 16,9 |
| Julio | 492 | 23,9 | 231 | -15,1 |
| Agosto | 436 | 24,9 | 319 | -5,6 |
| Septiembre | 414 | 0,5 | 98 | -86,2 |
| Octubre | 559 | 26,8 | 380 | -20,2 |
| Noviembre | 516 | 9,1 | 404 | -1,2 |
| Diciembre | 384 | 1,3 | 504 | 2,9 |
| Total | 5.736 | 4,8 | 4.687 | -10,2 |
| Media mensual de reclamaciones resueltas en 2006: 435 | | | | |
| Media mensual de reclamaciones resueltas en 2007: 391 | | | | |
| Plazo medio de resolución de reclamaciones en 2006: 139 días | | | | |
| Plazo medio de resolución de reclamaciones en 2007: 170 días | | | | |

FUENTE: Banco de España.

RESOLUCIONES EMITIDAS

CUADRO 8.14

Tipos de resolución

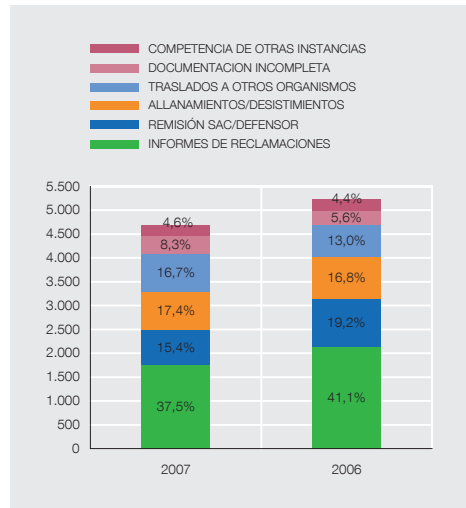
| | 2007 | | 2006 | | % VARIACIÓN |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|
| | NÚMERO | % S/TOTAL | NÚMERO | % S/TOTAL | |
| Informes de reclamaciones | 1.759 | 37,5 | 2.145 | 41,1 | -18,0 |
| Informes favorables al reclamante | 624 | 13,3 | 717 | 13,7 | -13,0 |
| Informes favorables a la entidad | 899 | 19,2 | 1.112 | 21,3 | -19,2 |
| Sin pronunciamiento | 236 | 5,0 | 316 | 6,1 | -25,3 |
| Allanamientos | 791 | 16,9 | 845 | 16,2 | -6,4 |
| Desistimientos | 25 | 0,5 | 30 | 0,6 | -16,7 |
| Documentación incompleta | 389 | 8,3 | 291 | 5,6 | 33,7 |
| Remisión servicio atención cliente/defensor cliente | 723 | 15,4 | 1.004 | 19,2 | -28,0 |
| Competencia de otras instancias | 217 | 4,6 | 230 | 4,4 | -5,7 |
| Asuntos de Derecho privado | 5 | 0,1 | 15 | 0,3 | -66,7 |
| Asuntos subjúdice | 82 | 1,7 | 74 | 1,4 | 10,8 |
| Asuntos que no suponen infracción normativa | 2 | 0,0 | 2 | 0,0 | 0,0 |
| Política comercial | 8 | 0,2 | 10 | 0,2 | -20,0 |
| Asuntos ya resueltos | 9 | 0,2 | 3 | 0,1 | 200,0 |
| Entidades no supervisadas por el Banco de España | 31 | 0,7 | 35 | 0,7 | -11,4 |
| Otros | 80 | 1,7 | 91 | 1,7 | -12,1 |
| Traslados a otros organismos supervisores | 783 | 16,7 | 677 | 13,0 | 15,7 |
| Comisión Nacional del Mercado de Valores | 446 | 9,5 | 469 | 9,0 | -4,9 |
| Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones | 305 | 6,5 | 182 | 3,5 | 67,6 |
| Agencia Española de Protección de Datos | 32 | 0,7 | 26 | 0,5 | 23,1 |
| Total | 4.687 | 100,0 | 5.222 | 100,0 | -10,2 |

FUENTE: Banco de España.

RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 8.17

Tipos de resolución

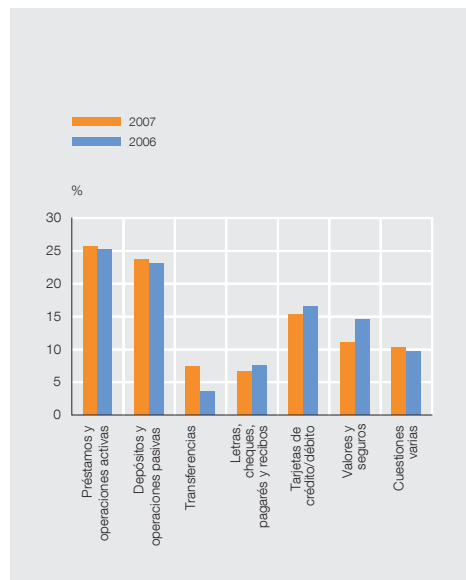


FUENTE: Banco de España.

RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 8.18

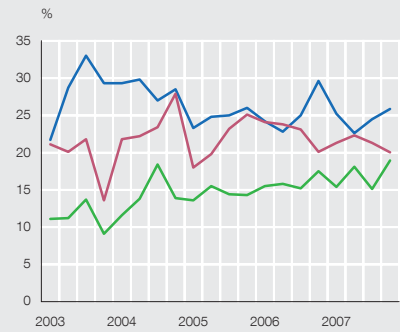
Materias



FUENTE: Banco de España.

EVOLUCIÓN TRIMESTRAL

— PRÉSTAMOS Y OTRAS OPERACIONES ACTIVAS
— DEPÓSITOS Y OTRAS OPERACIONES PASIVAS
— TARJETAS DE DÉBITO O CRÉDITO



Materias

| | 2007 | | | 2006 | | | % VARIACIÓN |
|---|--------------|---------|--------------|--------------|---------|--------------|--------------|
| | N.º | % GRUPO | % TOTAL | N.º | % GRUPO | % TOTAL | |
| Operaciones activas | 1.348 | | 25,6 | 1.205 | | 25,1 | 11,9 |
| Comisiones y gastos | 284 | 21,1 | 5,4 | 250 | 20,7 | 5,2 | 13,6 |
| Condiciones contractuales | 188 | 13,9 | 3,6 | 195 | 16,2 | 4,1 | -3,6 |
| Intereses | 167 | 12,4 | 3,2 | 158 | 13,1 | 3,3 | 5,7 |
| Discrepancias sobre apuntes en cuenta | 141 | 10,5 | 2,7 | 141 | 11,7 | 2,9 | 0,0 |
| Información y documentación | 184 | 13,6 | 3,5 | 132 | 11,0 | 2,8 | 39,4 |
| Ley 2/1994, subrogaciones | 166 | 12,3 | 3,2 | 86 | 7,1 | 1,8 | 93,0 |
| Faltas de diligencia | 86 | 6,4 | 1,6 | 84 | 7,0 | 1,8 | 2,4 |
| Ley de crédito al consumo | 56 | 4,2 | 1,1 | 52 | 4,3 | 1,1 | 7,7 |
| Otras cuestiones | 76 | 5,6 | 1,4 | 107 | 8,9 | 2,2 | -29,0 |
| Operaciones pasivas | 1.246 | | 23,7 | 1.107 | | 23,1 | 12,6 |
| Discrepancia sobre apuntes en cuenta | 361 | 29,0 | 6,9 | 338 | 30,5 | 7,0 | 6,8 |
| Comisiones y gastos | 291 | 23,4 | 5,5 | 302 | 27,3 | 6,3 | -3,6 |
| Información y documentación | 178 | 14,3 | 3,4 | 161 | 14,5 | 3,4 | 10,6 |
| Intereses | 158 | 12,7 | 3,0 | 118 | 10,7 | 2,5 | 33,9 |
| Condiciones contractuales | 125 | 10,0 | 2,4 | 96 | 8,7 | 2,0 | 30,2 |
| Faltas de diligencia | 35 | 2,8 | 0,7 | 49 | 4,4 | 1,0 | -28,6 |
| Otras cuestiones | 98 | 7,9 | 1,9 | 43 | 3,9 | 0,9 | 127,9 |
| Transferencias | 386 | | 7,3 | 174 | | 3,6 | 121,8 |
| Transferencias transfronterizas (UE) | 85 | 22,0 | 1,6 | 59 | 33,9 | 1,2 | 44,1 |
| Discrepancias sobre apuntes en cuenta | 51 | 13,2 | 1,0 | 34 | 19,5 | 0,7 | 50,0 |
| Comisiones y gastos | 44 | 11,4 | 0,8 | 27 | 15,5 | 0,6 | 63,0 |
| Fraude por Internet | 116 | 30,1 | 2,2 | 10 | 5,7 | 0,2 | 1060,0 |
| Faltas de diligencia | 42 | 10,9 | 0,8 | 18 | 10,3 | 0,4 | 133,3 |
| Otras cuestiones | 48 | 12,4 | 0,9 | 26 | 14,9 | 0,5 | 84,6 |
| Letras, cheques, pagarés y recibos | 348 | | 6,6 | 362 | | 7,5 | -3,9 |
| Comisiones y gastos | 74 | 21,3 | 1,4 | 86 | 23,8 | 1,8 | -14,0 |
| Faltas de diligencia | 66 | 19,0 | 1,3 | 76 | 21,0 | 1,6 | -13,2 |
| Discrepancias sobre apuntes en cuenta | 69 | 19,8 | 1,3 | 64 | 17,7 | 1,3 | 7,8 |
| Domiciliación de recibos | 58 | 16,7 | 1,1 | 62 | 17,1 | 1,3 | -6,5 |
| Condiciones contractuales | 35 | 10,1 | 0,7 | 41 | 11,3 | 0,9 | -14,6 |
| Otras cuestiones | 46 | 13,2 | 0,9 | 33 | 9,1 | 0,7 | 39,4 |
| Tarjetas de crédito/débito | 807 | | 15,4 | 791 | | 16,5 | 2,0 |
| Robo, sustracción y uso fraudulento | 307 | 38,0 | 5,8 | 313 | 39,6 | 6,5 | -1,9 |
| Discrepancias sobre apuntes en cuenta | 127 | 15,7 | 2,4 | 139 | 17,6 | 2,9 | -8,6 |
| Condiciones contractuales | 91 | 11,3 | 1,7 | 80 | 10,1 | 1,7 | 13,8 |
| Comisiones y gastos | 70 | 8,7 | 1,3 | 60 | 7,6 | 1,3 | 16,7 |
| Operaciones en cajeros | 58 | 7,2 | 1,1 | 59 | 7,5 | 1,2 | -1,7 |
| Información y documentación | 35 | 4,3 | 0,7 | 34 | 4,3 | 0,7 | 2,9 |
| Faltas de diligencia | 32 | 4,0 | 0,6 | 27 | 3,4 | 0,6 | 18,5 |
| Intereses | 32 | 4,0 | 0,6 | 19 | 2,4 | 0,4 | 68,4 |
| Otras cuestiones | 55 | 6,8 | 1,0 | 60 | 7,6 | 1,3 | -8,3 |
| Cuestiones sobre valores y seguros (a) | 583 | | 11,1 | 698 | | 14,5 | -16,5 |
| Cuestiones varias | 538 | | 10,2 | 462 | | 9,6 | 16,5 |
| Herencias | 136 | 25,3 | 2,6 | 104 | 22,5 | 2,2 | 30,8 |
| Inclusión en registros de impagados | 98 | 18,2 | 1,9 | 72 | 15,6 | 1,5 | 36,1 |
| Horario de pago | 55 | 10,2 | 1,0 | 39 | 8,4 | 0,8 | 41,0 |
| Divisas y billetes extranjeros | 20 | 3,7 | 0,4 | 25 | 5,4 | 0,5 | -20,0 |
| Deuda anotada | 4 | 0,7 | 0,1 | 14 | 3,0 | 0,3 | -71,4 |
| Otras cuestiones | 225 | 41,8 | 4,3 | 208 | 45,0 | 4,3 | 8,2 |
| Total | 5.256 | | 100,0 | 4.799 | | 100,0 | 9,5 |

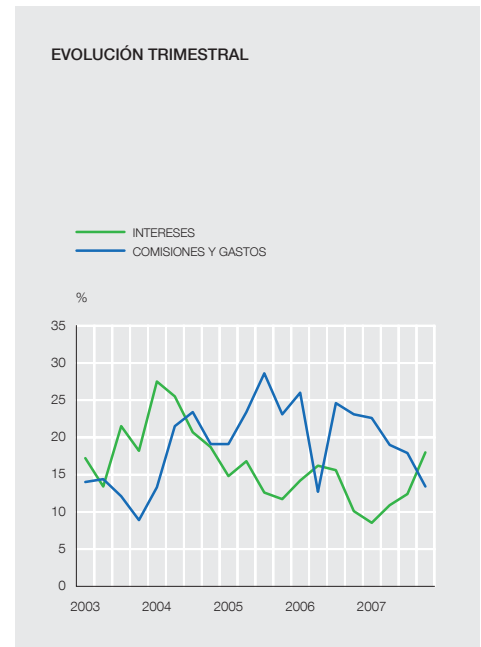
FUENTE: Banco de España.

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

RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 8.19

Préstamos y otras operaciones activas

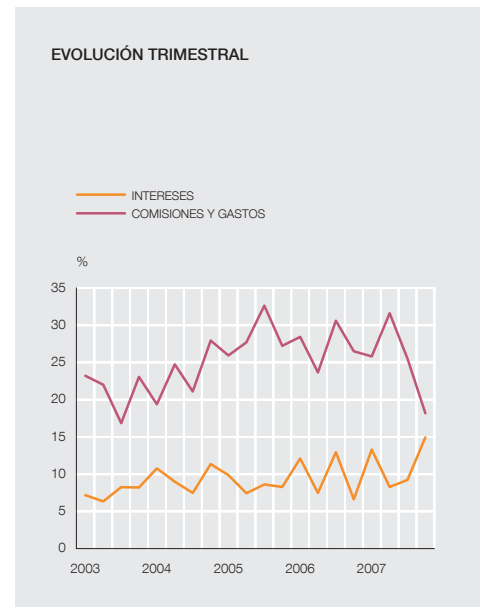
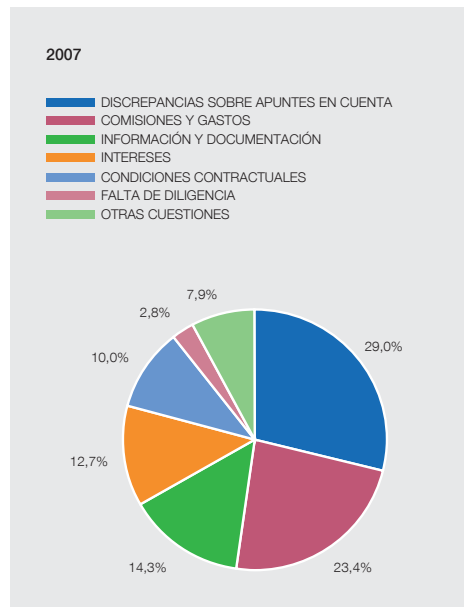


FUENTE: Banco de España.

RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 8.20

Depósitos y otras operaciones pasivas

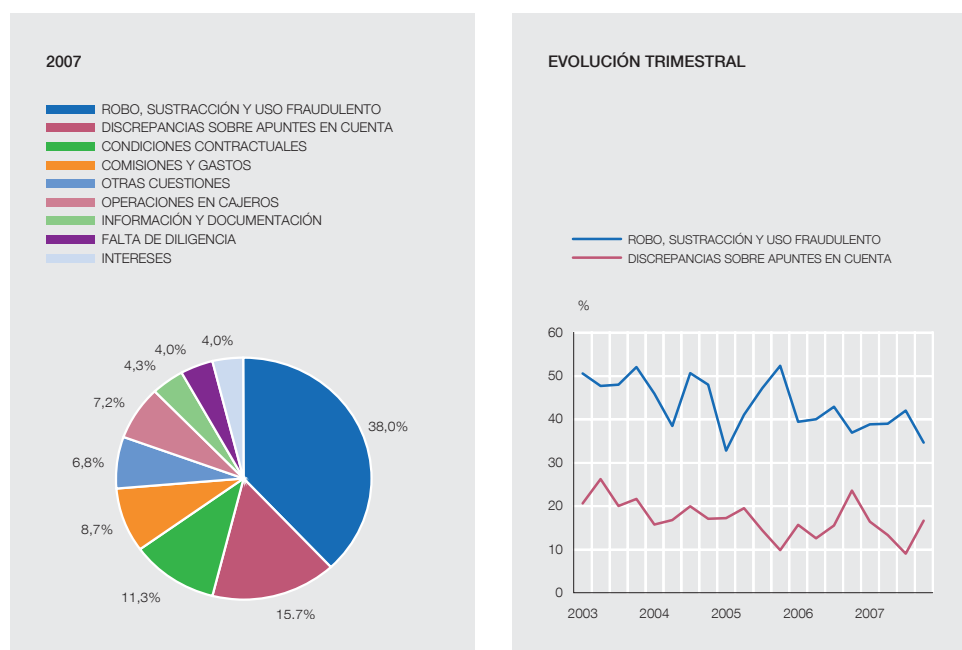


FUENTE: Banco de España.

RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 8.21

Operaciones con tarjeta



FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2007

CUADRO 8.16

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 | 529 | 38,3 | 328 | 23,8 | 393 | 28,5 | 130 | 9,4 | 1.380 |
| Cajas de ahorros | 189 | 20,3 | 233 | 25,1 | 425 | 45,7 | 82 | 8,8 | 929 |
| Cooperativas de crédito | 22 | 21,6 | 29 | 28,4 | 38 | 37,3 | 13 | 12,7 | 102 |
| Establecimientos financieros de crédito | 29 | 31,5 | 19 | 20,7 | 35 | 38,0 | 9 | 9,8 | 92 |
| Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras | 31 | 39,7 | 17 | 21,8 | 24 | 30,8 | 6 | 7,7 | 78 |
| Resto de entidades | 4 | 19,0 | 8 | 38,1 | 7 | 33,3 | 2 | 9,5 | 21 |
| Total | 804 | 30,9 | 634 | 24,4 | 922 | 35,4 | 242 | 9,3 | 2.602 |

FUENTE: Banco de España.

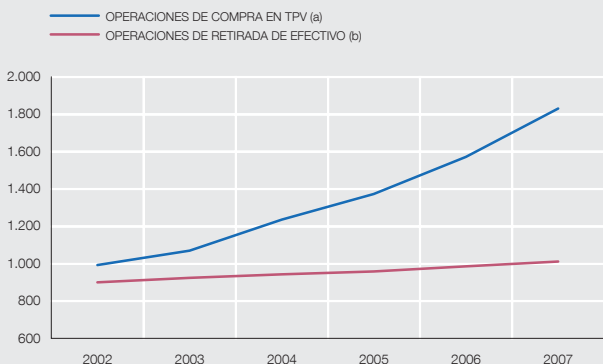
Durante el año 2007 ha continuado la tendencia creciente en la utilización de tarjetas de crédito y débito, con especial incremento del uso de las primeras.

En 2007 se han realizado 1.011.467 operaciones de retirada de efectivo en cajeros (un 2,5% más que en 2006), por un importe total de 113.937 millones de euros (un 5,5% más que en 2006); y 1.830.000 operaciones de compras a través de terminales de punto de venta

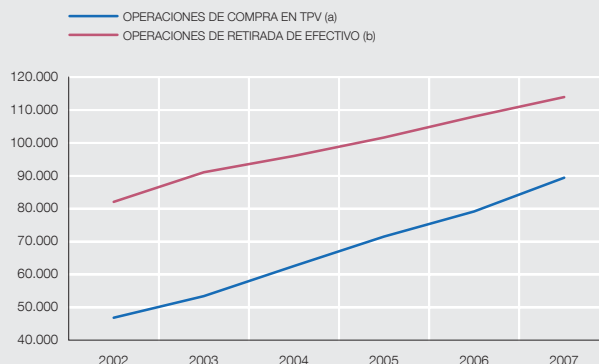
(un 16,5% más que en 2006), por un total de 89.395,89 millones de euros (un 13% más que en 2006).

Según las últimas informaciones proporcionadas por las redes de tarjetas, el número de tarjetas en circulación emitidas en España es de 75 millones, y el número de cajeros y terminales de punto de venta, de 60.588 y 1.462.459, un 3,7% y 5,5% más que en el ejercicio anterior, respectivamente.

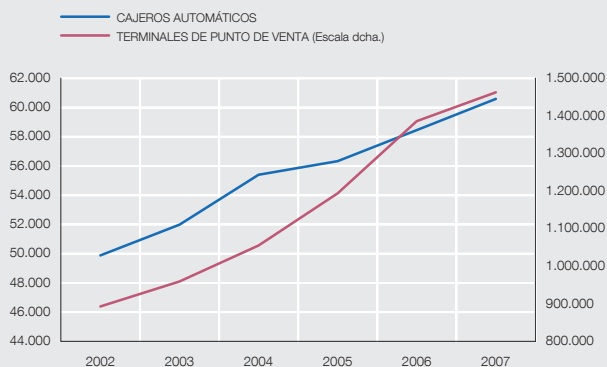
NÚMERO DE OPERACIONES (MILLONES)



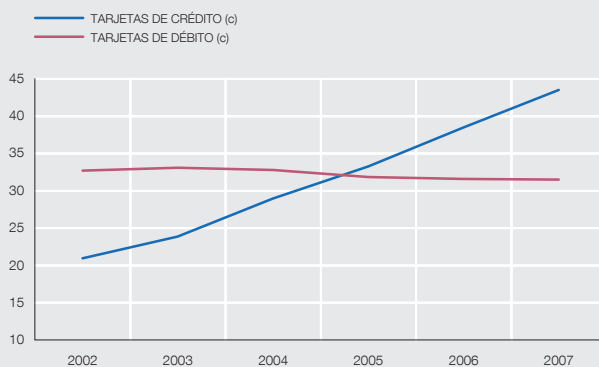
IMPORTE DE LAS OPERACIONES (MILLONES)



PARQUE DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y TERMINALES DE PUNTO DE VENTA



NÚMERO DE TARJETAS EN CIRCULACIÓN EMITIDAS EN ESPAÑA (MILLONES)



FUENTE: Banco de España.

- a. Operaciones realizadas en dispositivos situados en España con tarjetas emitidas por entidades adheridas a redes españolas.
- b. Operaciones realizadas en dispositivos situados en España con tarjetas emitidas por cualquier entidad.
- c. Se hace una aproximación por marcas al crédito y débito.

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, SA | 196 | 44,5 | 99 | 22,5 | 100 | 22,7 | 45 | 10,2 | 440 |
| Banco Español de Crédito, SA | 74 | 37,2 | 43 | 21,6 | 55 | 27,6 | 27 | 13,6 | 199 |
| Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA | 113 | 58,9 | 12 | 6,3 | 50 | 26,0 | 17 | 8,9 | 192 |
| Bankinter, SA | 18 | 15,7 | 63 | 54,8 | 31 | 27,0 | 3 | 2,6 | 115 |
| Citibank España, SA | 44 | 44,9 | 21 | 21,4 | 25 | 25,5 | 8 | 8,2 | 98 |
| Banco Popular Español, SA | 14 | 29,2 | 5 | 10,4 | 26 | 54,2 | 3 | 6,3 | 48 |
| Barclays Bank, SA | 4 | 9,5 | 15 | 35,7 | 19 | 45,2 | 4 | 9,5 | 42 |
| Banco Sabadell, SA | 9 | 24,3 | 4 | 10,8 | 17 | 45,9 | 7 | 18,9 | 37 |
| Banco Cetelem, SA | 14 | 51,9 | 8 | 29,6 | 4 | 14,8 | 1 | 3,7 | 27 |
| Open Bank Santander Consumer, SA | 8 | 36,4 | 3 | 13,6 | 10 | 45,5 | 1 | 4,5 | 22 |
| Deutsche Bank, SAE | 4 | 20,0 | 7 | 35,0 | 6 | 30,0 | 3 | 15,0 | 20 |
| Banco Pastor, SA | 3 | 15,8 | 7 | 36,8 | 7 | 36,8 | 2 | 10,5 | 19 |
| Banco de Valencia, SA | 1 | 6,7 | 9 | 60,0 | 4 | 26,7 | 1 | 6,7 | 15 |
| Uno-e Bank, SA | 5 | 35,7 | 3 | 21,4 | 5 | 35,7 | 1 | 7,1 | 14 |
| Santander Consumer Finance, SA | 7 | 58,3 | 2 | 16,7 | 3 | 25,0 | 0 | 0,0 | 12 |
| Banco de Andalucía, SA | 1 | 9,1 | 0 | 0,0 | 7 | 63,6 | 3 | 27,3 | 11 |
| Banco Gallego, SA | 1 | 9,1 | 4 | 36,4 | 5 | 45,5 | 1 | 9,1 | 11 |
| Banco Halifax Hispania, SA | 2 | 25,0 | 5 | 62,5 | 1 | 12,5 | 0 | 0,0 | 8 |
| Banco Popular-e, SA | 3 | 50,0 | 2 | 33,3 | 1 | 16,7 | 0 | 0,0 | 6 |
| Banco de Galicia, SA | 1 | 16,7 | 2 | 33,3 | 3 | 50,0 | 0 | 0,0 | 6 |
| Banco Guipuzcoano, SA | 0 | 0,0 | 2 | 33,3 | 4 | 66,7 | 0 | 0,0 | 6 |
| Banco Inversis Net, SA | 1 | 20,0 | 3 | 60,0 | 1 | 20,0 | 0 | 0,0 | 5 |
| Banca March, SA | 1 | 20,0 | 3 | 60,0 | 0 | 0,0 | 1 | 20,0 | 5 |
| Banco Caixa Geral, SA | 1 | 25,0 | 0 | 0,0 | 3 | 75,0 | 0 | 0,0 | 4 |
| Banco de Castilla, SA | 1 | 33,3 | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 1 | 33,3 | 3 |
| Banco de Crédito Balear, SA | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| Finanzia Banco de Crédito, SA | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| Bancofar, SA | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Altae Banco, SA | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Banesto Banco de Emisiones, SA | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Banco Popular Hipotecario, SA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Banco Finantia Sofinloc, SA | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| BNP Paribas España, SA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 1 |
| Banco de Servicios Financieros, Caja Madrid-Mapfre | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Banco Banif, SA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Banco Árabe Español, SA | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Popular Banca Privada, SA | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Banco Urquijo, SA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Total | 529 | 38,3 | 328 | 23,8 | 393 | 28,5 | 130 | 9,4 | 1.380 |

FUENTE: Banco de España.

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 | 38 | 19,0 | 34 | 17,0 | 108 | 54,0 | 20 | 10,0 | 200 |
| Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona | 24 | 22,6 | 24 | 22,6 | 48 | 45,3 | 10 | 9,4 | 106 |
| M P y C A San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Cajasol) | 16 | 26,2 | 16 | 26,2 | 22 | 36,1 | 7 | 11,5 | 61 |
| C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) | 14 | 25,9 | 17 | 31,5 | 22 | 40,7 | 1 | 1,9 | 54 |
| Caixa d'Estalvis de Catalunya | 7 | 14,3 | 15 | 30,6 | 18 | 36,7 | 9 | 18,4 | 49 |
| Caja de Ahorros del Mediterráneo | 11 | 23,9 | 12 | 26,1 | 19 | 41,3 | 4 | 8,7 | 46 |
| C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja) | 8 | 19,5 | 13 | 31,7 | 17 | 41,5 | 3 | 7,3 | 41 |
| M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja) | 6 | 15,0 | 10 | 25,0 | 22 | 55,0 | 2 | 5,0 | 40 |
| Caja de Ahorros de Galicia | 12 | 31,6 | 4 | 10,5 | 21 | 55,3 | 1 | 2,6 | 38 |
| Caja de Ahorros de Salamanca y Soria | 12 | 33,3 | 6 | 16,7 | 14 | 38,9 | 4 | 11,1 | 36 |
| Caja España de Inversiones, C A y M P | 4 | 15,4 | 8 | 30,8 | 12 | 46,2 | 2 | 7,7 | 26 |
| Bilbao Bizkaia Kutxa | 12 | 46,2 | 5 | 19,2 | 9 | 34,6 | 0 | 0,0 | 26 |
| Caja de Ahorros de Asturias | 4 | 17,4 | 10 | 43,5 | 9 | 39,1 | 0 | 0,0 | 23 |
| Caja de Ahorros y M P de Córdoba | 0 | 0,0 | 8 | 42,1 | 7 | 36,8 | 4 | 21,1 | 19 |
| Caja Insular de Ahorros de Canarias | 1 | 5,6 | 4 | 22,2 | 9 | 50,0 | 4 | 22,2 | 18 |
| Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha | 0 | 0,0 | 9 | 50,0 | 8 | 44,4 | 1 | 5,6 | 18 |
| Caja General de Ahorros de Granada | 1 | 6,7 | 6 | 40,0 | 6 | 40,0 | 2 | 13,3 | 15 |
| Caja General de Ahorros de Canarias | 1 | 7,7 | 5 | 38,5 | 6 | 46,2 | 1 | 7,7 | 13 |
| Caja de Ahorros de Santander y Cantabria | 1 | 7,7 | 3 | 23,1 | 8 | 61,5 | 1 | 7,7 | 13 |
| Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón | 0 | 0,0 | 5 | 38,5 | 5 | 38,5 | 3 | 23,1 | 13 |
| Caja de Ahorros y M P de Extremadura | 2 | 20,0 | 4 | 40,0 | 4 | 40,0 | 0 | 0,0 | 10 |
| C A y M P de Gipuzkoa y San Sebastián | 5 | 62,5 | 1 | 12,5 | 2 | 25,0 | 0 | 0,0 | 8 |
| Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra | 2 | 25,0 | 2 | 25,0 | 4 | 50,0 | 0 | 0,0 | 8 |
| Caja de Ahorros y M P de Navarra | 2 | 33,3 | 3 | 50,0 | 1 | 16,7 | 0 | 0,0 | 6 |
| Caixa d'Estalvis de Tarragona | 1 | 20,0 | 2 | 40,0 | 2 | 40,0 | 0 | 0,0 | 5 |
| Caixa d'Estalvis del Penedès | 0 | 0,0 | 1 | 20,0 | 3 | 60,0 | 1 | 20,0 | 5 |
| Caixa d'Estalvis Laietana | 0 | 0,0 | 1 | 25,0 | 2 | 50,0 | 1 | 25,0 | 4 |
| Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila | 1 | 33,3 | 0 | 0,0 | 2 | 66,7 | 0 | 0,0 | 3 |
| M P y Caja General de Ahorros de Badajoz | 1 | 33,3 | 0 | 0,0 | 2 | 66,7 | 0 | 0,0 | 3 |
| Caja de Ahorros y M P de Segovia | 1 | 33,3 | 0 | 0,0 | 2 | 66,7 | 0 | 0,0 | 3 |
| Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara | 0 | 0,0 | 2 | 66,7 | 1 | 33,3 | 0 | 0,0 | 3 |
| Caixa d'Estalvis de Manresa | 0 | 0,0 | 2 | 66,7 | 1 | 33,3 | 0 | 0,0 | 3 |
| Caixa d'Estalvis de Sabadell | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 2 | 66,7 | 0 | 0,0 | 3 |
| Caja de Ahorros de Murcia | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| Caixa d'Estalvis de Terrassa | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 2 |
| C A y M P Círculo Católico de Obreros de Burgos | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caja de Ahorros de La Rioja | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caja de Ahorros Municipal de Burgos | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caixa d'Estalvis de Girona | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caja de Ahorros de Vitoria y Álava | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caja Provincial de Ahorros de Jaén | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Total | 189 | 20,3 | 233 | 25,1 | 425 | 45,7 | 82 | 8,8 | 929 |

FUENTE: Banco de España.

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 | % | |
| Cajamar Caja Rural, SCC | 6 | 22,2 | 8 | 29,6 | 9 | 33,3 | 4 | 14,8 | 27 |
| Caja Laboral Popular, Cooperativa de Crédito | 1 | 7,7 | 1 | 7,7 | 9 | 69,2 | 2 | 15,4 | 13 |
| Caja Rural de Toledo, SCC | 3 | 37,5 | 4 | 50,0 | 1 | 12,5 | 0 | 0,0 | 8 |
| Caja Rural del Sur, SCC | 3 | 42,9 | 1 | 14,3 | 2 | 28,6 | 1 | 14,3 | 7 |
| Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC | 2 | 33,3 | 0 | 0,0 | 3 | 50,0 | 1 | 16,7 | 6 |
| Caja Rural de Navarra, SCC | 2 | 40,0 | 2 | 40,0 | 1 | 20,0 | 0 | 0,0 | 5 |
| Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, SCC | 1 | 25,0 | 1 | 25,0 | 1 | 25,0 | 1 | 25,0 | 4 |
| Caja Rural de Canarias, SCC | 0 | 0,0 | 1 | 25,0 | 2 | 50,0 | 1 | 25,0 | 4 |
| Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 1 | 33,3 | 1 | 33,3 | 3 |
| Caixa dels Advocats-Caja de los Abogados, SCC | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 2 | 66,7 | 0 | 0,0 | 3 |
| Caja Rural de Granada, SCC | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| Caja Rural del Duero, SCCL | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| Caja Rural de Aragón, SCC | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| Caixa de Crèdit dels Enginyers, SCC | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caja Rural de Albacete, SCC | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caja Rural Central, SCC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caixa Rural Galega, SCCV | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caja Rural de Asturias, SCC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caja Rural de Córdoba, SCC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caja Caminos, SCC | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 1 |
| Caja Rural de Ciudad Real, SCC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caja Rural de Burgos, SCC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caja Rural de Extremadura, SCC | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caja Rural de Salamanca, SCC | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 1 |
| Caja Rural de Tenerife, SCC | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Ipar Kutxa Rural, SCC | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caja de Arquitectos, SCC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caja Rural de Cuenca, SCC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 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 |
| Total | 22 | 21,6 | 29 | 28,4 | 38 | 37,3 | 13 | 12,7 | 102 |

FUENTE: Banco de España.

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 | 8 | 25,0 | 12 | 37,5 | 11 | 34,4 | 1 | 3,1 | 32 |
| Citifin, SA, EFC | 8 | 42,1 | 1 | 5,3 | 5 | 26,3 | 5 | 26,3 | 19 |
| Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC | 0 | 0,0 | 2 | 25,0 | 6 | 75,0 | 0 | 0,0 | 8 |
| Santander Consumer, EFC, SA | 3 | 60,0 | 0 | 0,0 | 2 | 40,0 | 0 | 0,0 | 5 |
| Finconsum, EFC, SA | 2 | 40,0 | 3 | 60,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 5 |
| Cofidis Hispania, EFC, SA | 2 | 50,0 | 0 | 0,0 | 1 | 25,0 | 1 | 25,0 | 4 |
| Pastor Servicios Financieros, EFC, SA | 1 | 33,3 | 1 | 33,3 | 1 | 33,3 | 0 | 0,0 | 3 |
| Sa Nostra de Inversiones, EFC, SA | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| American Express, EFC, SA | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 2 |
| Finanmadrid, SA, EFC | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| Euro Crédito, EFC, SA | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| Financiera El Corte Inglés, EFC, SA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| Accordia España, EFC, SA (a) | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 2 |
| Lico Leasing, SA, EFC | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Accordfin España, EFC, SA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Credifimo, EFC, SA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Renault Financiaciones, SA, EFC (a) | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Total | 29 | 31,5 | 19 | 20,7 | 35 | 38,0 | 9 | 9,8 | 92 |

FUENTE: Banco de España.

a. Accordia España, EFC, SA, y Renault Financiaciones, SA, EFC, causaron baja en el Registro de Entidades del Banco de España el 27 de junio de 2007, al ser absorbidos por RCI Banque, SA, Sucursal en España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2007

CUADRO 8.21

Sucursales en España de 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 | % | |
| MBNA Europe Bank Ltd, Sucursal en España | 16 | 57,1 | 8 | 28,6 | 4 | 14,3 | 0 | 0,0 | 28 |
| ING Direct NV, Sucursal en España | 8 | 30,8 | 5 | 19,2 | 11 | 42,3 | 2 | 7,7 | 26 |
| Barclays Bank Plc, Sucursal en España | 3 | 30,0 | 2 | 20,0 | 3 | 30,0 | 2 | 20,0 | 10 |
| Matlock Bank Plc, Sucursal en España | 2 | 66,7 | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 0 | 0,0 | 3 |
| Banque PSA Finance, Sucursal en España | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| Banco Sygma Hispania, Sucursal en España | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| Banco Espirito Santo, SA, Sucursal en España | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 2 |
| Bank of América, National Association, Sucursal en España | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Triodos Bank NV, Sucursal en España | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 1 |
| FCE Bank Plc, Sucursal en España | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Boursorama, Sucursal en España | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| RCI Banque, SA, Sucursal en España | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Total | 31 | 39,7 | 17 | 21,8 | 24 | 30,8 | 6 | 7,7 | 78 |

FUENTE: Banco de España.

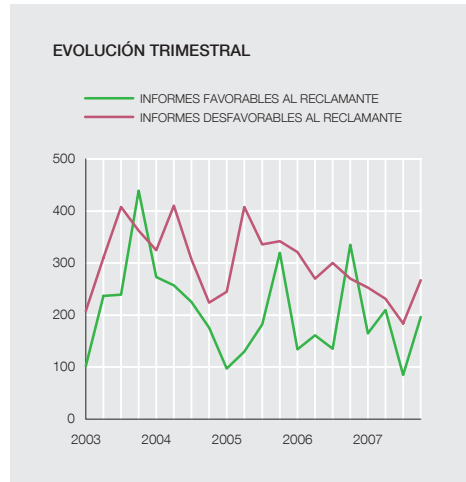
ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2007

CUADRO 8.22

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 | % | |
| Tasaciones Inmobiliarias, SA (TINSA) | 2 | 33,3 | 2 | 33,3 | 2 | 33,3 | 0 | 0,0 | 6 |
| Sociedad de Tasación, SA | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 1 | 33,3 | 1 | 33,3 | 3 |
| Técnicos en Tasación, SA (TECNITASA) | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| Foreing Exchange Company de España, SA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 2 |
| Changepoint, SA | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Tasaciones Madrid, SA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Universal de Envíos, SA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Ibertasa, SA | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Cambitur Internacional, SA | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| American Express Foreing Exchange, SA | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Money Exchange, SA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Alia Tasaciones, SA | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Total | 4 | 19,0 | 8 | 38,1 | 7 | 33,3 | 2 | 9,5 | 21 |

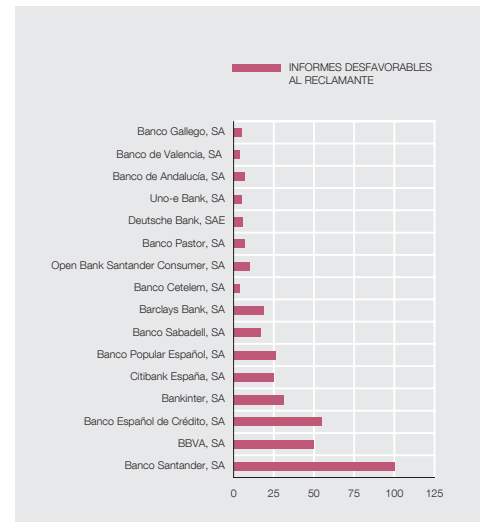
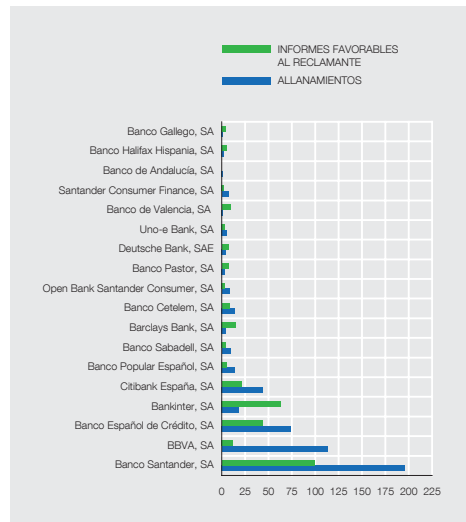
FUENTE: Banco de España.



FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES FAVORABLES Y DESFAVORABLES AL RECLAMANTE

Bancos (a)



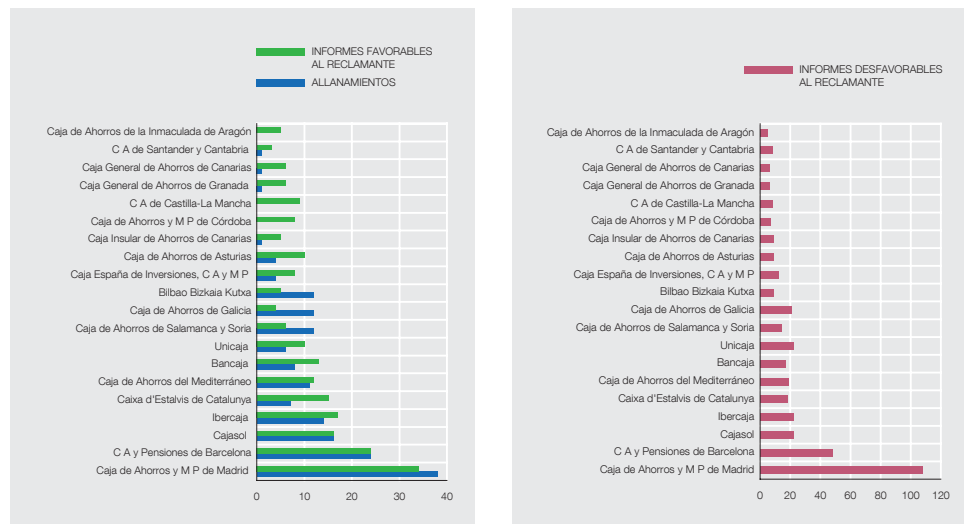
FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestran los bancos para los que el Servicio de Reclamaciones emitió durante 2007, al menos, ocho informes o allanamientos.

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

GRÁFICO 8.24

Cajas de ahorros (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestran las cajas de ahorros para las que el Servicio de Reclamaciones emitió durante 2007, al menos, trece informes o allanamientos.

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

GRÁFICO 8.25

Cooperativas de crédito (a)



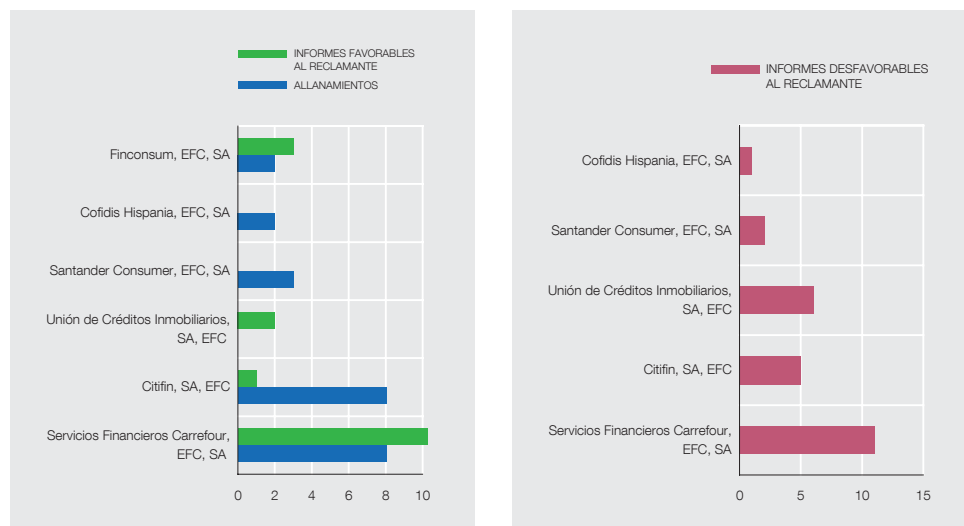
FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestran las cooperativas de crédito para las que el Servicio de Reclamaciones emitió durante 2007, al menos, dos informes o allanamientos.

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

GRÁFICO 8.26

Establecimientos financieros de crédito (a)



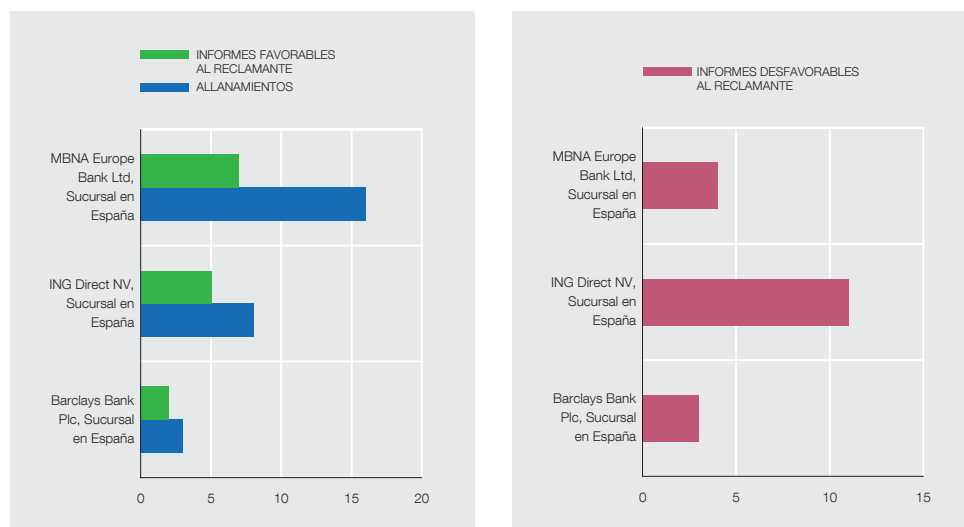
FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestran los establecimientos financieros de crédito para los que el Servicio de Reclamaciones emitió durante 2007, al menos, cuatro informes o allanamientos.

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

GRÁFICO 8.27

Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestran las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras para las que el Servicio de Reclamaciones emitió durante 2007, al menos, diez informes o allanamientos.

RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 8.23

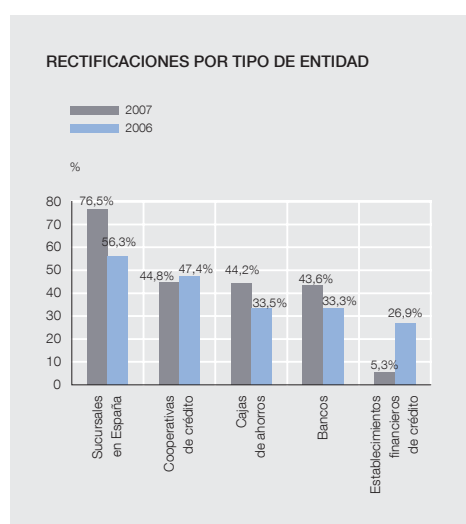
Resumen para todas las entidades

| ENTIDAD | INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE | RECTIFICA | | NO RECTIFICA | |
|--|-----------------------------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| | N.º | N.º | % | N.º | % |
| Bancos | 328 | 143 | 43,6 | 185 | 56,4 |
| Cajas de ahorros | 233 | 103 | 44,2 | 130 | 55,8 |
| Cooperativas de crédito | 29 | 13 | 44,8 | 16 | 55,2 |
| Establecimientos financieros de crédito | 19 | 1 | 5,3 | 18 | 94,7 |
| Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras | 17 | 13 | 76,5 | 4 | 23,5 |
| Resto de entidades | 8 | 3 | 37,5 | 5 | 62,5 |
| Total | 634 | 276 | 43,5 | 358 | 56,5 |

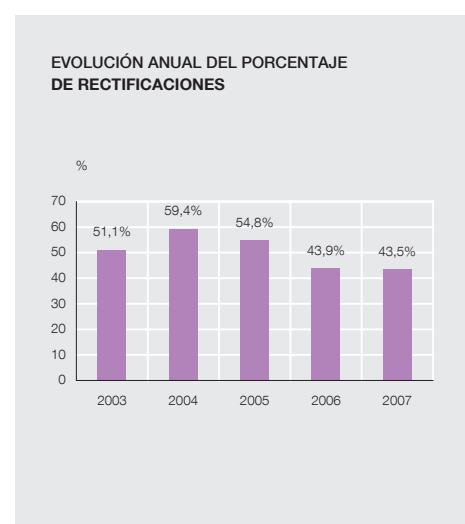
FUENTE: Banco de España.

RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 8.28



FUENTE: Banco de España.



Bancos

| ENTIDAD | INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE | RECTIFICA | | NO RECTIFICA | |
|-------------------------------------|---|------------|-------------|--------------|-------------|
| | | N.º | % | N.º | % |
| Banco Santander, SA | 99 | 52 | 52,5 | 47 | 47,5 |
| Bankinter, SA | 63 | 27 | 42,9 | 36 | 57,1 |
| Banco Español de Crédito, SA | 43 | 14 | 32,6 | 29 | 67,4 |
| Citibank España, SA | 21 | 3 | 14,3 | 18 | 85,7 |
| Barclays Bank, SA | 15 | 3 | 20,0 | 12 | 80,0 |
| Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA | 12 | 11 | 91,7 | 1 | 8,3 |
| Banco de Valencia, SA | 9 | 2 | 22,2 | 7 | 77,8 |
| Banco Cetelem, SA | 8 | 0 | 0,0 | 8 | 100,0 |
| Banco Pastor, SA | 7 | 3 | 42,9 | 4 | 57,1 |
| Deutsche Bank, SAE | 7 | 1 | 14,3 | 6 | 85,7 |
| Banco Popular Español, SA | 5 | 5 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Banco Halifax Hispania, SA | 5 | 3 | 60,0 | 2 | 40,0 |
| Banco Sabadell, SA | 4 | 4 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Banco Gallego, SA | 4 | 0 | 0,0 | 4 | 100,0 |
| Banca March, SA | 3 | 3 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Open Bank Santander Consumer, SA | 3 | 2 | 66,7 | 1 | 33,3 |
| Banco Inversis Net, SA | 3 | 2 | 66,7 | 1 | 33,3 |
| Uno-e Bank, SA | 3 | 1 | 33,3 | 2 | 66,7 |
| Banco Popular-e, SA | 2 | 2 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Santander Consumer Finance, SA | 2 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 |
| Banco Guipuzcoano, SA | 2 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 |
| Banco de Galicia, SA | 2 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 |
| Finanzia Banco de Crédito, SA | 2 | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 |
| Banco Finantia Sofinloc, SA | 1 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Banco de Crédito Balear, SA | 1 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Popular Banca Privada, SA | 1 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 |
| Banco Árabe Español, SA | 1 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 |
| Total | 328 | 143 | 43,6 | 185 | 56,4 |

FUENTE: Banco de España.

Cajas de ahorros

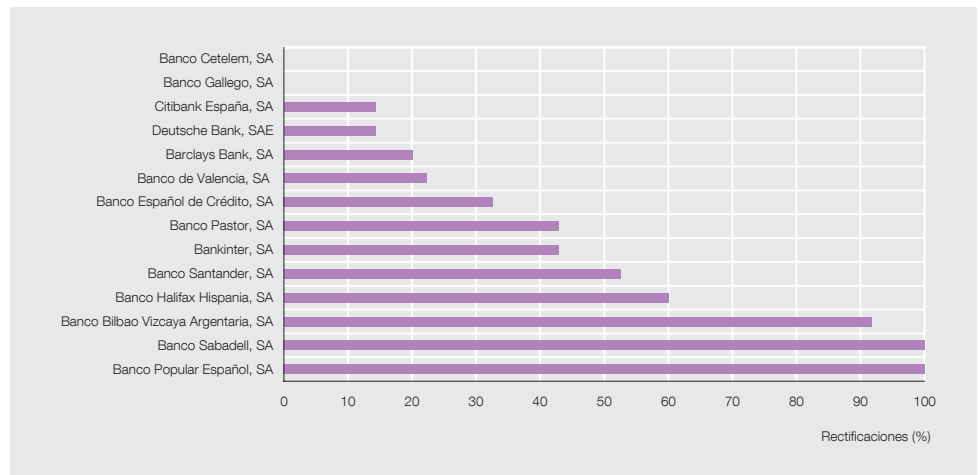
| ENTIDAD | INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE N.º | RECTIFICA | | NO RECTIFICA | |
|--|--|------------|-------------|--------------|-------------|
| | | N.º | % | N.º | % |
| Caja de Ahorros y M P de Madrid | 34 | 11 | 32,4 | 23 | 67,6 |
| Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona | 24 | 2 | 8,3 | 22 | 91,7 |
| C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) | 17 | 5 | 29,4 | 12 | 70,6 |
| M P y C A San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Cajasol) | 16 | 5 | 31,3 | 11 | 68,8 |
| Caixa d'Estalvis de Catalunya | 15 | 12 | 80,0 | 3 | 20,0 |
| C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja) | 13 | 5 | 38,5 | 8 | 61,5 |
| Caja de Ahorros del Mediterráneo | 12 | 6 | 50,0 | 6 | 50,0 |
| M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja) | 10 | 8 | 80,0 | 2 | 20,0 |
| Caja de Ahorros de Asturias | 10 | 8 | 80,0 | 2 | 20,0 |
| Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha | 9 | 8 | 88,9 | 1 | 11,1 |
| Caja España de Inversiones, C A y M P | 8 | 6 | 75,0 | 2 | 25,0 |
| Caja de Ahorros y M P de Córdoba | 8 | 3 | 37,5 | 5 | 62,5 |
| Caja de Ahorros de Salamanca y Soria | 6 | 4 | 66,7 | 2 | 33,3 |
| Caja General de Ahorros de Granada | 6 | 3 | 50,0 | 3 | 50,0 |
| Caja General de Ahorros de Canarias | 5 | 2 | 40,0 | 3 | 60,0 |
| Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón | 5 | 2 | 40,0 | 3 | 60,0 |
| Bilbao Bizkaia Kutxa | 5 | 0 | 0,0 | 5 | 100,0 |
| Caja Insular de Ahorros de Canarias | 4 | 2 | 50,0 | 2 | 50,0 |
| Caja de Ahorros y M P de Extremadura | 4 | 1 | 25,0 | 3 | 75,0 |
| Caja de Ahorros de Galicia | 4 | 0 | 0,0 | 4 | 100,0 |
| Caja de Ahorros de Santander y Cantabria | 3 | 2 | 66,7 | 1 | 33,3 |
| Caja de Ahorros y M P de Navarra | 3 | 1 | 33,3 | 2 | 66,7 |
| Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra | 2 | 2 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Caixa d'Estalvis de Tarragona | 2 | 2 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Caixa d'Estalvis de Manresa | 2 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 |
| Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara | 2 | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 |
| Caixa d'Estalvis del Penedès | 1 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Caixa d'Estalvis de Sabadell | 1 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Caixa d'Estalvis Laietana | 1 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 |
| C A y M P de Gipuzkoa y San Sebastián | 1 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 |
| Total | 233 | 103 | 44,2 | 130 | 55,8 |

FUENTE: Banco de España.

RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 8.29

Bancos (a)



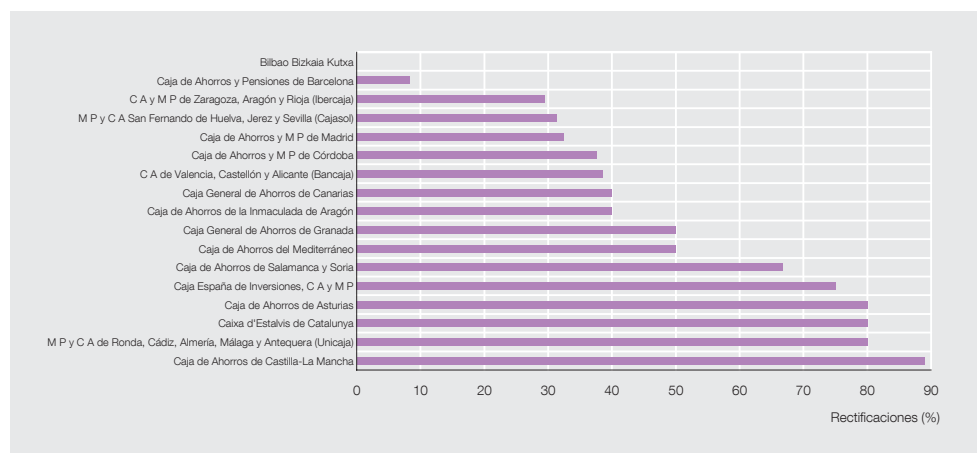
FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestran los bancos para los que el Servicio de Reclamaciones estimó, en al menos cuatro expedientes, que la entidad había quebrantado las normas de transparencia y protección de la clientela bancaria y/o las buenas prácticas y usos financieros.

RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 8.30

Cajas de ahorros (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestran las cajas de ahorros para las que el Servicio de Reclamaciones estimó, en al menos cinco expedientes, que la entidad había quebrantado las normas de transparencia y protección de la clientela bancaria y/o las buenas prácticas y usos financieros.

RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 8.26

Cooperativas de crédito

| ENTIDAD | INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE N.º | RECTIFICA | | NO RECTIFICA | |
|---|--|-----------|-------------|--------------|-------------|
| | | N.º | % | N.º | % |
| Cajamar Caja Rural, SCC | 8 | 4 | 50,0 | 4 | 50,0 |
| Caja Rural de Toledo, SCC | 4 | 1 | 25,0 | 3 | 75,0 |
| Caja Rural de Navarra, SCC | 2 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 |
| Caja de Arquitectos, SCC | 1 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Caja Laboral Popular, Cooperativa de Crédito | 1 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, SCC | 1 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Caja Rural de Aragón, SCC | 1 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Caja Rural de Asturias, SCC | 1 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Caja Rural de Ciudad Real, SCC | 1 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Caja Rural del Sur, SCC | 1 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Caixa dels Advocats-Caja de los Abogados, SCC | 1 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 |
| Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV | 1 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 |
| Caixa Rural Galega, SCCV | 1 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 |
| Caja Rural Central, SCC | 1 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 |
| Caja Rural de Burgos, SCC | 1 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 |
| Caja Rural de Canarias, SCC | 1 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 |
| Caja Rural de Córdoba, SCC | 1 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 |
| Caja Rural de Cuenca, SCC | 1 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 |
| Total | 29 | 13 | 44,8 | 16 | 55,2 |

FUENTE: Banco de España.

RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 8.27

Establecimientos financieros de crédito

| ENTIDAD | INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE N.º | RECTIFICA | | NO RECTIFICA | |
|--|--|-----------|------------|--------------|-------------|
| | | N.º | % | N.º | % |
| Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA | 12 | 0 | 0,0 | 12 | 100,0 |
| Finconsum, EFC, SA | 3 | 1 | 33,3 | 2 | 66,7 |
| Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC | 2 | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 |
| Citifin, SA, EFC | 1 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 |
| Pastor Servicios Financieros, EFC, SA | 1 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 |
| Total | 19 | 1 | 5,3 | 18 | 94,7 |

FUENTE: Banco de España.

RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 8.28

Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras

| ENTIDAD | INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE N.º | RECTIFICA | | NO RECTIFICA | |
|--|--|-----------|-------------|--------------|-------------|
| | | N.º | % | N.º | % |
| MBNA Europe Bank Ltd, Sucursal en España | 8 | 6 | 75,0 | 2 | 25,0 |
| ING Direct NV, Sucursal en España | 5 | 4 | 80,0 | 1 | 20,0 |
| Barclays Bank Plc, Sucursal en España | 2 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 |
| FCE Bank Plc, Sucursal en España | 1 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Banco Sygma Hispania, Sucursal en España | 1 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 17 | 13 | 76,5 | 4 | 23,5 |

FUENTE: Banco de España.

RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

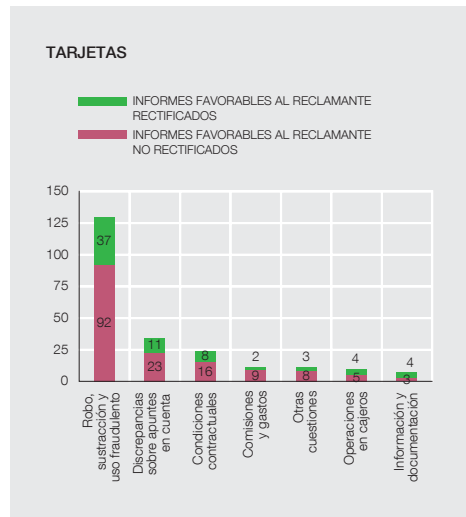
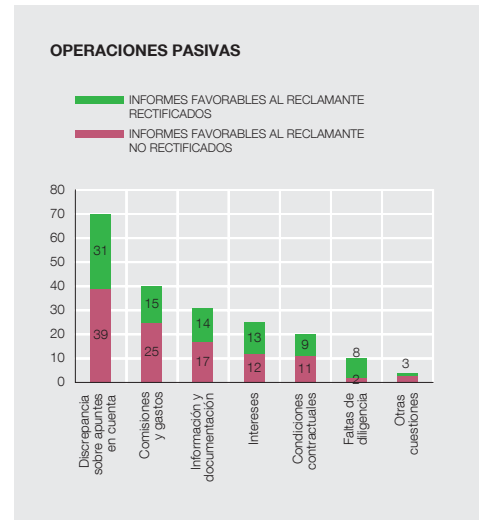
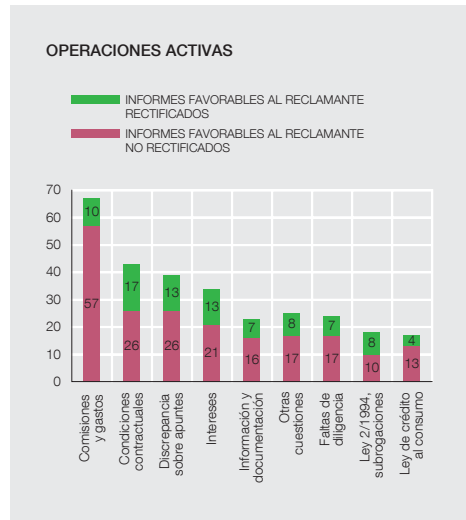
CUADRO 8.29

Resto de entidades

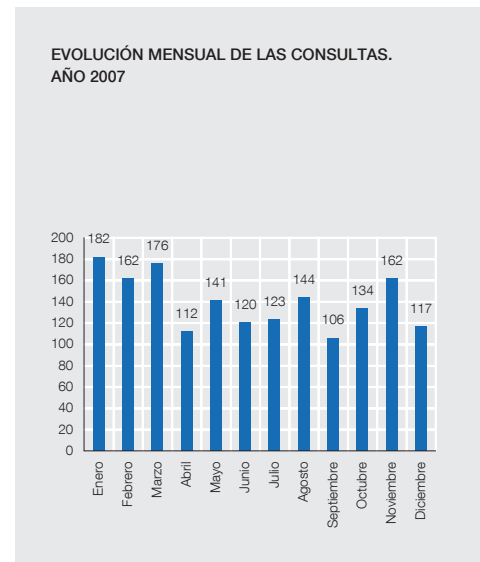
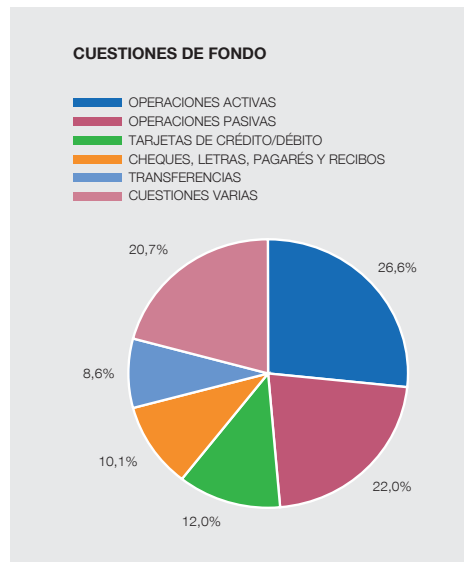
| ENTIDAD | INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE N.º | RECTIFICA | | NO RECTIFICA | |
|--------------------------------------|--|-----------|-------------|--------------|-------------|
| | | N.º | % | N.º | % |
| Tasaciones Inmobiliarias, SA (TINSA) | 2 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 |
| Técnicos en Tasación, SA (TECNITASA) | 2 | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 |
| Cambitur Internacional, SA | 1 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Changepoint, SA | 1 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 |
| Alia Tasaciones, SA | 1 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 |
| Sociedad de Tasación, SA | 1 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 |
| Total | 8 | 3 | 37,5 | 5 | 62,5 |

FUENTE: Banco de España.

Materias

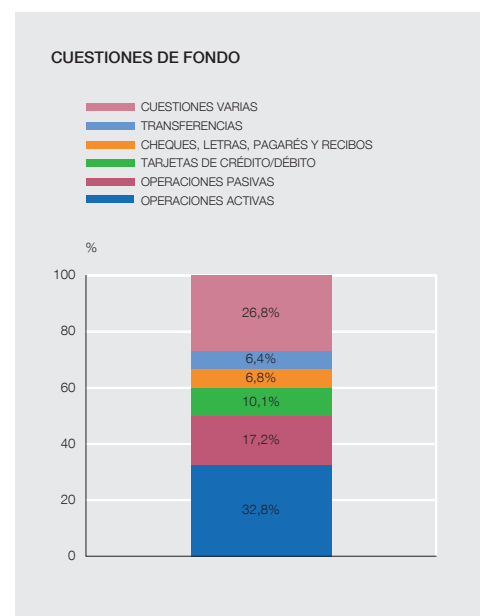
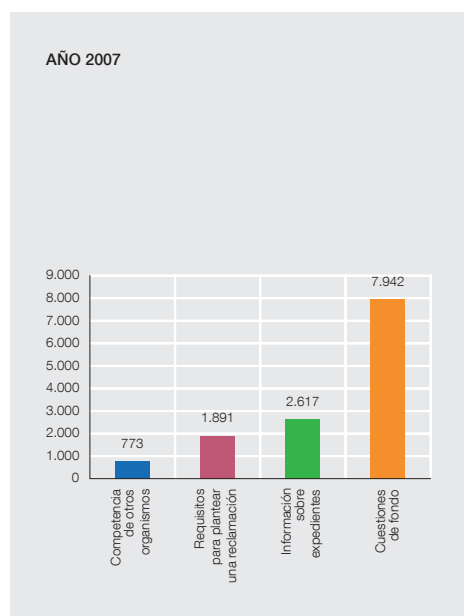


FUENTE: Banco de España.



FUENTE: Banco de España..

CONSULTAS TELEFÓNICAS



FUENTE: Banco de España.

