





## ÍNDICE

9.1 NUEVAS RECLAMACIONES  
RECIBIDAS **309**

9.2 ENTIDADES A LAS QUE  
SE DIO TRASLADO  
DE LAS RECLAMACIONES **320**

9.3 RECLAMACIONES  
RESUELTAS **338**

9.4 CONSULTAS  
ATENDIDAS **359**



## 9 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 fueron resueltas en 2008. Por último, se analizan los datos relativos a las consultas atendidas.

### 9.1 Nuevas reclamaciones recibidas

#### RECLAMACIONES, QUEJAS Y CONSULTAS PRESENTADAS

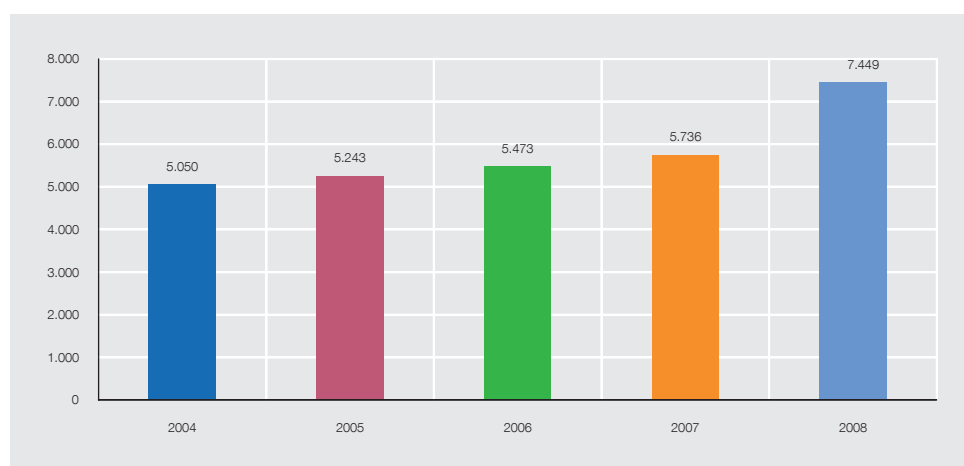
CUADRO 9.1

	RECLAMACIONES Y QUEJAS		CONSULTAS ESCRITAS		CONSULTAS TELEFÓNICAS		TOTAL NUEVOS CASOS PRESENTADOS	
	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007
Enero	512	453	186	182	1.171	1.257	1.869	1.892
Febrero	579	478	205	162	1.282	1.248	2.066	1.888
Marzo	480	511	205	176	1.063	1.239	1.748	1.926
Abril	628	460	250	112	2.313	1.023	3.191	1.595
Mayo	596	522	283	141	2.114	1.114	2.993	1.777
Junio	590	511	321	120	2.243	1.198	3.154	1.829
Julio	672	492	360	123	2.212	1.220	3.244	1.835
Agosto	510	436	303	144	1.653	1.004	2.466	1.584
Septiembre	642	414	441	106	2.476	1.103	3.559	1.623
Octubre	796	559	520	134	3.652	1.331	4.968	2.024
Noviembre	752	516	500	162	2.597	1.477	3.849	2.155
Diciembre	692	384	498	117	2.613	1.186	3.803	1.687
<b>Total</b>	<b>7.449</b>	<b>5.736</b>	<b>4.072</b>	<b>1.679</b>	<b>25.389</b>	<b>14.400</b>	<b>36.910</b>	<b>21.815</b>

FUENTE: Banco de España.

## RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS

GRÁFICO 9.1



FUENTE: Banco de España.

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

CUADRO 9.2

ENTIDADES	2008 (a)			2007			VARIACIÓN RESPECTO 2007 (%)
	N.º	%	N.º/ ACTIV. FINANC. (b)	N.º	%	N.º/ ACTIV. FINANC. (b)	
Bancos	4.057	53,4	5,4	3.109	53,4	4,6	23,4
Cajas de ahorros	2.588	34,0	3,1	1.944	33,4	2,5	24,9
Cooperativas de crédito	262	3,4	2,9	215	3,7	2,5	17,9
Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras	220	2,9	4,1	218	3,7	4,1	0,9
<b>Total entidades de depósito</b>	<b>7.127</b>	<b>93,7</b>	<b>4,2</b>	<b>5.486</b>	<b>94,1</b>	<b>3,5</b>	<b>23,0</b>
Establecimientos financieros de crédito	284	3,7	7,6	198	3,4	5,7	30,3
<b>Total entidades de crédito</b>	<b>7.411</b>	<b>97,5</b>	<b>4,2</b>	<b>5.684</b>	<b>97,5</b>	<b>3,5</b>	<b>23,3</b>
Establecimientos de cambio de moneda	22	0,3	NS	30	0,5	NS	-36,4
Sociedades de tasación	34	0,4	NS	18	0,3	NS	47,1
<b>Entidades supervisadas por el Banco de España</b>	<b>7.467</b>	<b>98,2</b>	<b>NS</b>	<b>5.732</b>	<b>98,4</b>	<b>NS</b>	<b>23,2</b>
Entidades no supervisadas por el Banco de España	136	1,8	NS	95	1,6	NS	30,1
<b>Total entidades (c)</b>	<b>7.603</b>	<b>100,0</b>	<b>NS</b>	<b>5.827</b>	<b>100,0</b>	<b>NS</b>	<b>23,4</b>

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.

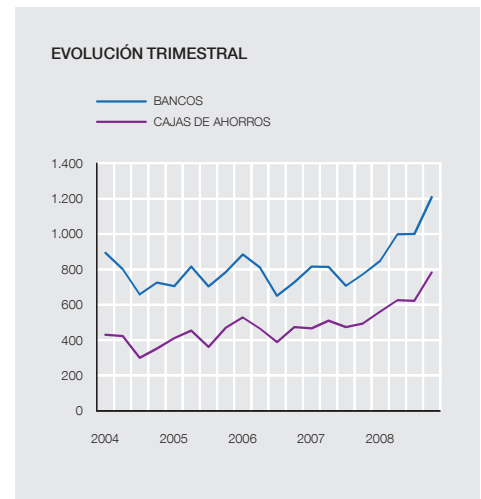
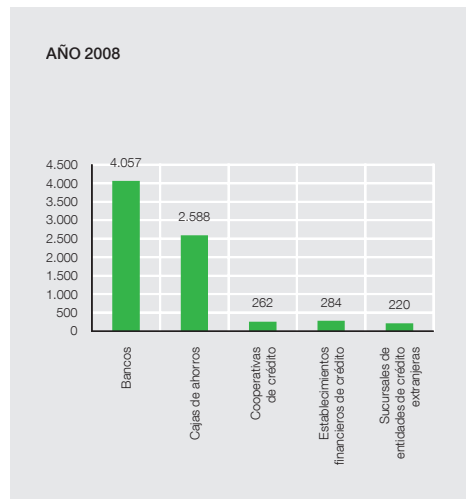
b. Número de reclamaciones dirigidas contra cada tipo de entidad por cada mil millones de euros de actividad financiera. Se toma como aproximación de la actividad financiera, para cada tipo de entidad, el promedio entre el importe de la inversión crediticia y el importe de los depósitos existentes a 31 de diciembre del año de referencia. Además, en 2008 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 (1,4%).

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 (7.603 en 2008) sea siempre superior al número de reclamaciones recibidas (7.449 en 2008).

NS: No significativo.

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

GRÁFICO 9.2



FUENTE: Banco de España.

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

CUADRO 9.3

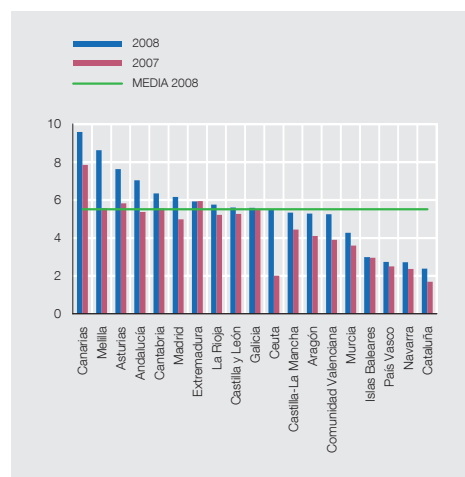
	2008				2007			
	NÚMERO	%	ACTIVIDAD FINANCIERA (MILLONES DE EUROS) (a)	RECLAMAC./MIL MILLONES DE EUROS DE ACTIVIDAD FINANCIERA	NÚMERO	%	ACTIVIDAD FINANCIERA (MILLONES DE EUROS) (a)	RECLAMAC./MIL MILLONES DE EUROS DE ACTIVIDAD FINANCIERA
Madrid	2.418	32,5	411.050	6,0	1.825	31,8	377.003	5,0
Andalucía	1.200	16,1	178.234	6,9	898	15,7	172.179	5,4
Comunidad Valenciana	723	9,7	146.646	5,1	531	9,3	140.240	3,9
Cataluña	621	8,3	271.922	2,3	412	7,2	250.583	1,7
Castilla y León	371	5,0	70.342	5,4	328	5,7	64.132	5,3
Canarias	383	5,1	42.192	9,3	307	5,4	40.254	7,8
Galicia	324	4,3	60.714	5,5	296	5,2	55.544	5,5
Castilla-La Mancha	232	3,1	46.116	5,2	183	3,2	42.428	4,4
País Vasco	213	2,9	81.881	2,7	179	3,1	73.797	2,5
Aragón	209	2,8	41.544	5,2	152	2,6	38.117	4,1
Asturias	187	2,5	25.335	7,6	133	2,3	23.521	5,8
Murcia	152	2,0	37.631	4,2	125	2,2	35.746	3,6
Extremadura	114	1,5	20.311	5,8	109	1,9	18.858	5,9
Islas Baleares	93	1,2	32.666	2,9	87	1,5	30.269	3,0
Cantabria	83	1,1	13.942	6,1	70	1,2	12.966	5,6
La Rioja	58	0,8	10.534	5,7	49	0,9	9.652	5,2
Navarra	55	0,7	21.195	2,7	45	0,8	19.664	2,4
Melilla	7	0,1	955	7,5	5	0,1	922	5,6
Ceuta	6	0,1	1.121	5,5	2	0,0	1.024	2,0
<b>Total</b>	<b>7.449</b>	<b>100,0</b>	<b>1.514.333</b>	<b>5,1</b>	<b>5.736</b>	<b>100,0</b>	<b>1.406.898</b>	<b>4,2</b>

FUENTE: Banco de España.

a. Se toma como aproximación de la actividad financiera, para cada comunidad autónoma, el promedio entre el importe de la inversión crediticia y el importe de los depósitos existentes a 31 de diciembre del año de referencia. Además, en 2008 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 (1,4%).

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

GRÁFICO 9.3



FUENTE: Banco de España.



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

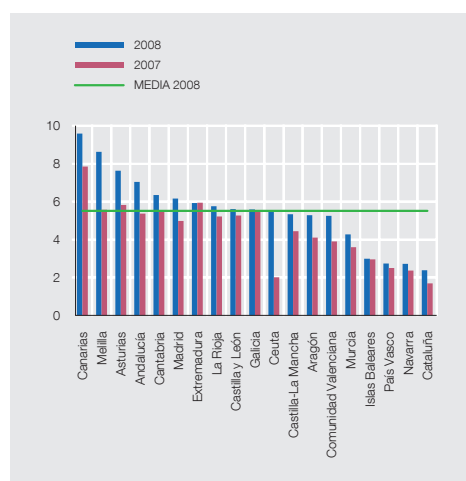
CUADRO 9.4

	AÑO 2008		AÑO 2007		HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS	AÑO 2008	AÑO 2007
	NÚMERO	%	NÚMERO	%		RECLAMAC./ 100.000 HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS	RECLAMAC./ 100.000 HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS
Madrid	2.418	32,5	1.825	31,8	4.591.701	52,7	39,7
Andalucía	1.200	16,1	898	15,7	5.987.365	20,0	15,0
Comunidad Valenciana	723	9,7	531	9,3	3.506.173	20,6	15,1
Cataluña	621	8,3	412	7,2	5.408.264	11,5	7,6
Canarias	383	5,1	307	5,4	1.394.214	27,5	22,0
Castilla y León	371	5,0	328	5,7	2.137.968	17,4	15,3
Galicia	324	4,3	296	5,2	2.349.037	13,8	12,6
Castilla-La Mancha	232	3,1	183	3,2	1.458.710	15,9	12,5
País Vasco	213	2,9	179	3,1	1.816.714	11,7	9,9
Aragón	209	2,8	152	2,6	1.040.912	20,1	14,6
Asturias	187	2,5	133	2,3	944.201	19,8	14,1
Murcia	152	2,0	125	2,2	975.391	15,6	12,8
Extremadura	114	1,5	109	1,9	871.969	13,1	12,5
Islas Baleares	93	1,2	87	1,5	701.825	13,3	12,4
Cantabria	83	1,1	49	0,9	464.394	17,9	10,6
La Rioja	58	0,8	45	0,8	238.112	24,4	18,9
Navarra	55	0,7	70	1,2	474.338	11,6	14,8
Melilla	7	0,1	2	0,0	50.554	13,8	4,0
Ceuta	6	0,1	5	0,1	55.781	10,8	9,0
<b>Total</b>	<b>7.449</b>	<b>100,0</b>	<b>5.736</b>	<b>100,0</b>	<b>34.467.623</b>	<b>21,6</b>	<b>16,6</b>

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

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

GRÁFICO 9.4



FUENTE: Banco de España.

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

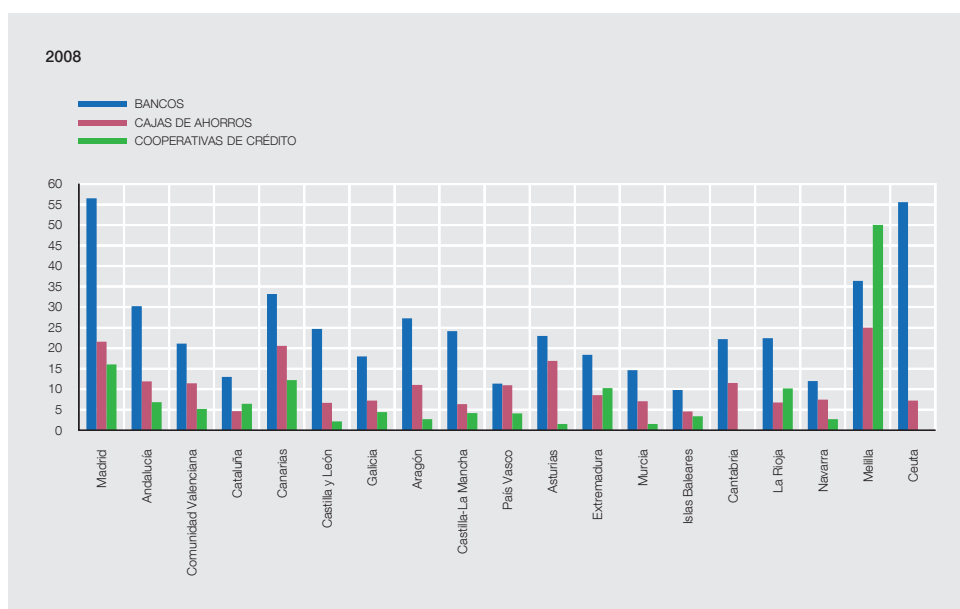
CUADRO 9.5

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	1.429	58,1	57	706	28,7	22	19	0,8	16	305	12,4	2.459	32,3
Andalucía	590	48,4	30	461	37,8	12	78	6,4	7	90	7,4	1.219	16,0
Comunidad Valenciana	362	48,5	21	279	37,3	11	45	6,0	5	61	8,2	747	9,8
Cataluña	303	48,0	13	257	40,7	5	9	1,4	6	62	9,8	631	8,3
Castilla y León	195	50,9	33	149	38,9	21	18	4,7	12	21	5,5	383	5,0
Canarias	238	60,6	25	114	29,0	7	10	2,5	2	31	7,9	393	5,2
Galicia	221	67,0	18	88	26,7	7	2	0,6	4	19	5,8	330	4,3
Castilla-La Mancha	113	47,3	27	101	42,3	11	12	5,0	3	13	5,4	239	3,1
País Vasco	118	54,1	24	68	31,2	6	19	8,7	4	13	6,0	218	2,9
Aragón	87	40,8	11	92	43,2	11	15	7,0	4	19	8,9	213	2,8
Asturias	103	54,8	23	64	34,0	17	2	1,1	1	19	10,1	188	2,5
Murcia	76	48,7	18	53	34,0	8	16	10,3	10	11	7,1	156	2,1
Extremadura	54	46,2	15	50	42,7	7	4	3,4	1	9	7,7	117	1,5
Islas Baleares	55	57,9	10	30	31,6	5	1	1,1	3	9	9,5	95	1,2
Cantabria	49	57,0	22	30	34,9	11	0	0,0	0	7	8,1	86	1,1
La Rioja	28	47,5	22	21	35,6	7	6	10,2	10	4	6,8	59	0,8
Navarra	27	48,2	12	22	39,3	7	5	8,9	3	2	3,6	56	0,7
Melilla	4	50,0	36	2	25,0	25	1	12,5	50	1	12,5	8	0,1
Ceuta	5	83,3	56	1	16,7	7	0	0,0	0	0	0,0	6	0,1
<b>Total</b>	<b>4.057</b>	<b>53,4</b>	<b>26</b>	<b>2.588</b>	<b>34,0</b>	<b>10</b>	<b>262</b>	<b>3,4</b>	<b>5</b>	<b>696</b>	<b>9,2</b>	<b>7.603</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Banco de España.

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

GRÁFICO 9.5



FUENTE: Banco de España.

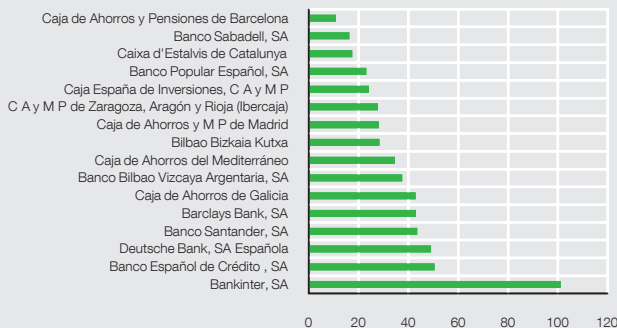
**DESGLOSE POR COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RATIO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS POR CADA 100 OFICINAS**

RECUADRO 9.1

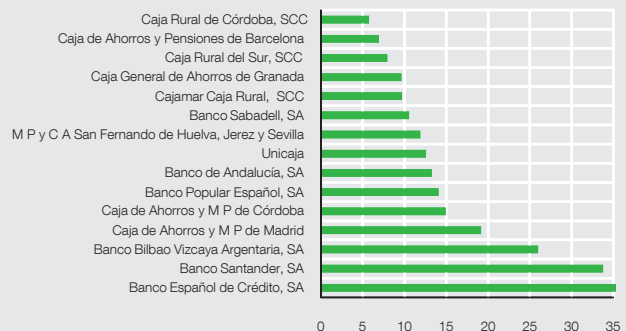
En este recuadro informativo 9.1 se detalla, para cada comunidad autónoma, el número de reclamaciones que cada entidad recibió durante 2008 por cada 100 oficinas que dicha entidad tuviera abiertas en la comunidad autónoma de que se trate. No se han considerado representativas, a efectos de comparación, aquellas entidades que, en la comunidad autónoma que se analiza y para 2008:

- 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 2008 tuvieron 25 o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma. En el cuadro que sigue 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 2008 tuvieron 100 o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma. En el cuadro que sigue se incluyen las entidades que, pese a recibir diez o más reclamaciones, tuvieron menos de 100 oficinas abiertas en Andalucía.

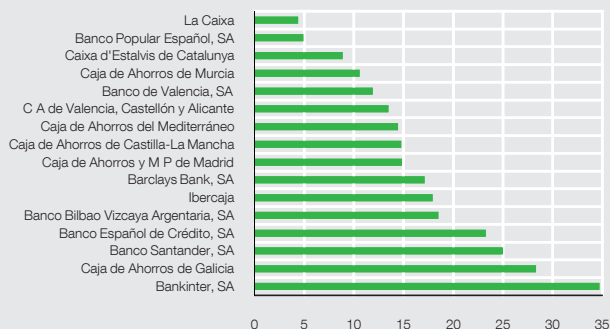
ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMAC.
Open Bank Santander Consumer, SA	166
Citibank España, SA	105
Banco Cetelem, SA	100
ING Direct NV, Sucursal en España	53
Santander Consumer Finance, SA	29
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	28
Uno-e Bank, SA	28
MBNA Europe Bank Limited, Sucursal en España	26
Banco Inversis, SA	23
Citifin, SA, EFC	23
-	-

ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMAC.
Banco Cetelem, SA	39
Citibank España, SA	37
Open Bank Santander Consumer, SA	18
Caja de Ahorros de Galicia	16
Bankinter, SA	15
Barclays Bank, SA	15
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	12
Caja de Ahorros del Mediterráneo	12
Caixa d'Estalvis de Catalunya	10
Deutsche Bank, SAE	10
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	10

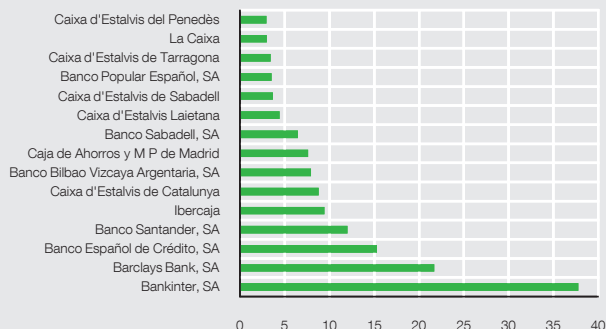
DESGLOSE POR COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RATIO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS  
POR CADA 100 OFICINAS (cont.)

RECUADRO 9.1

COMUNIDAD VALENCIANA



CATALUÑA



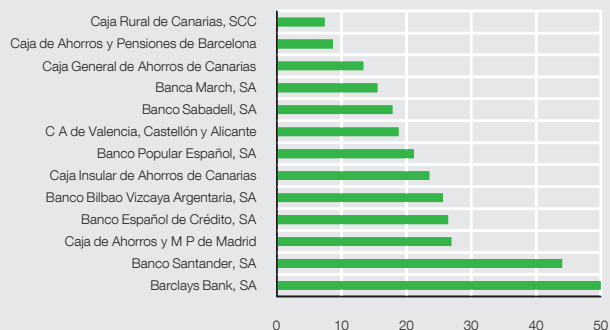
El gráfico de la Comunidad Valenciana recoge las entidades que, con 45 o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma, recibieron más de ocho reclamaciones durante 2008. En el cuadro se incluyen las entidades que, pese a recibir más de ocho reclamaciones, contaban con menos de 45 oficinas abiertas en la Comunidad Valenciana.

ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMAC.
Citibank España, SA	27
Banco Cetelem, SA	23
Open Bank Santander Consumer, SA	16

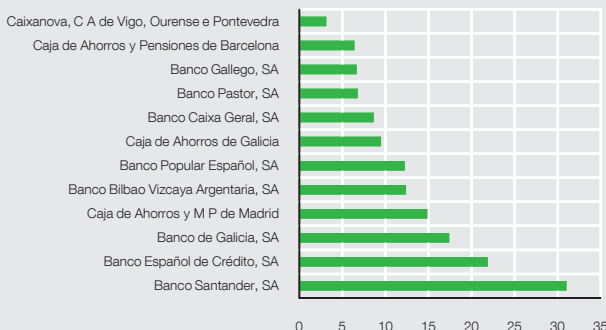
En el caso de Cataluña, para la confección del gráfico se consideraron únicamente las entidades que recibieron diez o más reclamaciones y que durante 2008 tuvieron 40 o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma. En el cuadro se incluyen las entidades que, pese a recibir diez o más reclamaciones, tuvieron menos de 40 oficinas abiertas en Cataluña.

ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMAC.
Banco Cetelem, SA	17
Citibank España, SA	16
Open Bank Santander Consumer, SA	16

CANARIAS



GALICIA



Para la confección de los gráficos de Canarias y Galicia, únicamente se consideraron las entidades que recibieron más de cuatro reclamaciones y que durante 2008 tuvieron 20 o más oficinas abiertas en la

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.

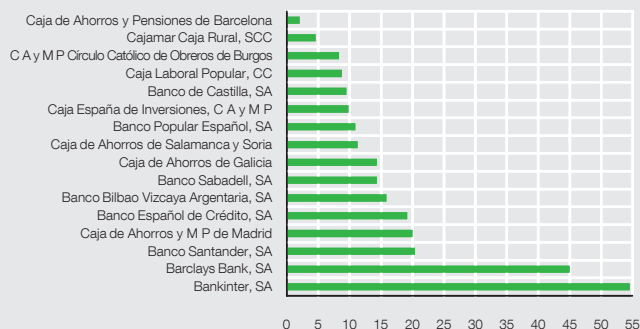
ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMAC.
Banco Cetelem, SA	19
Citibank España, SA	16
Santander Consumer Finance, SA	16
Bankinter, SA	10
Uno-e Bank, SA	6
Citifin, SA, EFC	5

ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMAC.
Citibank España, SA	24
Banco Cetelem, SA	8
Santander Consumer Finance, SA	5
Open Bank Santander Consumer, SA	5
Bankinter, SA	5
-	-

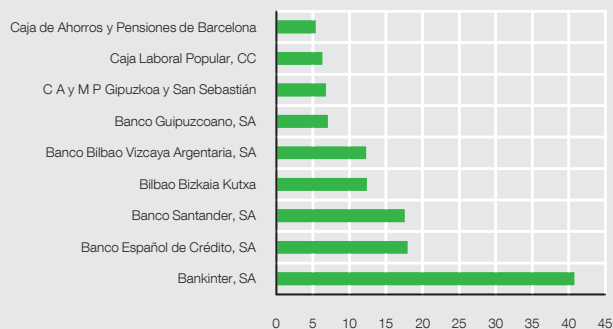
DESGLOSE POR COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RATIO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS  
POR CADA 100 OFICINAS (cont.)

RECUADRO 9.1

CASTILLA Y LEÓN



PAÍS VASCO



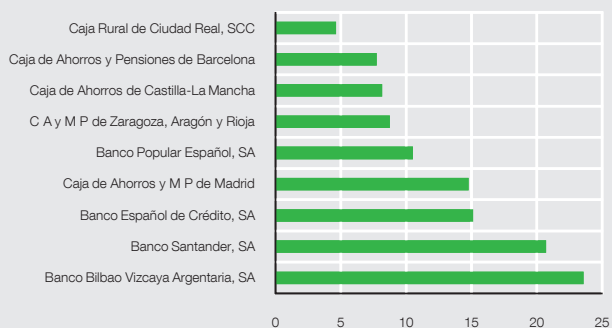
Los gráficos de Castilla y León y del País Vasco toman las entidades que, con 20 o más oficinas abiertas en la comunidad autónoma de que se trate, recibieron más de cuatro reclamaciones du-

rante 2008. En el cuadro se incluyen las entidades que, pese a recibir más de cuatro reclamaciones, tuvieron menos de 20 oficinas abiertas.

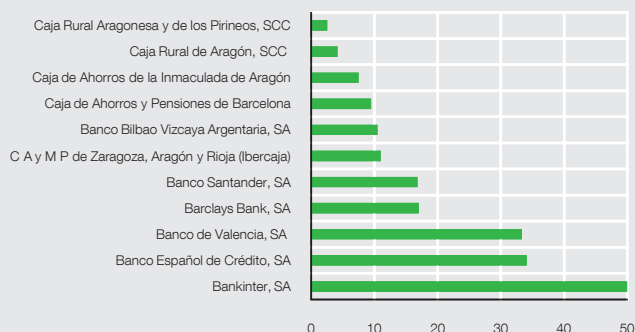
ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMAC.
Citibank España, SA	10
Open Bank Santander Consumer, SA	8
Ibercaja	7
Cajastur	5

ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMAC.
Banco Cetelem, SA	10
Open Bank Santander Consumer, SA	7
-	-
-	-

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.

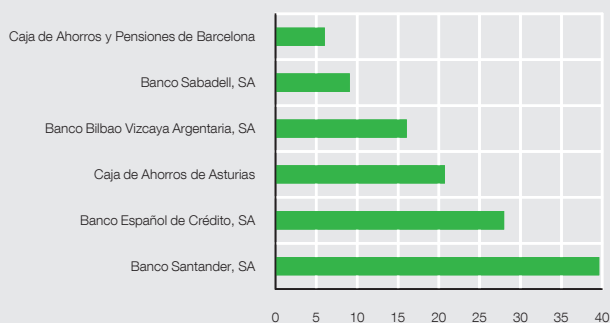
ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMAC.
Bancaja	8
Banco Cetelem, SA	6
Citibank España, SA	6
Open Bank Santander Consumer, SA	6
Bankinter, SA	5
Caixa d'Estalvis de Catalunya	4
Deutsche Bank, SAE	4

ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMAC.
Open Bank Santander Consumer, SA	5
Caja de Ahorros del Mediterráneo	4
Banco Cetelem, SA	4
-	-
-	-
-	-
-	-

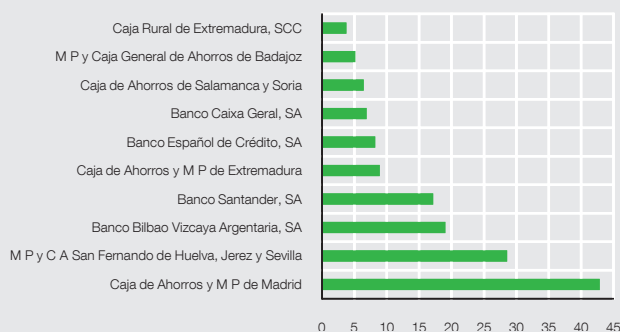
**DESGLOSE POR COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RATIO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS POR CADA 100 OFICINAS (cont.)**

RECUADRO 9.1

**ASTURIAS**



**EXTREMADURA**



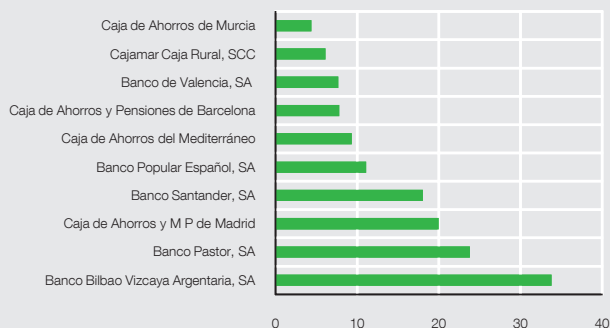
En el caso de Asturias, para la confección del gráfico se consideraron únicamente las entidades que recibieron cuatro o más reclamaciones y que durante 2008 tuvieron 35 o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma. En el cuadro se incluyen las entidades que, pese a recibir más de tres reclamaciones, tuvieron menos de diez oficinas abiertas.

Para la confección del gráfico de Extremadura, únicamente se consideraron las entidades que recibieron más de tres reclamaciones y que durante 2008 tuvieron diez o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma.

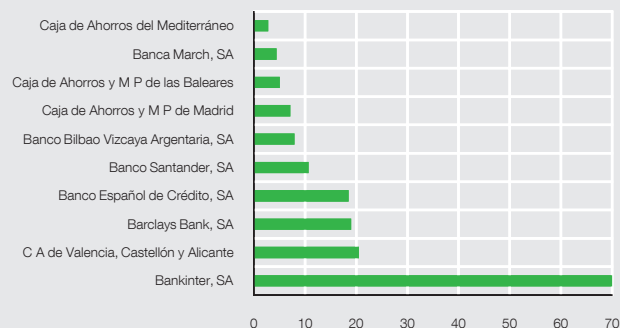
ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMAC.
Open Bank Santander Consumer, SA	8
Caja de Ahorros de Galicia	7
Banco Cetelem, SA	6
Citibank España, SA	5
Bankinter, SA	4

ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMAC.
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-

**MURCIA**



**ISLAS BALEARES**



En el gráfico de Murcia únicamente se consideraron las entidades que recibieron más de tres reclamaciones y que durante 2008 tuvieron 20 o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma.

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 2008 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.

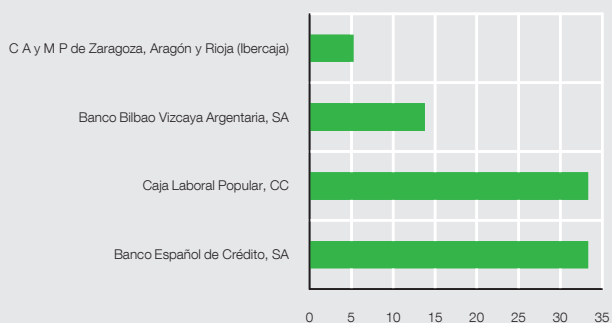
ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMAC.
Citibank España, SA	4
-	-
-	-

ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMAC.
Banco Cetelem, SA	5
Citibank España, SA	4
Santander Consumer Finance, SA	2

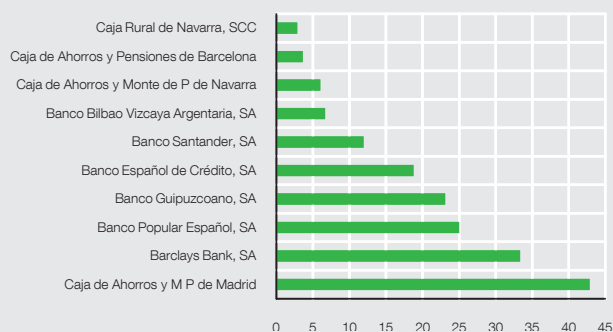
**DESGLOSE POR COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RATIO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS  
POR CADA 100 OFICINAS (cont.)**

RECUADRO 9.1

**LA RIOJA**



**NAVARRA**



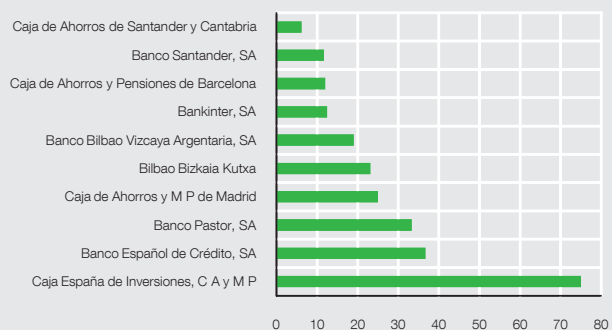
Para la confección del gráfico de La Rioja, únicamente se consideraron las entidades que recibieron más de dos reclamaciones y que durante 2008 tuvieron diez o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma. En el cuadro se incluye la única entidad que, pese a recibir dos o más reclamaciones, tuvo 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 2008 tuvieron cinco o más oficinas abiertas en dicha comunidad autónoma.

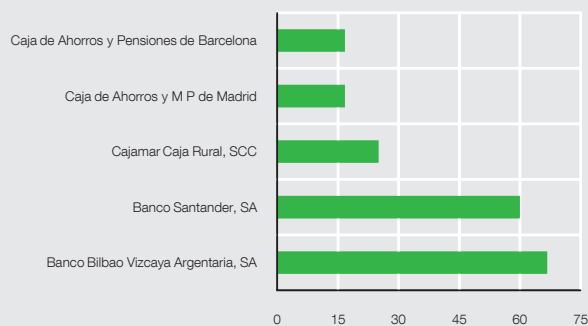
ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMAC.
Cajamadrid	4
Banco Cetelem, SA	3
Cajaduero	3
Open Bank Santander Consumer, SA	3

ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMAC.
-	-
-	-
-	-
-	-

**CANTABRIA**



**CEUTA Y MELILLA**



El gráfico de Cantabria recoge las entidades que, con tres o más oficinas abiertas, recibieron más de una reclamación durante 2008 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 2008 en cualquiera de estas dos ciudades autónomas.

ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMAC.
Banco Inversis, SA	4
Citibank España, SA	4
Banco Cetelem, SA	3
Finanmadrid, SA, EFC	2
MBNA Europe Bank Limited, Sucursal en España	2
Open Bank Santander Consumer, SA	2

ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMAC.
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-

FUENTE: Banco de España.

**9.2 Entidades a las que se dio traslado de las reclamaciones**

**ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO DE RECLAMACIONES**

CUADRO 9.6

Resumen para todas las entidades (a)

NATURALEZA DE LA ENTIDAD	2008		2007		VARIACIÓN %
	N.º	%	N.º	%	
Bancos	2.265	52,5	1.412	52,1	60,4
Cajas de ahorros	1.520	35,3	961	35,4	58,2
Cooperativas de crédito	183	4,2	106	3,9	72,6
Establecimientos financieros de crédito	179	4,2	112	4,1	59,8
Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras	135	3,1	94	3,5	43,6
Resto de entidades	30	0,7	26	1,0	15,4
<b>Total</b>	<b>4.312</b>	<b>100,0</b>	<b>2.711</b>	<b>100,0</b>	<b>59,1</b>

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.



ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO DE RECLAMACIONES

CUADRO 9.7

Bancos

ENTIDAD (a)	2008	2007	VARIACIÓN (%)
Banco Santander, SA	443	374	18,4
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	327	203	61,1
Banco Español de Crédito, SA	321	238	34,9
Citibank España, SA	161	126	27,8
Banco Cetelem, SA	144	30	380,0
Open Bank Santander Consumer, SA	126	22	472,7
Bankinter, SA	120	109	10,1
Barclays Bank, SA	116	43	169,8
Banco Popular Español, SA	85	59	44,1
Banco Sabadell, SA	58	37	56,8
Deutsche Bank, SAE	46	30	53,3
Banco Pastor, SA	42	22	90,9
Santander Consumer Finance, SA	40	11	263,6
Banco de Valencia, SA	36	22	63,6
Uno-e Bank, SA	26	7	271,4
Banco Guipuzcoano, SA	21	11	90,9
Banco de Andalucía, SA	20	7	185,7
Banco de Galicia, SA	19	3	533,3
Banco de Castilla, SA	17	3	466,7
Banco Gallego, SA	16	10	60,0
Banco Caixa Geral, SA	16	6	166,7
Banca March, SA	12	1	1.100,0
Banco Popular-e, SA	9	7	28,6
Banco Inversis Net, SA	8	5	60,0
Banco Halifax Hispania, SA	4	4	0,0
Banco Banif, SA	3	3	0,0
Banco de Finanzas e Inversiones, SA	3	0	-
Banco de Vasconia, SA	3	0	-
Deutsche Bank Credit, SA	3	0	-
General Electric Capital Bank, SA	3	0	-
Banco Finantia Sofinloc, SA	2	6	-66,7
BNP Paribas España, SA	2	3	-33,3
Banco Urquijo Sabadell Banca Privada, SA	2	1	100,0
Banca Pueyo, SA	2	0	-
Finanzia Banco de Crédito, SA	2	0	-
Banco de Crédito Balear, SA	1	2	-50,0
Banco Popular Hipotecario, SA	1	1	0,0
Popular Banca Privada, SA	1	1	0,0
Banco de Crédito Local de España, SA	1	0	-
Bancofar, SA	1	0	-
Bankoa, SA	1	0	-
Dexia Sabadell, SA	1	0	-
Altae Banco, SA	0	4	-100,0
Banco de Servicios Financieros, Caja Madrid-Mapfre, SA	0	1	-100,0
<b>Total</b>	<b>2.265</b>	<b>1.412</b>	<b>60,4</b>

FUENTE: Banco de España.

a. El cuadro detalla el número de reclamaciones de las que se dio traslado a los bancos (en solicitud de alegaciones) durante 2008, con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones.

## ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO DE RECLAMACIONES

CUADRO 9.8

## Cajas de ahorros

ENTIDAD (a)	2008	2007	VARIACIÓN (%)
Caja de Ahorros y M P de Madrid	256	195	31,3
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (La Caixa)	153	121	26,4
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	106	43	146,5
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	105	61	72,1
Caja de Ahorros del Mediterráneo	77	48	60,4
Caixa d'Estalvis de Catalunya	76	45	68,9
M P y C A San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Cajasol)	73	43	69,8
Caja de Ahorros de Galicia	68	40	70,0
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	62	46	34,8
Caja España de Inversiones, C A y M P	60	34	76,5
Caja de Ahorros y M P de Córdoba (Cajasur)	48	20	140,0
Bilbao Bizkaia Kutxa	46	20	130,0
Caja de Ahorros de Asturias (Cajastur)	42	25	68,0
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria (Caja Duero)	39	34	14,7
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	33	18	83,3
Caja Insular de Ahorros de Canarias	31	21	47,6
Caja General de Ahorros de Canarias	23	10	130,0
Caja General de Ahorros de Granada	16	14	14,3
Caja de Ahorros y M P de Navarra	16	6	166,7
Caja de Ahorros y M P de Extremadura	14	14	0,0
Caja de Ahorros de Murcia	14	3	366,7
Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	13	9	44,4
Caixa d'Estalvis del Penedès	13	8	62,5
C A y M P del Círculo Católico de Obreros de Burgos	13	2	550,0
Caixa d'Estalvis de Sabadell	13	2	550,0
Caixa d'Estalvis Laietana	12	5	140,0
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	9	13	-30,8
Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra	9	12	-25,0
Caja de Ahorros y M P de Gipuzkoa y San Sebastián	9	7	28,6
Caixa d'Estalvis de Tarragona	9	6	50,0
Caixa d'Estalvis de Terrassa	8	4	100,0
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila	7	6	16,7
M P y Caja General de Ahorros de Badajoz	7	5	40,0
Caja de Ahorros de Vitoria y Álava	7	1	600,0
Caja de Ahorros y M P de las Baleares (Sa Nostra)	7	0	-
Caja de Ahorros y M P de Segovia	6	5	20,0
Caixa d'Estalvis de Manresa	4	2	100,0
Caja Provincial de Ahorros de Jaén	4	2	100,0
Caja de Ahorros Municipal de Burgos	4	0	-
Caja de Ahorros y M P de Ontinyent	3	0	-
Caja de Ahorros de La Rioja	2	4	-50,0
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	2	2	0,0
Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu	1	2	-50,0
Caixa d'Estalvis de Girona	0	3	-100,0
<b>Total</b>	<b>1.520</b>	<b>961</b>	<b>58,2</b>

FUENTE: Banco de España.

a. El cuadro detalla el número de reclamaciones de las que se dio traslado a las cajas de ahorros (en solicitud de alegaciones) durante 2008, con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones.

## ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO DE RECLAMACIONES

CUADRO 9.9

Cooperativas de crédito

ENTIDAD (a)	2008	2007	VARIACIÓN (%)
Cajamar Caja Rural, SCC	59	29	103,4
Caja Laboral Popular, Coop. de Créd.	21	12	75,0
Caja Rural del Sur, SCC	16	9	77,8
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	15	9	66,7
Caja Rural de Navarra, SCC	10	6	66,7
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	6	2	200,0
Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, SCC	4	4	0,0
Caja Rural de Toledo, SCC	4	3	33,3
Caja Rural de Granada, SCC	4	2	100,0
Caja Rural Central, SCC	4	0	-
Caja Rural de Jaén, SCC	4	0	-
Caja Rural de Canarias, SCC	3	4	-25,0
Caja Campo, Caja Rural, SCC	3	3	0,0
Caja Rural de Burgos, SCC	3	1	200,0
Caja Rural de Aragón, SCC	3	0	-
Caja Rural de Extremadura, SCC	3	0	-
Caja de Arquitectos, SCC	2	3	-33,3
Ipar Kutxa Rural, SCC	2	2	0,0
Caja Rural de Albacete, SCC	2	1	100,0
Caja Rural de Betxi, SCCV	2	0	-
Caja Rural de Teruel, SCC	2	0	-
Caja Rural de Zamora, CC	1	1	0,0
Caixa Rural de Balears, SCC	1	0	-
Caixa Rural Galega, SCCLG	1	0	-
Caixa Rural La Vall «San Isidro», SCCV	1	0	-
Caixa Rural de Torrent, CCV	1	0	-
Caja Rural de Asturias, SCC	1	0	-
Caja Rural de Córdoba, SCC	1	0	-
Caja Rural de Salamanca, SCC	1	0	-
Caja Rural de Villar, CCV	1	0	-
Cajasiete, Caja Rural, SCC	1	0	-
Crédit Valenciá, Caja Rural, CCV	1	0	-
Caixa de Crèdit dels Enginyers, SCC	0	4	-100,0
Caixa Rural Castellón-San Isidro, SCC	0	2	-100,0
Caja Rural de Ciudad Real, SCC	0	2	-100,0
Caja Rural de Segovia, SCC	0	2	-100,0
Caja Rural del Duero, SCCL	0	2	-100,0
Caixa dels Advocats-Caja de los Abogados, SCC	0	1	-100,0
Caja Rural de Cuenca, SCC	0	1	-100,0
Caja Rural de Tenerife, SCC	0	1	-100,0
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>106</b>	<b>72,6</b>

FUENTE: Banco de España.

a. El cuadro detalla el número de reclamaciones de las que se dio traslado a las cooperativas de crédito (en solicitud de alegaciones) durante 2008, con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones.

**ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO DE RECLAMACIONES**

CUADRO 9.10

Establecimientos financieros de crédito

ENTIDAD (a)	2008	2007	VARIACIÓN (%)
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	44	37	18,9
Citifin, SA, EFC	39	26	50,0
Euro Crédito, EFC, SA	18	3	500,0
Finconsum, EFC, SA	14	5	180,0
Cofidis Hispania, EFC, SA	14	3	366,7
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	11	7	57,1
Finanmadrid, SA, EFC	9	3	200,0
Santander Consumer, EFC, SA	8	5	60,0
Celeris Servicios Financieros, SA, EFC	5	0	-
CXG Crédito Familiar Corporación Caixagalicia, EFC, SA	5	0	-
Pastor Servicios Financieros, EFC, SA	3	3	0,0
Accordfin España, EFC, SA	3	2	50,0
American Express, EFC, SA	2	4	-50,0
Credifimo, EFC, SA	1	2	-50,0
Bansabadell Fincom, EFC, SA	1	1	0,0
FGA Capital Spain, EFC, SA	1	0	-
Financiera Carrión, SA, EFC	1	0	-
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	0	2	-100,0
Sa Nostra de Inversiones, EFC, SA	0	2	-100,0
Accordia España, EFC, SA (b)	0	1	-100,0
Bansalease, EFC, SA	0	1	-100,0
Finandia, EFC, SA	0	1	-100,0
Lico Leasing, EFC, SA	0	1	-100,0
Renault Financiaciones, SA, EFC (b)	0	1	-100,0
Santander Factoring y Confirming, EFC, SA	0	1	-100,0
Sociedad Conjunta para la Emisión y Gestión de Medios de Pago, EFC, SA	0	1	-100,0
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>112</b>	<b>59,8</b>

FUENTE: Banco de España.

a. El cuadro detalla el número de reclamaciones de las que se dio traslado a los establecimientos financieros de crédito (en solicitud de alegaciones) durante 2008, con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones.

b. 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, Sucursal en España.

**ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO DE RECLAMACIONES**

CUADRO 9.11

Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras

ENTIDAD (a)	2008	2007	VARIACIÓN (%)
ING Direct NV, Sucursal en España	65	35	85,7
MBNA Europe Bank Limited, Sucursal en España	30	37	-18,9
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	11	7	57,1
Banco Sygma Hispania, Sucursal en España	9	3	200,0
Banque PSA Finance, Sucursal en España	6	2	200,0
Banco Espirito Santo, SA, Sucursal en España	3	2	50,0
RCI Banque, SA, Sucursal en España	3	2	50,0
Banco Mais, SA (Espanha), Sucursal en España	3	1	200,0
Lloyds Tsb Bank Plc, Sucursal en España	2	0	-
ABN Amro Bank NV, Sucursal en España	1	1	0,0
Citibank International Plc, Sucursal en España	1	0	-
FCE Bank Plc, Sucursal en España	1	0	-
Bank of America, National Association, Sucursal en España	0	2	-100,0
Boursorama, Sucursal en España	0	1	-100,0
HSBC Bank Plc, Sucursal en España	0	1	-100,0
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>94</b>	<b>43,6</b>

FUENTE: Banco de España.

a. El cuadro detalla el número de reclamaciones de las que se dio traslado a las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras (en solicitud de alegaciones) durante 2008, con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones.

## ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO DE RECLAMACIONES

CUADRO 9.12

Resto de entidades

ENTIDAD (a)	2008	2007	VARIACIÓN (%)
Tasaciones Inmobiliarias, SA (TINSA)	3	5	-40,0
Foreing Exchange Company de España, SA	3	3	0,0
Sociedad de Tasación, SA	3	3	0,0
Técnicos en Tasación, SA (Tecnitasa)	2	3	-33,3
Tasaciones Madrid, SA	2	1	100,0
BBVA Dinero Express, SA	2	0	-
Change Center, SA	2	0	-
Internacional de Transacciones y Servicios, SA (INTRASER)	2	0	-
Servicios Vascos de Tasaciones, SA	2	0	-
Alia Tasaciones, SA	1	1	0,0
Tasaciones de Bienes Mediterráneo, SA	1	1	0,0
Arco Valoraciones, SA	1	0	-
Eurovaloraciones, SA	1	0	-
Giroexpress, SA	1	0	-
Ibertasa, SA	1	0	-
Krata, SA	1	0	-
Latinoenvíos, SA	1	0	-
Valoraciones y tasaciones hipotecarias, SA	1	0	-
Cambitur Internacional, SA	0	1	-100,0
Changepoint, SA	0	1	-100,0
Gestión de Valoración y Tasaciones, SA	0	1	-100,0
Money Exchange, SA	0	1	-100,0
Omnex Group Money Transfers Spain, SA	0	1	-100,0
Tasaciones Hipotecarias, SA	0	1	-100,0
Unigiros Internacional, SA	0	1	-100,0
Universal de Envíos, SA	0	1	-100,0
Valoraciones Mediterráneo, SA	0	1	-100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>15,4</b>

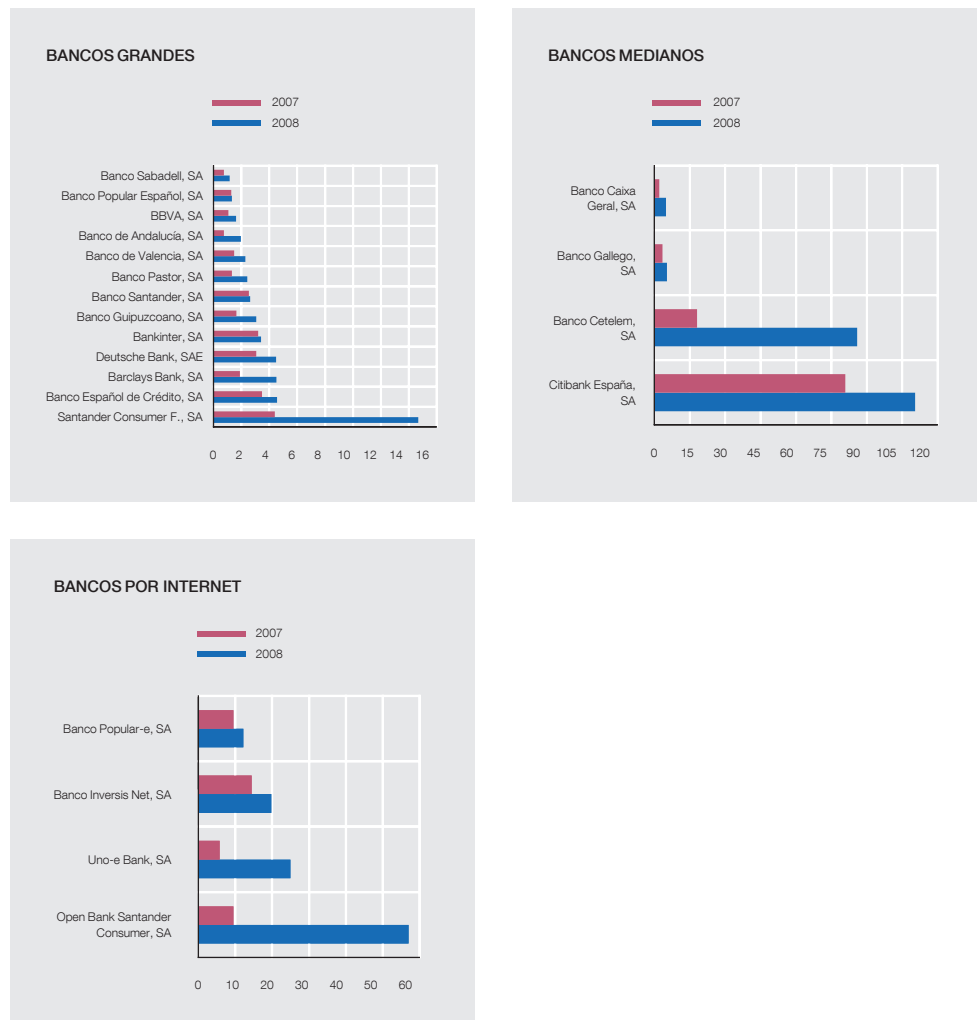
FUENTE: Banco de España.

a. El cuadro detalla el número de reclamaciones de las que se dio traslado a estas entidades (en solicitud de alegaciones) durante 2008, con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones.

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

GRÁFICO 9.6

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:

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

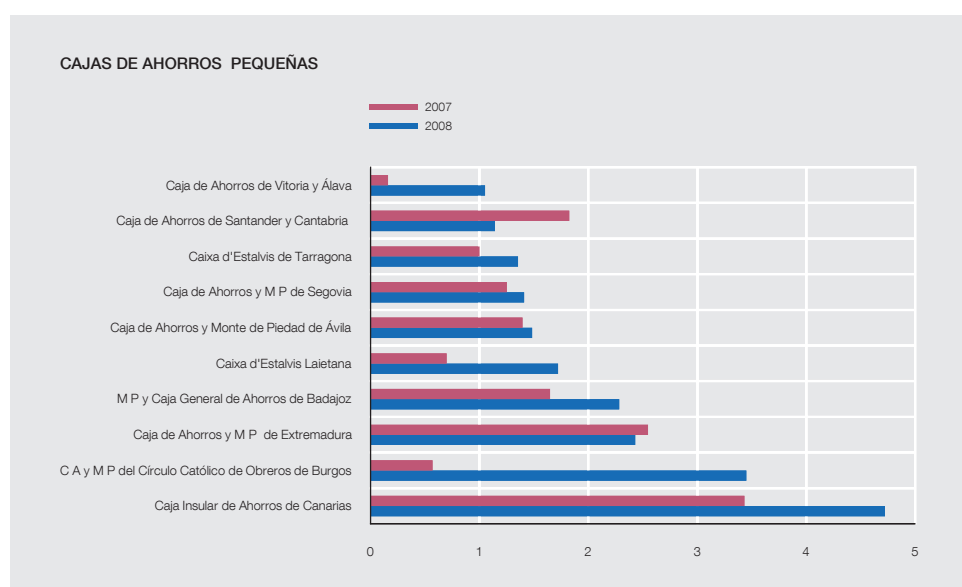
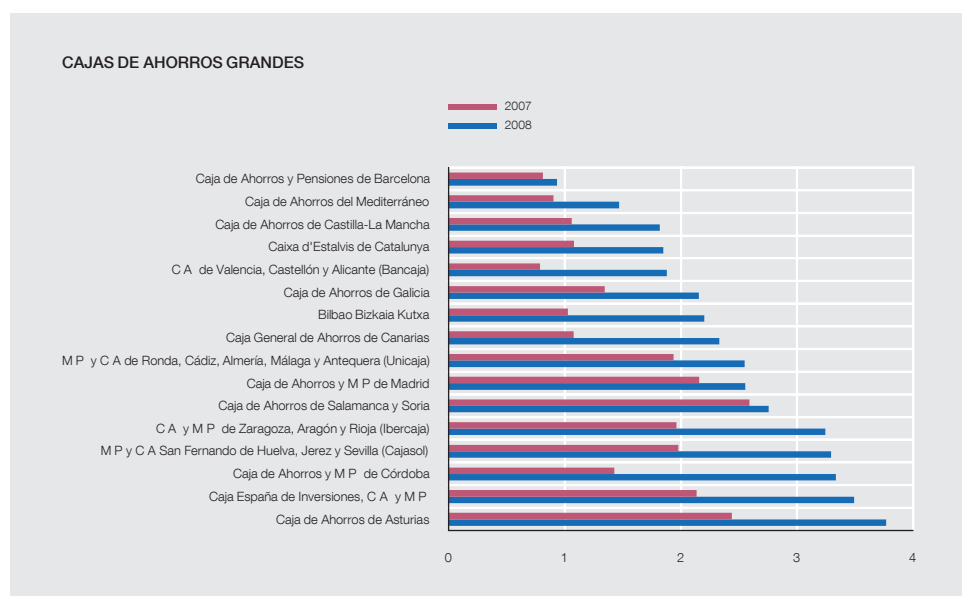
Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado, durante el año 2008, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como 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 2008 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 (1,4%).

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

GRÁFICO 9.7

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 2008, 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 2008 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 (1,4%).



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

GRÁFICO 9.8

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:

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

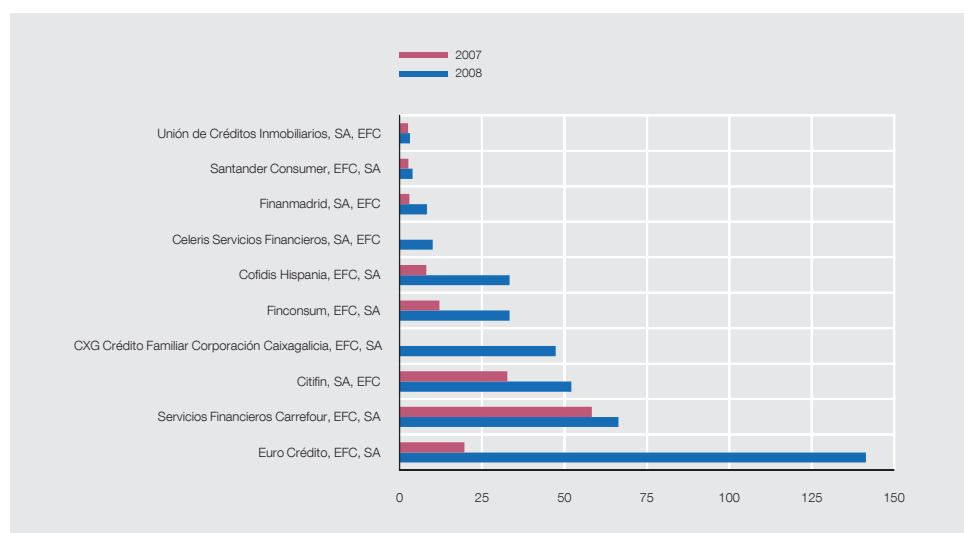
Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado, durante el año 2008, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como 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 2008 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 (1,4%).

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

GRÁFICO 9.9

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:

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

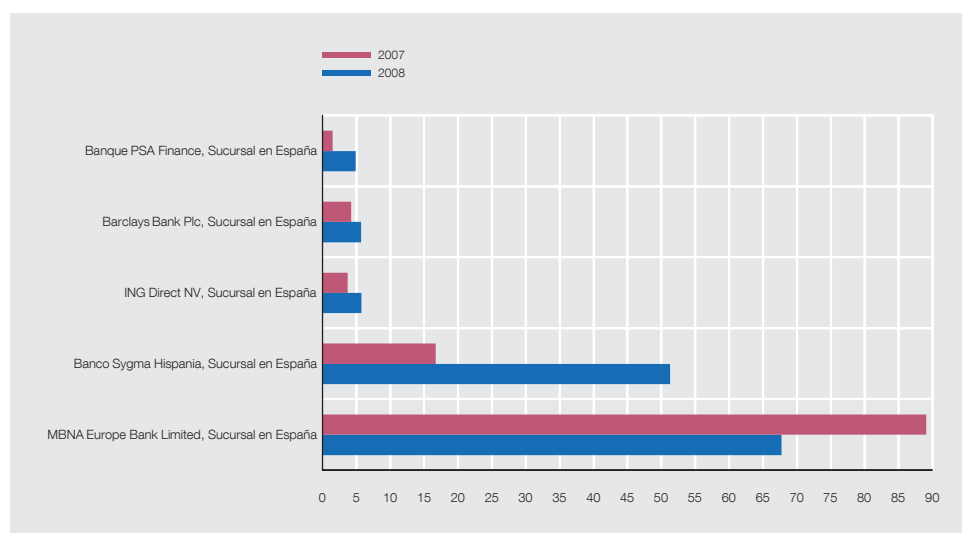
Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado, durante el año 2008, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como 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 2008 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 (1,4%).

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

GRÁFICO 9.10

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:

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

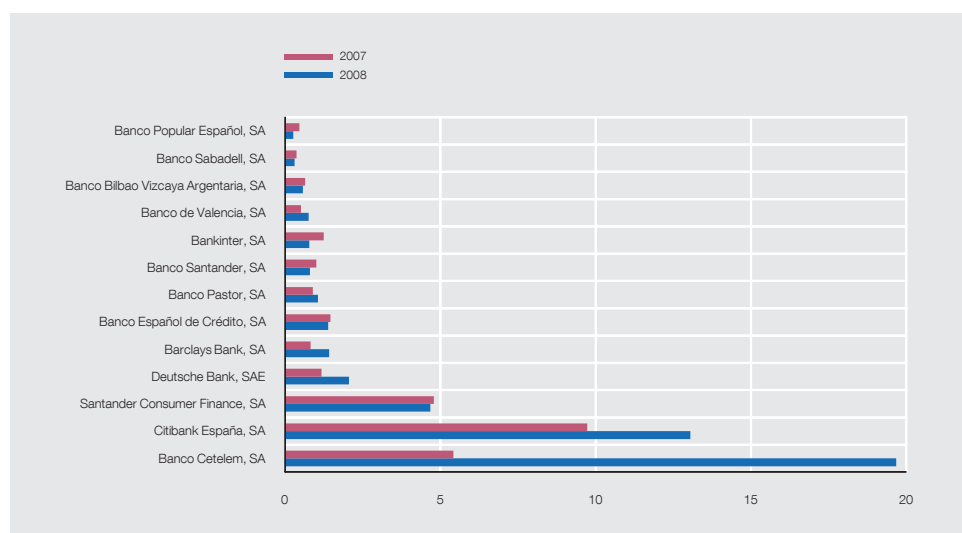
Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado, durante el año 2008, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como 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 2008 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 (1,4%).

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

GRÁFICO 9.11

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:

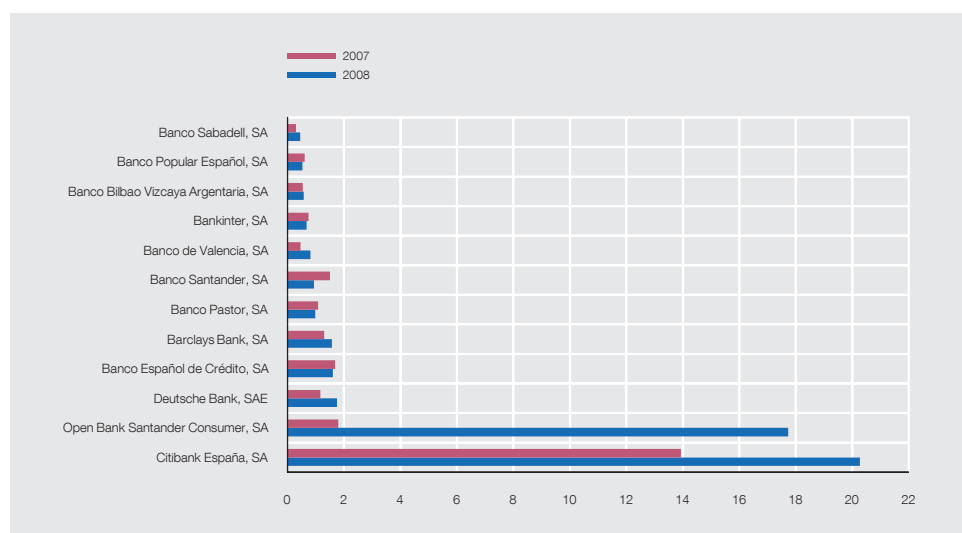
$$\text{Ratio} = \frac{\text{Reclamaciones trasladadas por operaciones de activo}}{\text{Inversión crediticia}}$$

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 2008, 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 2008 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 (1,4%).

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

GRÁFICO 9.12

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:

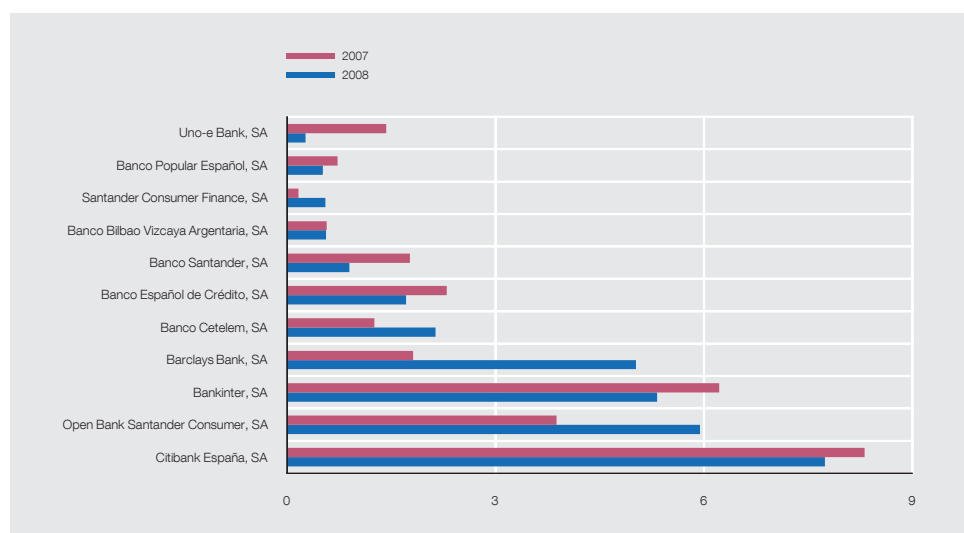
$$\text{Ratio} = \frac{\text{Reclamaciones trasladadas por operaciones de pasivo}}{\text{Depósitos}}$$

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 2008, 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 2008 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 (1,4%).

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

GRÁFICO 9.13

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:

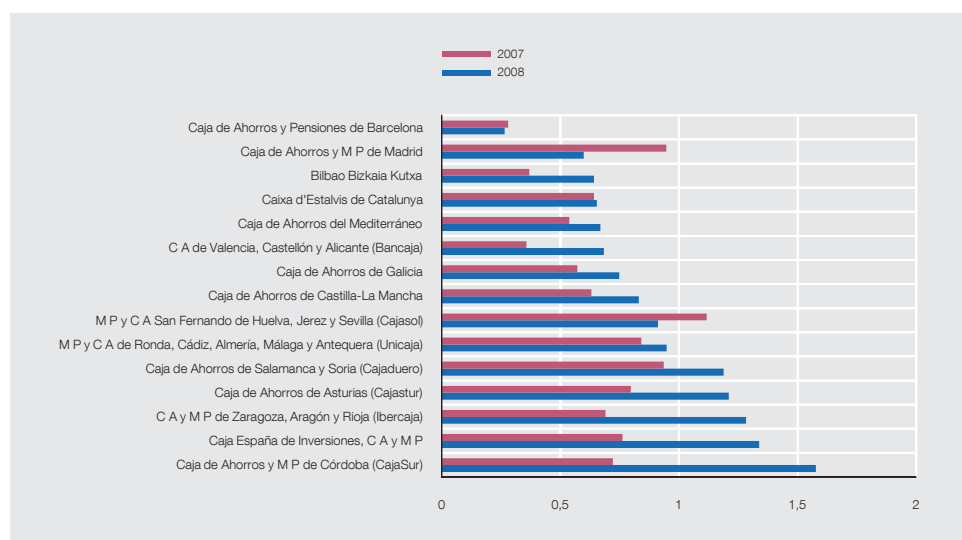
$$\text{Ratio} = \frac{\text{Reclamaciones trasladadas por operaciones efectuadas con tarjeta}}{\text{Número de tarjetas de crédito/débito emitidas}}$$

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 2008, 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 9.14

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:

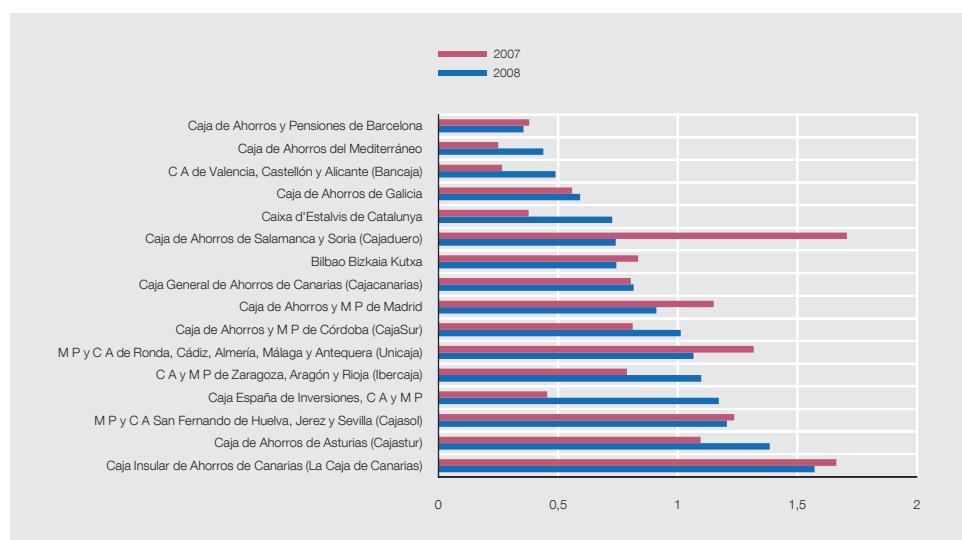
$$\text{Ratio} = \frac{\text{Reclamaciones trasladadas por operaciones de activo}}{\text{Inversión crediticia}}$$

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 2008, 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 2008 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 (1,4%).

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

GRÁFICO 9.15

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:

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

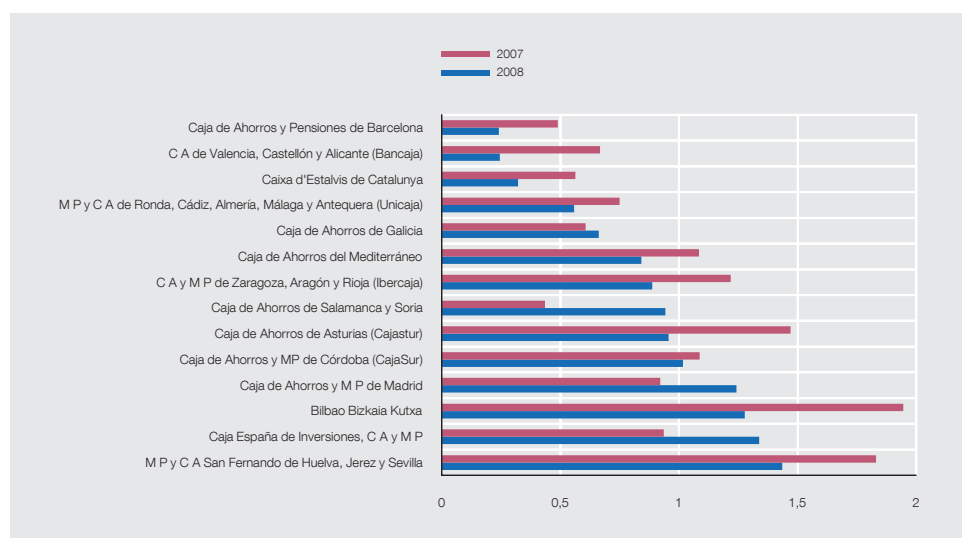
Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones relativas a depósitos u otras operaciones de pasivo de las que se ha dado traslado, durante el año 2008, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones), y como denominador, su volumen de depósitos a 31 de diciembre del año de referencia. Además, en 2008 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 (1,4%).



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

GRÁFICO 9.16

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 2008, 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.

### 9.3 Reclamaciones resueltas

### RECLAMACIONES Y QUEJAS PRESENTADAS Y RESUELTAS

CUADRO 9.13

	RECLAMACIONES PRESENTADAS	VARIACIÓN (%) S/ AÑO ANTERIOR	RECLAMACIONES RESUELTAS	VARIACIÓN (%) S/ AÑO ANTERIOR
Enero	512	13,0	340	-6,8
Febrero	579	21,1	333	13,3
Marzo	480	-6,1	405	-44,7
Abril	628	36,5	553	76,7
Mayo	596	14,2	600	33,0
Junio	590	15,5	689	15,6
Julio	672	36,6	761	229,4
Agosto	510	17,0	363	13,8
Septiembre	642	55,1	755	670,4
Octubre	796	42,4	699	83,9
Noviembre	752	45,7	686	69,8
Diciembre	692	80,2	388	-23,0
<b>Total</b>	<b>7.449</b>	<b>29,9</b>	<b>6.572</b>	<b>40,2</b>
<b>Media mensual de reclamaciones resueltas en 2007: 391</b>				
<b>Media mensual de reclamaciones resueltas en 2008: 548</b>				
Plazo medio de resolución de reclamaciones en 2007: 170 días				
Plazo medio de resolución de reclamaciones en 2008: 167 días				

FUENTE: Banco de España.

CUADRO 9.14

### RESOLUCIONES EMITIDAS

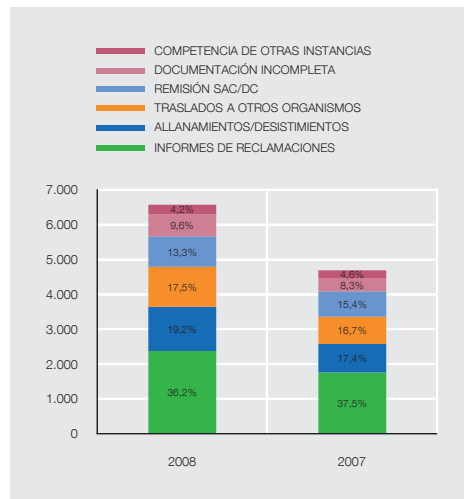
	2008		2007		VARIACIÓN (%)
	NÚMERO	% S/ TOTAL	NÚMERO	% S/ TOTAL	
<b>Informes de reclamaciones</b>	<b>2.376</b>	<b>36,2</b>	<b>1.759</b>	<b>37,5</b>	<b>35,1</b>
Informes favorables al reclamante	1.063	16,2	624	13,3	70,4
Informes favorables a la entidad	1.070	16,3	899	19,2	19,0
Sin pronunciamiento	243	3,7	236	5,0	3,0
<b>Allanamientos</b>	<b>1.203</b>	<b>18,3</b>	<b>791</b>	<b>16,9</b>	<b>52,1</b>
<b>Desistimientos</b>	<b>62</b>	<b>0,9</b>	<b>25</b>	<b>0,5</b>	<b>148,0</b>
<b>Documentación incompleta</b>	<b>634</b>	<b>9,6</b>	<b>389</b>	<b>8,3</b>	<b>63,0</b>
<b>Remisión al Servicio Atención Cliente/Defensor Cliente</b>	<b>874</b>	<b>13,3</b>	<b>723</b>	<b>15,4</b>	<b>20,9</b>
<b>Competencia de otras instancias</b>	<b>275</b>	<b>4,2</b>	<b>217</b>	<b>4,6</b>	<b>26,7</b>
Asuntos de Derecho privado	44	0,7	5	0,1	780,0
Asuntos subjúdice	95	1,4	82	1,7	15,9
Asuntos que no suponen infracción normativa	4	0,1	2	0,0	100,0
Política comercial	6	0,1	8	0,2	-25,0
Asuntos ya resueltos	14	0,2	9	0,2	55,6
Entidades no supervisadas por el Banco de España	41	0,6	31	0,7	32,3
Otros	71	1,1	80	1,7	-11,3
<b>Traslados a otros organismos supervisores</b>	<b>1.148</b>	<b>17,5</b>	<b>783</b>	<b>16,7</b>	<b>46,6</b>
Comisión Nacional del Mercado de Valores	617	9,4	446	9,5	38,3
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	502	7,6	305	6,5	64,6
Agencia Española de Protección de Datos	29	0,4	32	0,7	-9,4
<b>TOTAL</b>	<b>6.572</b>	<b>100,0</b>	<b>4.687</b>	<b>100,0</b>	<b>40,2</b>

FUENTE: Banco de España.

## RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 9.17

Tipos de resolución

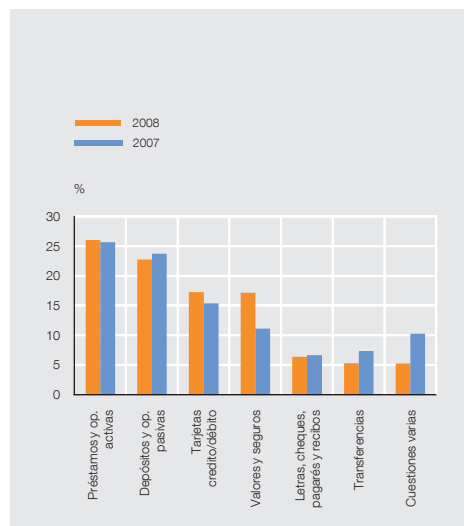


FUENTE: Banco de España.

## RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 9.18

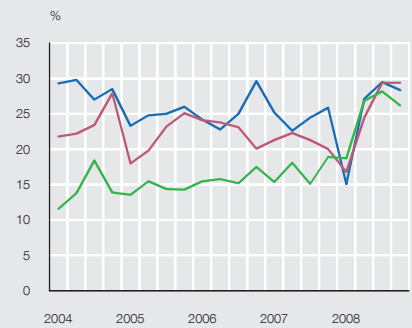
Materias



FUENTE: Banco de España.

## EVOLUCIÓN TRIMESTRAL

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



## RESOLUCIONES EMITIDAS

CUADRO 9.15

Materias (a)

	2008		VARIACIÓN SOBRE 2007 (%)
	N.º	% TOTAL	
<b>Operaciones activas</b>	<b>1.747</b>	<b>26,0</b>	<b>29,6</b>
Liquidación	452	6,7	
Concesión	300	4,5	
Formalización	211	3,1	
Cancelación	180	2,7	
Subrogación	145	2,2	
Otras cuestiones	136	2,0	
Registro de solvencia	127	1,9	
Avales y garantías	77	1,1	
Notación	36	0,5	
Préstamos subvencionados	23	0,3	
Préstamo a promotor	20	0,3	
Cobertura de riesgos	13	0,2	
<i>Leasing/renting</i>	13	0,2	
Discrepancia apuntes	10	0,1	
<i>Factoring/confirming</i>	4	0,1	
<b>Operaciones pasivas</b>	<b>1.525</b>	<b>22,7</b>	<b>22,4</b>
Liquidación	412	6,1	
Discrepancia sobre apuntes	400	6,0	
Cuestiones hereditarias	194	2,9	
Formalización	190	2,8	
Cancelación	163	2,4	
Otras cuestiones	43	0,6	
Bloqueo de cuenta	41	0,6	
Secreto bancario	27	0,4	
Embargos	22	0,3	
Divisas	18	0,3	
Uso fraudulento	9	0,1	
Incidencias sobre titularidad	6	0,1	
<b>Transferencias</b>	<b>356</b>	<b>5,3</b>	<b>-7,8</b>
Internet: uso fraudulento	123	1,8	
Nacionales: discrepancia sobre apuntes	78	1,2	
Internacionales: discrepancia sobre apuntes	38	0,6	
Internacionales: comisiones	32	0,5	
Nacionales: comisiones	26	0,4	
Internacionales: otras cuestiones	18	0,3	
Nacionales: otras cuestiones	16	0,2	
Internet: discrepancia sobre apuntes	13	0,2	
Internet: otras cuestiones	8	0,1	
Internet: comisiones	4	0,1	
<b>Letras, cheques, pagarés y recibos</b>	<b>426</b>	<b>6,3</b>	<b>22,4</b>
Recibos	195	2,9	
Cheques	143	2,1	
Pagarés	76	1,1	
Letras	10	0,1	
Otras cuestiones	2	0,0	
<b>Tarjetas de crédito/débito</b>	<b>1.157</b>	<b>17,2</b>	<b>43,4</b>
Uso fraudulento	398	5,9	
Discrepancia sobre apuntes	245	3,7	
Formalización	183	2,7	
Cajeros automáticos	129	1,9	
Comisiones	93	1,4	
Intereses	59	0,9	
Terminal punto de venta	35	0,5	
Otras cuestiones	15	0,2	
<b>Cuestiones sobre valores y seguros</b>	<b>1.148</b>	<b>17,1</b>	<b>96,9</b>
<b>Cuestiones varias</b>	<b>352</b>	<b>5,2</b>	<b>-34,6</b>
Otras cuestiones	90	1,3	
Servicio de caja	78	1,2	
Registro de solvencia	64	1,0	
Tasación	50	0,7	
Tributos	38	0,6	
Divisas	19	0,3	
Deuda pública	10	0,1	
Cajas de seguridad	3	0,0	
<b>TOTAL</b>	<b>6.711</b>	<b>100,0</b>	<b>27,7</b>

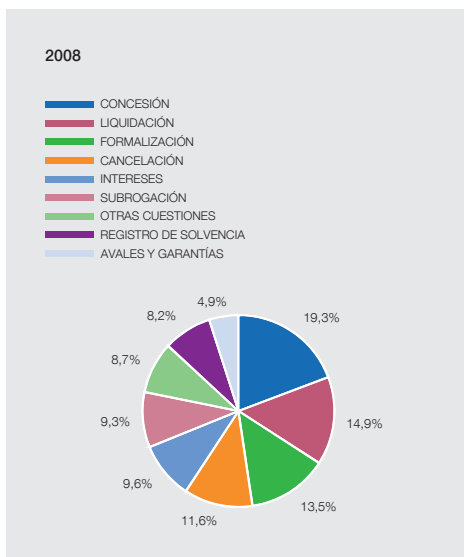
FUENTE: Banco de España.

a. En el año 2008 se han modificado los criterios de clasificación. Por ello, la comparación con el año 2007 solo es posible realizarla respecto de las categorías generales.

**RESOLUCIONES EMITIDAS**

GRÁFICO 9.19

Préstamos y otras operaciones activas

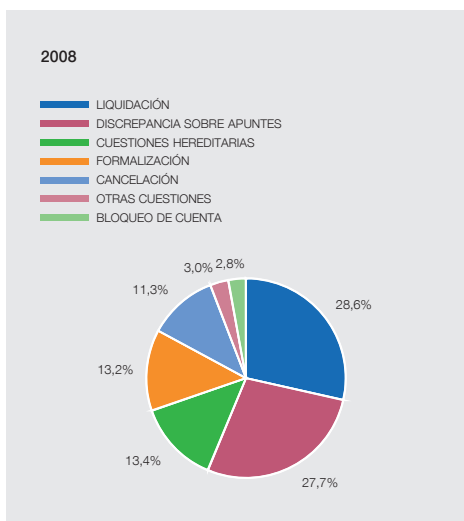


FUENTE: Banco de España.

**RESOLUCIONES EMITIDAS**

GRÁFICO 9.20

Depósitos y otras operaciones pasivas

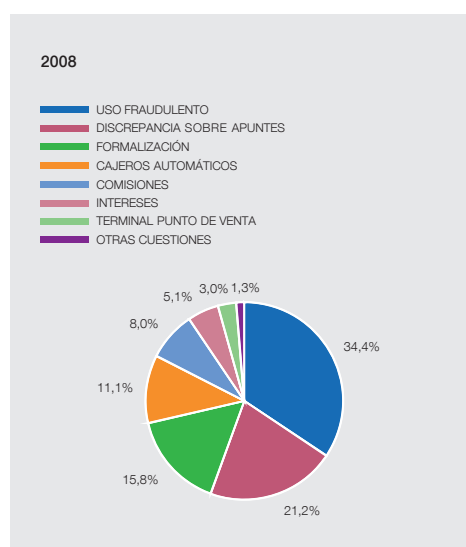


FUENTE: Banco de España.

## RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 9.21

### Operaciones con tarjeta



FUENTE: Banco de España.

## ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2008

CUADRO 9.16

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	813	42,0	559	28,8	459	23,7	107	5,5	1.938
Cajas de ahorros	265	20,8	381	29,9	521	40,8	109	8,5	1.276
Cooperativas de crédito	16	10,7	48	32,0	69	46,0	17	11,3	150
Establecimientos financieros de crédito	75	44,6	41	24,4	44	26,2	8	4,8	168
Sucursales en España de entidades de crédito	47	37,0	40	31,5	35	27,6	5	3,9	127
Resto de entidades	2	8,3	11	45,8	7	29,2	4	16,7	24
<b>Total</b>	<b>1.218</b>	<b>33,1</b>	<b>1.080</b>	<b>29,3</b>	<b>1.135</b>	<b>30,8</b>	<b>250</b>	<b>6,8</b>	<b>3.683</b>

FUENTE: Banco de España.

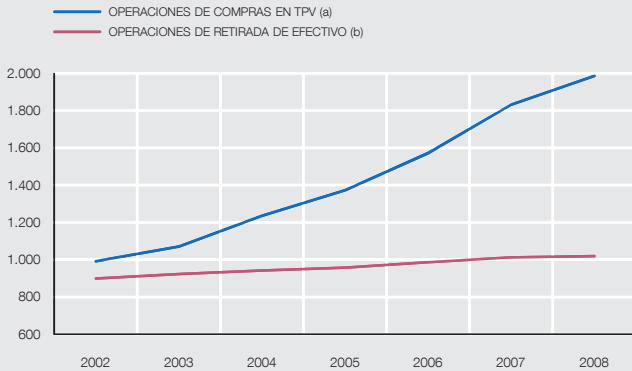
Durante el año 2008 continuó la tendencia creciente en la utilización de tarjetas de crédito y débito, con especial incremento del uso de las primeras.

En 2008 se realizaron 1.019 millones de operaciones de retirada de efectivo en cajeros (un 0,7% más que en 2007), por un importe total de 116.555 millones de euros (un 2,3% más que en 2007), y 1.985 millones de operaciones de compras a través de terminales punto de

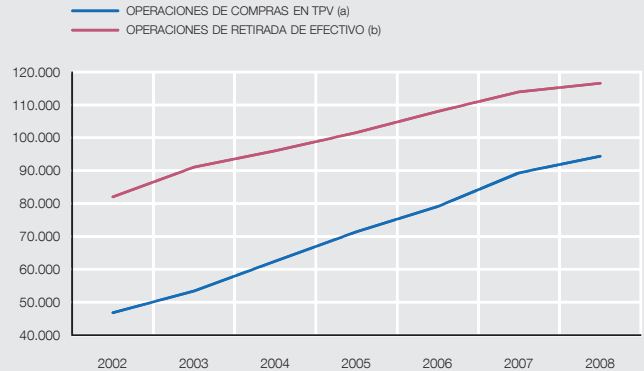
venta (un 8,5% más que en 2007), por un total de 94.414 millones de euros (un 5,6% más que en 2007).

Según las últimas informaciones proporcionadas por las redes de tarjetas, el número de tarjetas en circulación emitidas en España es de 76 millones, y el número de cajeros y terminales punto de venta, de 61.714 y 1.557.355, un 1,9% y un 6,5% más que en el ejercicio anterior, respectivamente.

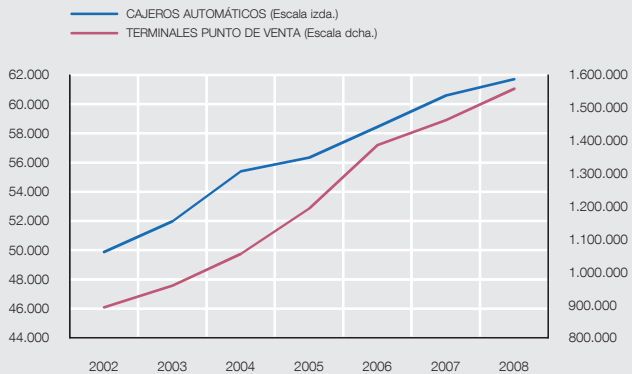
**NÚMERO DE OPERACIONES (MILLONES)**



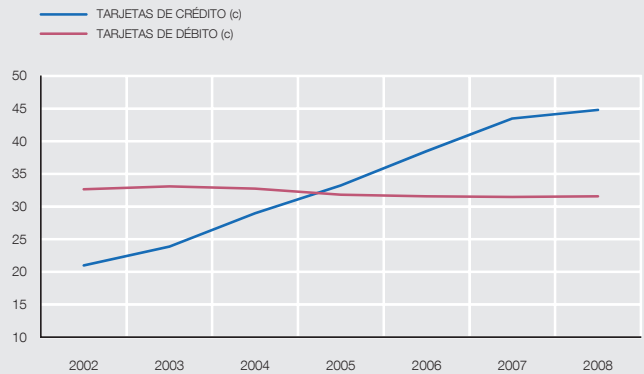
**IMPORTE DE LAS OPERACIONES (MILLONES)**



**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 al 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	201	47,5	112	26,5	86	20,3	24	5,7	423
Banco Español de Crédito, SA	101	33,2	140	46,1	47	15,5	16	5,3	304
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	149	55,0	26	9,6	80	29,5	16	5,9	271
Citibank España, SA	61	40,7	52	34,7	28	18,7	9	6,0	150
Bankinter, SA	32	26,4	53	43,8	31	25,6	5	4,1	121
Banco Cetelem, SA	73	72,3	11	10,9	10	9,9	7	6,9	101
Barclays Bank, SA	20	25,3	25	31,6	27	34,2	7	8,9	79
Banco Popular Español, SA	25	32,9	17	22,4	30	39,5	4	5,3	76
Open Bank Santander Consumer, SA	44	58,7	19	25,3	10	13,3	2	2,7	75
Deutsche Bank, SAE	16	32,7	14	28,6	19	38,8		0,0	49
Banco Sabadell, SA	7	18,9	9	24,3	20	54,1	1	2,7	37
Banco Pastor, SA	9	25,0	8	22,2	15	41,7	4	11,1	36
Banco de Valencia, SA	6	18,8	13	40,6	13	40,6		0,0	32
Santander Consumer Finance, SA	23	76,7	3	10,0	2	6,7	2	6,7	30
Banco de Galicia, SA	5	27,8	11	61,1	2	11,1		0,0	18
Uno-e Bank, SA	9	52,9	1	5,9	6	35,3	1	5,9	17
Banco Guipuzcoano, SA	5	29,4	6	35,3	5	29,4	1	5,9	17
Banco de Andalucía, SA	6	42,9	4	28,6	3	21,4	1	7,1	14
Banco Popular-e, SA	7	53,8	3	23,1	3	23,1		0,0	13
Banco Caixa Geral, SA	5	41,7	4	33,3	3	25,0		0,0	12
Banco de Castilla, SA	2	16,7	4	33,3	5	41,7	1	8,3	12
Banco Gallego, SA	1	8,3	10	83,3	1	8,3		0,0	12
Banca March, SA		0,0	3	42,9	4	57,1		0,0	7
Banco Inversis Net, SA	2	33,3	3	50,0		0,0	1	16,7	6
Banco Banif, SA	1	25,0	2	50,0	1	25,0		0,0	4
Banco Urquijo Sabadell Banca Privada, SA	1	33,3		0,0	2	66,7		0,0	3
Banco de Crédito Balear, SA	1	50,0		0,0	1	50,0		0,0	2
Banco Popular Hipotecario, SA	1	50,0	1	50,0		0,0		0,0	2
Banco Halifax Hispania, SA		0,0	1	50,0		0,0	1	50,0	2
Finanzia Banco de Crédito, SA		0,0		0,0	2	100,0		0,0	2
Banco Finantia Sofinloc, SA		0,0	1	50,0	1	50,0		0,0	2
BNP Paribas España, SA		0,0	2	100,0		0,0		0,0	2
Banca Pueyo, SA		0,0	1	50,0		0,0	1	50,0	2
General Electric Capital Bank, SA		0,0		0,0		0,0	2	100,0	2
Deutsche Bank Credit, SA		0,0		0,0	1	100,0		0,0	1
Banco de Finanzas e Inversiones, SA		0,0		0,0		0,0	1	100,0	1
Banco de Vasconia, SA		0,0		0,0	1	100,0		0,0	1
<b>Total</b>	<b>813</b>	<b>42,0</b>	<b>559</b>	<b>28,8</b>	<b>459</b>	<b>23,7</b>	<b>107</b>	<b>5,5</b>	<b>1.938</b>

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	60	26,2	52	22,7	98	42,8	19	8,3	229
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (La Caixa)	15	11,3	46	34,6	52	39,1	20	15,0	133
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	11	12,6	40	46,0	33	37,9	3	3,4	87
Caja de Ahorros del Mediterráneo	16	21,9	24	32,9	27	37,0	6	8,2	73
Caixa d'Estalvis de Catalunya	16	23,5	10	14,7	34	50,0	8	11,8	68
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	13	19,1	21	30,9	28	41,2	6	8,8	68
M P y C A San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Cajasol)	27	40,9	13	19,7	24	36,4	2	3,0	66
Caja de Ahorros de Galicia	18	30,5	11	18,6	25	42,4	5	8,5	59
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	5	8,8	20	35,1	26	45,6	6	10,5	57
Caja España de Inversiones, C A y M P	4	9,1	18	40,9	19	43,2	3	6,8	44
Bilbao Bizkaia Kutxa	17	45,9	9	24,3	11	29,7	0	0,0	37
Caja de Ahorros y M P de Córdoba (CajaSur)	3	8,6	12	34,3	16	45,7	4	11,4	35
Caja de Ahorros de Asturias	5	14,7	10	29,4	16	47,1	3	8,8	34
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria (Caja Duero)	9	31,0	10	34,5	9	31,0	1	3,4	29
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	3	11,1	11	40,7	9	33,3	4	14,8	27
Caja Insular de Ahorros de Canarias	9	36,0	5	20,0	8	32,0	3	12,0	25
Caja de Ahorros y M P de Extremadura	2	11,1	9	50,0	7	38,9	0	0,0	18
Caja General de Ahorros de Granada	1	6,3	6	37,5	8	50,0	1	6,3	16
Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra	5	33,3	2	13,3	8	53,3	0	0,0	15
Caja General de Ahorros de Canarias	4	30,8	5	38,5	3	23,1	1	7,7	13
C A y M P de Gipuzkoa y San Sebastián	5	41,7	2	16,7	3	25,0	2	16,7	12
C A y M P del Círculo Católico de Obreros de Burgos	4	36,4	2	18,2	5	45,5	0	0,0	11
Caja de Ahorros y M P de Navarra	2	18,2	4	36,4	5	45,5	0	0,0	11
Caixa d'Estalvis de Sabadell	1	10,0	6	60,0	3	30,0	0	0,0	10
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	0	0,0	3	33,3	5	55,6	1	11,1	9
Caixa d'Estalvis de Tarragona	0	0,0	4	44,4	4	44,4	1	11,1	9
Caixa d'Estalvis del Penedès	0	0,0	2	22,2	5	55,6	2	22,2	9
Caja de Ahorros de Murcia	5	62,5	0	0,0	1	12,5	2	25,0	8
Caixa d'Estalvis Laietana	1	14,3	3	42,9	2	28,6	1	14,3	7
M P y Caja General de Ahorros de Badajoz	1	14,3	1	14,3	4	57,1	1	14,3	7
Caja de Ahorros y M P de Segovia	1	14,3	4	57,1	1	14,3	1	14,3	7
Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	0	0,0	2	33,3	3	50,0	1	16,7	6
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila	1	20,0	1	20,0	3	60,0	0	0,0	5
Caja de Ahorros de Vitoria y Álava	1	20,0	0	0,0	3	60,0	1	20,0	5
Caixa d'Estalvis de Manresa	0	0,0	3	60,0	2	40,0	0	0,0	5
Caixa d'Estalvis de Terrassa	0	0,0	0	0,0	5	100,0	0	0,0	5
Caja de Ahorros de La Rioja	0	0,0	1	25,0	3	75,0	0	0,0	4
Caja Provincial de Ahorros de Jaén	0	0,0	3	75,0	1	25,0	0	0,0	4
Caja de Ahorros y M P de Ontinyent	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Caja de Ahorros y M P de las Baleares (Sa Nostra)	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
Caixa d'Estalvis de Girona	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>20,8</b>	<b>381</b>	<b>29,9</b>	<b>521</b>	<b>40,8</b>	<b>109</b>	<b>8,5</b>	<b>1.276</b>

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	14,0	16	37,2	19	44,2	2	4,7	43
Caja Rural de Navarra, SCC	1	7,7	5	38,5	5	38,5	2	15,4	13
Caja Rural del Sur, SCC	4	33,3	3	25,0	5	41,7	0	0,0	12
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	0	0,0	1	9,1	8	72,7	2	18,2	11
Caja Laboral Popular, Coop. de Créd.	0	0,0	2	20,0	6	60,0	2	20,0	10
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	0	0,0	1	20,0	2	40,0	2	40,0	5
Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, SCC	1	25,0	1	25,0	2	50,0	0	0,0	4
Caja Campo, Caja Rural, SCC	1	25,0	3	75,0	0	0,0	0	0,0	4
Caja Rural de Toledo, SCC	0	0,0	2	50,0	2	50,0	0	0,0	4
Caja Rural de Canarias, SCC	0	0,0	3	75,0	1	25,0	0	0,0	4
Caja Rural de Aragón, SCC	1	33,3	0	0,0	2	66,7	0	0,0	3
Ipar Kutxa Rural, SCC	1	33,3	0	0,0	1	33,3	1	33,3	3
Caja de Arquitectos, SCC	1	33,3	1	33,3	0	0,0	1	33,3	3
Caixa de Crèdit dels Enginyers, SCC	0	0,0	3	100,0	0	0,0	0	0,0	3
Caja Rural de Albacete, SCC	0	0,0	1	33,3	1	33,3	1	33,3	3
Caja Rural de Jaén, SCC	0	0,0	0	0,0	1	33,3	2	66,7	3
Caja Rural de Burgos, SCC	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3
Caja Rural de Granada, SCC	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Caja Rural Castellón-San Isidro, SCCV	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Caja Rural de Zamora, CC	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
Caja Rural de Córdoba, SCC	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
Caja Rural Central, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caixa Rural Albalat dels Sorells, CCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caixa Rural de Balears, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caixa Rural la Vall «San Isidro», SCCV	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Caja Rural de Ciudad Real, SCC	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Caja Rural de Segovia, CC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caja Rural de Villar, Coop. Cto. Crédito V.	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caja Rural del Duero, SCCL	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Crèdit Valencià, Caja Rural, CCV	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caja Rural de Salamanca, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caja Rural de Tenerife, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>10,7</b>	<b>48</b>	<b>32,0</b>	<b>69</b>	<b>46,0</b>	<b>17</b>	<b>11,3</b>	<b>150</b>

FUENTE: Banco de España.

## Establecimientos financieros de crédito

ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	26	51,0	14	27,5	11	21,6	0	0,0	51
Citifin, SA, EFC	16	48,5	13	39,4	3	9,1	1	3,0	33
Euro Crédito, EFC, SA	5	31,3	2	12,5	7	43,8	2	12,5	16
Cofidis Hispania, EFC, SA	8	66,7	1	8,3	3	25,0	0	0,0	12
Finconsum, EFC, SA	6	54,5	2	18,2	1	9,1	2	18,2	11
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	1	9,1	1	9,1	9	81,8	0	0,0	11
Santander Consumer, EFC, SA	4	66,7	1	16,7	1	16,7	0	0,0	6
Finanmadrid, SA, EFC	3	60,0	0	0,0	2	40,0	0	0,0	5
Celeris Servicios Financieros, SA, EFC	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0	3
Accordfin España, EFC, SA	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	3
Credifimo, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	3	100,0	0	0,0	3
Pastor Servicios Financieros, EFC, SA	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0	2
American Express, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
Bansabadell Fincon, EFC, SA	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Finandia, EFC, SA	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Cxg Crédito Familiar Corporación Caixa Galicia, EFC, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Santander Factoring y Confirming, SA, EFC	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Bansalease, SA, EFC	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Sdad. Conjunta Emisión Gestión Medios de Pago, EFC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Tarcredit, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>44,6</b>	<b>41</b>	<b>24,4</b>	<b>44</b>	<b>26,2</b>	<b>8</b>	<b>4,8</b>	<b>168</b>

FUENTE: Banco de España.

**ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2008**

CUADRO 9.21

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	%	
ING Direct NV, Sucursal en España	25	39,7	18	28,6	18	28,6	2	3,2	63
MBNA Europe Bank Ltd, Sucursal en España	16	50,0	11	34,4	5	15,6	0	0,0	32
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	3	30,0	5	50,0	2	20,0	0	0,0	10
Banco Sygma Hispania, Sucursal en España	1	14,3	5	71,4	1	14,3	0	0,0	7
Banque PSA Finance, Sucursal en España	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
Banco Espirito Santo, SA, Sucursal en España	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
RCI Banque, SA, Sucursal en España	0	0,0	0	0,0	3	100,0	0	0,0	3
Abn Amro Bank NV, Sucursal en España	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
Banco Mais, SA (Espanha), Sucursal en España	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Hsbc Bank Plc, Sucursal en España	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Lloyds Tsb Bank Plc, Sucursal en España	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	2
Bank of America, National Association, Sucursal en España	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>37,0</b>	<b>40</b>	<b>31,5</b>	<b>35</b>	<b>27,6</b>	<b>5</b>	<b>3,9</b>	<b>127</b>

FUENTE: Banco de España.

**ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2008**

CUADRO 9.22

Resto de entidades

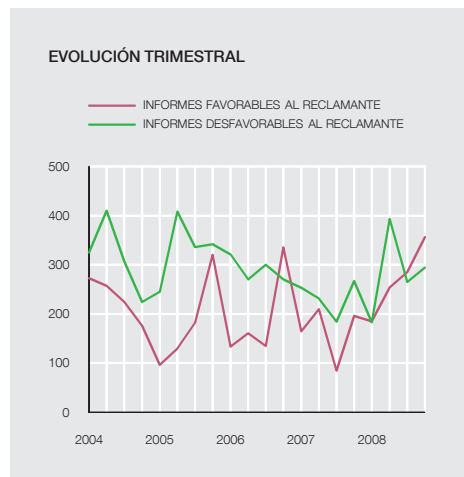
ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Sociedad de Tasación, SA	0	0,0	1	20,0	2	40,0	2	40,0	5
Foreign Exchange Company de España, SA	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
BBVA Dinero Express, SA	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Tasaciones Inmobiliarias, SA (Tinsa)	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
Técnicos en Tasación, SA (Tecnitasa)	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0	2
Omnex Group Money Transfers Spain, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Change Center, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Latinoenvíos, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Gestión de Valoraciones y Tasaciones, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Ibertasa, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Krata, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Tasaciones de Bienes Mediterráneo, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Tasaciones Hipotecarias, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Tasaciones y Valoraciones de Galicia, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Valoraciones Mediterráneo, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>8,3</b>	<b>11</b>	<b>45,8</b>	<b>7</b>	<b>29,2</b>	<b>4</b>	<b>16,7</b>	<b>24</b>

FUENTE: Banco de España.

## INFORMES FAVORABLES Y DESFAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 9.22

Materias

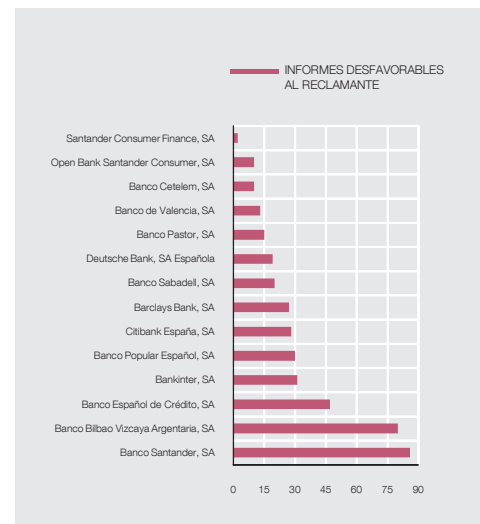
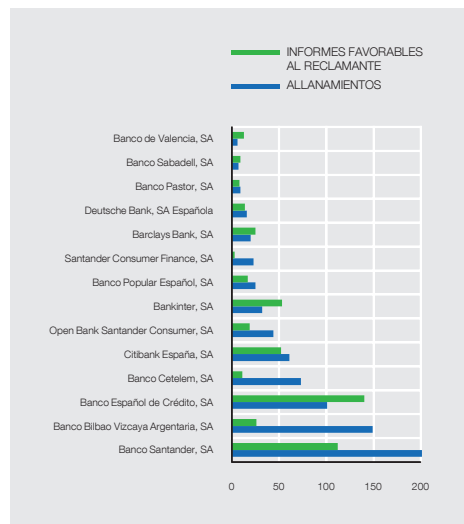


FUENTE: Banco de España.

## ALLANAMIENTOS E INFORMES FAVORABLES Y DESFAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 9.23

Bancos (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestran los bancos para los que el Servicio de Reclamaciones emitió durante 2008, al menos, ocho informes o allanamientos.

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

GRÁFICO 9.24

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 2008, al menos, trece informes o allanamientos.

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

GRÁFICO 9.25

Cooperativas de crédito (a)



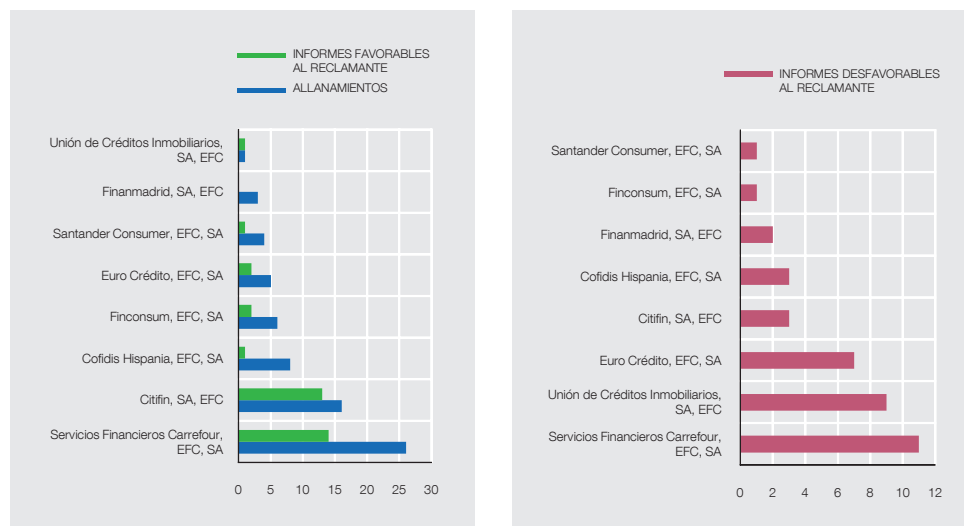
FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestran las cooperativas de crédito para las que el Servicio de Reclamaciones emitió durante 2008, al menos, dos informes o allanamientos.

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

GRÁFICO 9.26

Establecimientos financieros de crédito (a)



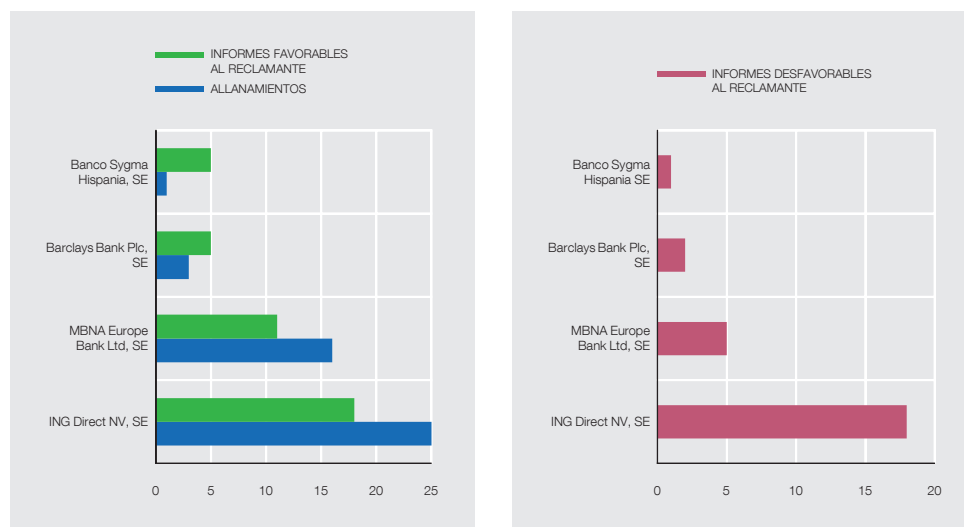
FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestran los establecimientos financieros de crédito para los que el Servicio de Reclamaciones emitió durante 2008, al menos, cuatro informes o allanamientos.

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

GRÁFICO 9.27

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 2008, al menos, diez informes o allanamientos.

## RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 9.23

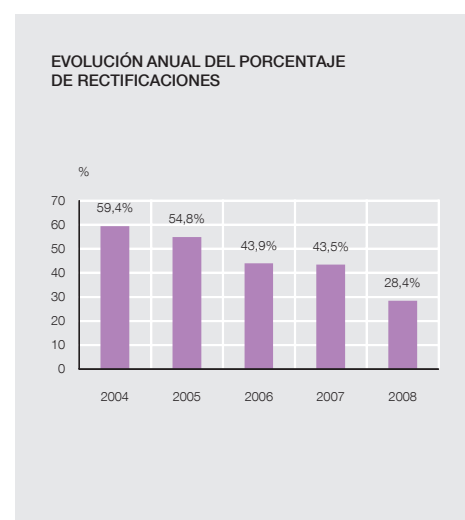
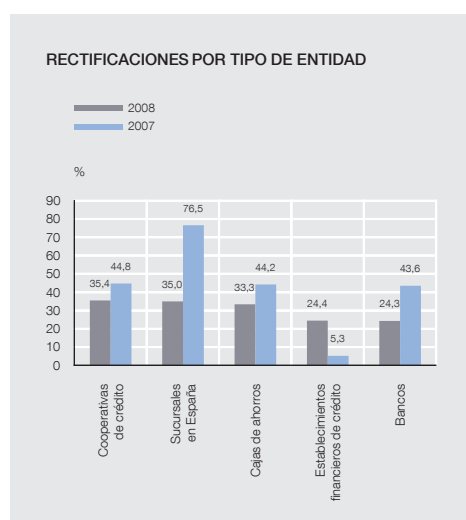
Resumen para todas las entidades

ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	RECTIFICA		NO RECTIFICA	
	N.º	N.º	%	N.º	%
Bancos	559	136	24,3	423	75,7
Cajas de ahorros	381	127	33,3	254	66,7
Cooperativas de crédito	48	17	35,4	31	64,6
Establecimientos financieros de crédito	41	10	24,4	31	75,6
Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras	40	14	35,0	26	65,0
Resto de entidades	11	3	27,3	8	72,7
<b>Total</b>	<b>1080</b>	<b>307</b>	<b>28,4</b>	<b>773</b>	<b>71,6</b>

FUENTE: Banco de España.

## RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 9.28



FUENTE: Banco de España.



## Bancos

ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		RECTIFICA		NO RECTIFICA	
	N.º		N.º	%	N.º	%
Banco Español de Crédito, SA	140		11	7,9	129	92,1
Banco Santander, SA	112		50	44,6	62	55,4
Bankinter, SA	53		9	17,0	44	83,0
Citibank España, SA	52		3	5,8	49	94,2
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	26		12	46,2	14	53,8
Barclays Bank, SA	25		5	20,0	20	80,0
Open Bank Santander Consumer, SA	19		2	10,5	17	89,5
Banco Popular Español, SA	17		7	41,2	10	58,8
Deutsche Bank, SAE	14		1	7,1	13	92,9
Banco de Valencia, SA	13		6	46,2	7	53,8
Banco Cetelem, SA	11		0	0,0	11	100,0
Banco de Galicia, SA	11		3	27,3	8	72,7
Banco Gallego, SA	10		0	0,0	10	100,0
Banco Sabadell, SA	9		6	66,7	3	33,3
Banco Pastor, SA	8		2	25,0	6	75,0
Banco Guipuzcoano, SA	6		2	33,3	4	66,7
Banco de Castilla, SA	4		2	50,0	2	50,0
Banco Caixa Geral, SA	4		2	50,0	2	50,0
Banco de Andalucía, SA	4		3	75,0	1	25,0
Banco Inversis Net, SA	3		0	0,0	3	100,0
Banca March, SA	3		1	33,3	2	66,7
Banco Popular-e, SA	3		2	66,7	1	33,3
Santander Consumer Finance, SA	3		2	66,7	1	33,3
BNP Paribas España, SA	2		0	0,0	2	100,0
Banco Banif, SA	2		1	50,0	1	50,0
Banca Pueyo, SA	1		0	0,0	1	100,0
Banco Halifax Hispania, SA	1		1	100,0	0	0,0
Uno-e Bank, SA	1		1	100,0	0	0,0
Banco Finantia Sofinloc, SA	1		1	100,0	0	0,0
Banco Popular Hipotecario, SA	1		1	100,0	0	0,0
<b>Total</b>	<b>559</b>		<b>136</b>	<b>24,3</b>	<b>423</b>	<b>75,7</b>

FUENTE: Banco de España.

## Cajas de ahorros

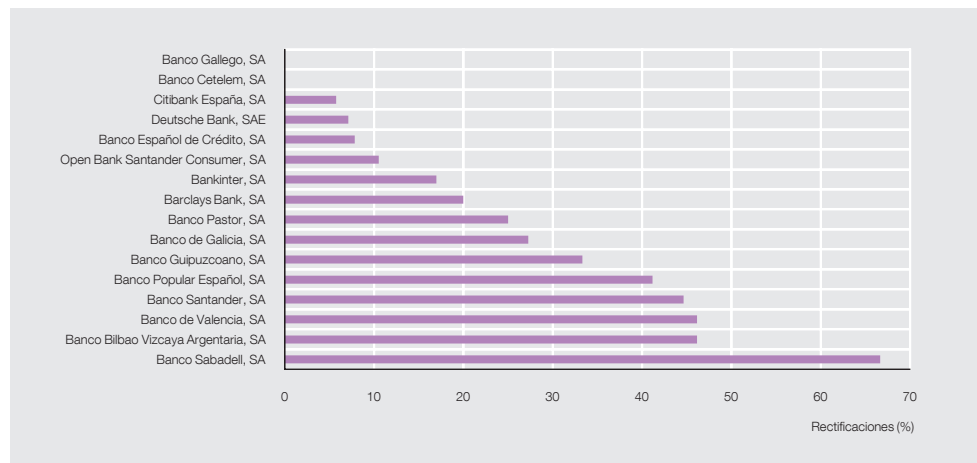
ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	RECTIFICA		NO RECTIFICA	
	N.º	N.º	%	N.º	%
Caja de Ahorros y M P de Madrid	52	18	34,6	34	65,4
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (La Caixa)	46	10	21,7	36	78,3
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	40	5	12,5	35	87,5
Caja de Ahorros del Mediterráneo	24	13	54,2	11	45,8
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	21	2	9,5	19	90,5
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	20	10	50,0	10	50,0
Caja España de Inversiones, C A y M P	18	9	50,0	9	50,0
M P y C A San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Cajasol)	13	0	0,0	12	92,3
Caja de Ahorros y M P de Córdoba (CajaSur)	12	8	66,7	4	33,3
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	11	7	63,6	4	36,4
Caja de Ahorros de Galicia	11	1	9,1	10	90,9
Caixa d'Estalvis de Catalunya	10	7	70,0	3	30,0
Caja de Ahorros de Asturias	10	5	50,0	5	50,0
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria (Caja Duero)	10	5	50,0	5	50,0
Caja de Ahorros y M P de Extremadura	9	4	44,4	5	55,6
Bilbao Bizkaia Kutxa	9	0	0,0	9	100,0
Caixa d'Estalvis de Sabadell	6	3	50,0	3	50,0
Caja General de Ahorros de Granada	6	1	16,7	5	83,3
Caja General de Ahorros de Canarias	5	1	20,0	4	80,0
Caja Insular de Ahorros de Canarias	5	1	20,0	4	80,0
Caixa d'Estalvis de Tarragona	4	3	75,0	1	25,0
Caja de Ahorros y M P de Navarra	4	2	50,0	2	50,0
Caja de Ahorros y M P de Segovia	4	2	50,0	2	50,0
Caixa d'Estalvis de Manresa	3	1	33,3	2	66,7
Caja Provincial de Ahorros de Jaén	3	1	33,3	2	66,7
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	3	0	0,0	3	100,0
Caixa d'Estalvis Laietana	3	0	0,0	3	100,0
Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra	2	2	100,0	0	0,0
Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	2	1	50,0	1	50,0
C A y M P del Círculo Católico de Obreros de Burgos	2	1	50,0	1	50,0
Caixa d'Estalvis de Girona	2	1	50,0	1	50,0
Caixa d'Estalvis del Penedès	2	0	0,0	2	100,0
C A y M P de Gipuzkoa y San Sebastián	2	0	0,0	2	100,0
Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu	2	0	0,0	2	100,0
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	1	1	100,0	0	0,0
Caja de Ahorros de La Rioja	1	1	100,0	0	0,0
M P y Caja General de Ahorros de Badajoz	1	1	100,0	0	0,0
Caja de Ahorros y M P de Ontinyent	1	0	0,0	1	100,0
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila	1	0	0,0	1	100,0
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>127</b>	<b>33,3</b>	<b>253</b>	<b>66,4</b>

FUENTE: Banco de España.

RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 9.29

Bancos (a)



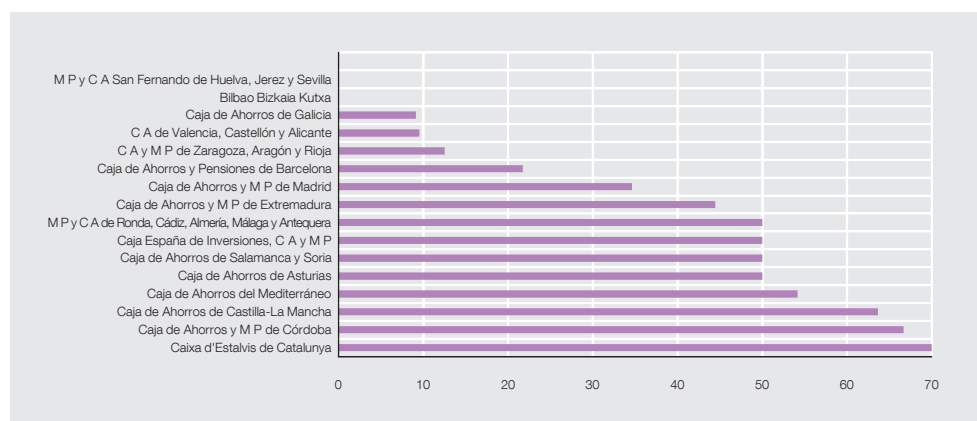
FUENTE: Banco de España.

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 9.30

Cajas de ahorros (a)



FUENTE: Banco de España.

a. En el gráfico se muestran las cajas de ahorros para los 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 9.26

Cooperativas de crédito

ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	RECTIFICA		NO RECTIFICA	
		N.º	N.º	%	N.º
Cajamar Caja Rural, SCC	16	5	31,3	11	68,8
Caja Rural de Navarra, SCC	5	0	0,0	5	100,0
Caixa de Crèdit dels Enginyers, SCC	3	2	66,7	1	33,3
Caja Rural del Sur, SCC	3	1	33,3	2	66,7
Caja Rural de Canarias, SCC	3	1	33,3	2	66,7
Caja Campo, Caja Rural, SCC	3	0	0,0	3	100,0
Caja Rural de Toledo, SCC	2	1	50,0	1	50,0
Caja Laboral Popular, Cooperativa de Crédito	2	1	50,0	1	50,0
Caja Rural de Granada, SCC	2	1	50,0	1	50,0
Caja de Arquitectos, SCC	1	1	100,0	0	0,0
Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, SCC	1	1	100,0	0	0,0
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	1	1	100,0	0	0,0
Caixa Rural Albalat dels Sorells, CCV	1	1	100,0	0	0,0
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	1	1	100,0	0	0,0
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 Castellón-San Isidro, SCCV	1	0	0,0	1	100,0
Caja Rural de Albacete, SCC	1	0	0,0	1	100,0
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>17</b>	<b>35,4</b>	<b>31</b>	<b>64,6</b>

FUENTE: Banco de España.

## RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 9.27

Establecimientos financieros de crédito

ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	RECTIFICA		NO RECTIFICA	
		N.º	N.º	%	N.º
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	14	2	14,3	12	85,7
Citifin, SA, EFC	13	1	7,7	12	92,3
Accordfin España, EFC, SA	2	1	50,0	1	50,0
Finandia, EFC, SA	2	1	50,0	1	50,0
Euro Crédito, EFC, SA	2	0	0,0	2	100,0
Finconsum, EFC, SA	2	0	0,0	2	100,0
Celeris Servicios Financieros, SA, EFC	1	1	100,0	0	0,0
Cofidis Hispania, EFC, SA	1	1	100,0	0	0,0
Pastor Servicios Financieros, EFC, SA	1	1	100,0	0	0,0
Santander Consumer, EFC, SA	1	1	100,0	0	0,0
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	1	1	100,0	0	0,0
Bansabadell Fincon, EFC, SA	1	0	0,0	1	100,0
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>10</b>	<b>24,4</b>	<b>31</b>	<b>75,6</b>

FUENTE: Banco de España.

## RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 9.28

Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras

ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	RECTIFICA		NO RECTIFICA	
		N.º	N.º	%	N.º
Banco Sygma Hispania, Sucursal en España	5	1	20,0	4	80,0
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	5	2	40,0	3	60,0
ING Direct NV, Sucursal en España	18	7	38,9	11	61,1
Lloyds Tsb Bank Plc, Sucursal en España	1		0,0	1	100,0
MBNA Europe Bank Limited, Sucursal en España	11	4	36,4	7	63,6
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>14</b>	<b>35,0</b>	<b>26</b>	<b>65,0</b>

FUENTE: Banco de España.

## RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

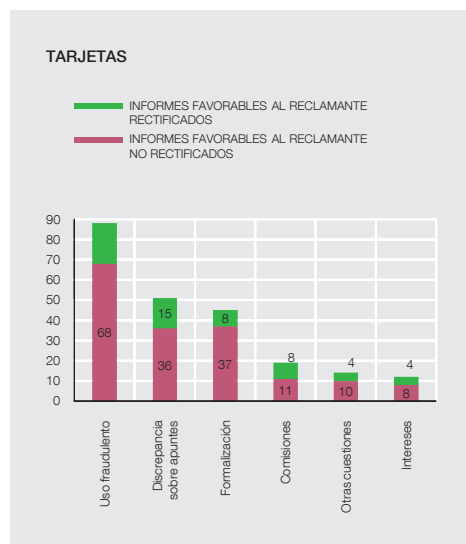
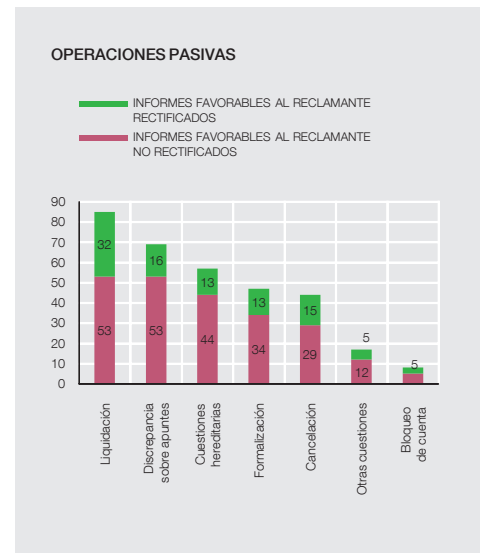
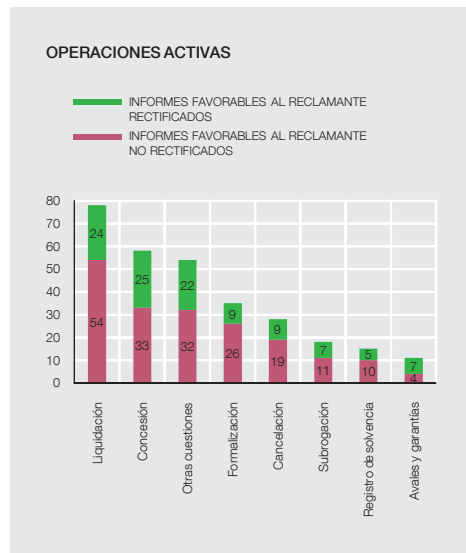
CUADRO 9.29

Resto de entidades

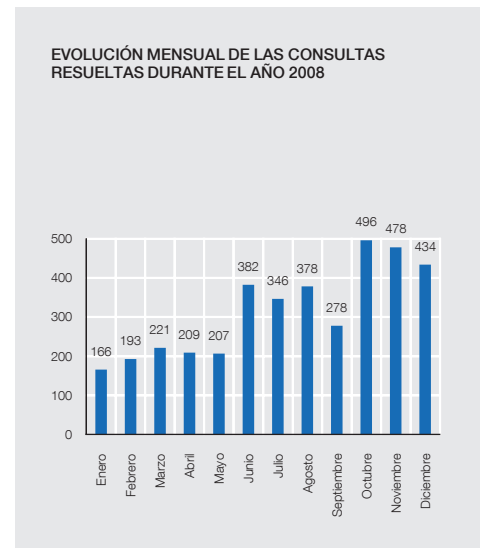
ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	RECTIFICA		NO RECTIFICA	
		N.º	N.º	%	N.º
Foreign Exchange Company de España, SA	2	1	50,0	1	50,0
Latinoenvíos, SA	1	1	100,0	0	0,0
Ibertasa, SA	1	1	100,0	0	0,0
Change Center, SA	1	0	0,0	1	100,0
Gestión de Valoraciones y Tasaciones, SA	1	0	0,0	1	100,0
Sociedad de Tasación, SA	1	0	0,0	1	100,0
Tasaciones de Bienes Mediterráneo, SA	1	0	0,0	1	100,0
Tasaciones Hipotecarias, SA	1	0	0,0	1	100,0
Técnicos en Tasación, SA (Tecnitasa)	1	0	0,0	1	100,0
Valoraciones Mediterráneo, SA	1	0	0,0	1	100,0
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>27,3</b>	<b>8</b>	<b>72,7</b>

FUENTE: Banco de España.

Materias

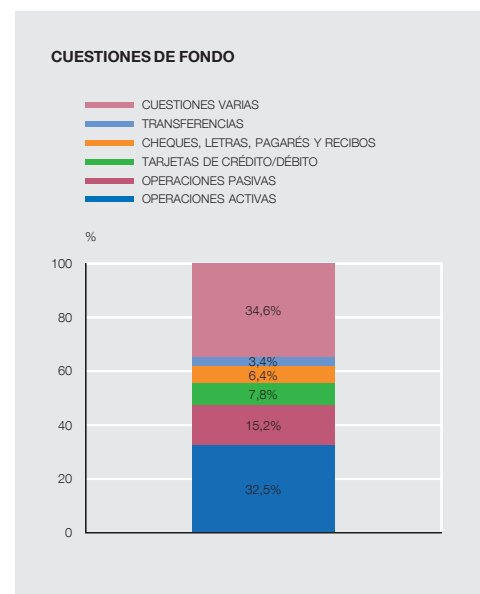
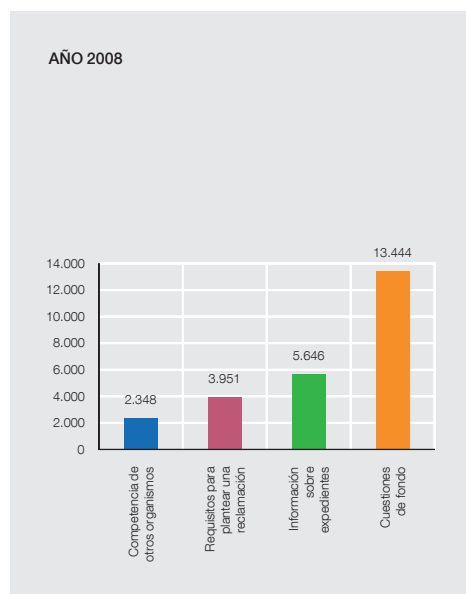


FUENTE: Banco de España.



FUENTE: Banco de España.

CONSULTAS TELEFÓNICAS



FUENTE: Banco de España.