

3 RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA  
POR EL SERVICIO DE RECLAMACIONES



## ÍNDICE

3.1 NUEVAS RECLAMACIONES  
RECIBIDAS 25

3.1.1 ¿Quién reclamó? 25  
3.1.2 ¿Dónde se presentaron las reclamaciones? 25  
3.1.3 ¿Dónde surgieron más reclamaciones? 26  
3.1.4 ¿Contra qué entidades se reclamó? 29  
3.1.5 ¿Contra qué entidades se tramitaron reclamaciones? 31

3.2 RECLAMACIONES  
RESUELTAS 35

3.2.1 ¿Por qué se reclamó? 35  
3.2.2 ¿Cuál fue la decisión del Servicio de Reclamaciones? 39  
3.2.3 ¿Cuál fue la respuesta de las entidades a los informes del Servicio? 42

3.3 CONSULTAS  
ATENDIDAS 44

3.4 ANEJO ESTADÍSTICO 46



### 3 Resumen de la actividad desarrollada por el Servicio de Reclamaciones

Durante 2009, se han recibido en el Servicio de Reclamaciones 57.002 nuevos casos presentados por los usuarios de servicios financieros, de los que 13.640 fueron escritos de reclamación que dieron lugar a la apertura de un expediente, 4.837 fueron consultas planteadas a través la oficina virtual y 38.530 fueron consultas atendidas por el Servicio de Atención Telefónica.

A lo largo del año 2009, la página del Servicio de Reclamaciones, dentro del sitio web del Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)), ha tenido 547.264 visualizaciones, cifra que, frente a las 499.812 realizadas en el año inmediatamente anterior, supone un incremento del 9,5%.

El gráfico 3.1 muestra las cifras más representativas del trabajo realizado en 2008.

El hecho más relevante de este ejercicio ha sido el gran incremento registrado en el número de reclamaciones y consultas recibidas, el mayor que se ha experimentado en los 23 años de existencia del Servicio.

A continuación se muestra la evolución mensual de las reclamaciones y consultas recibidas a lo largo del año y el análisis comparativo con el ejercicio anterior que ilustran este hecho.

El ya notable incremento experimentado en el año 2008, que supuso la ruptura de la tendencia de crecimiento suave y sostenido que venían presentando las reclamaciones de los usuarios financieros en los ejercicios precedentes, se ha visto ampliamente superado en el año que estamos analizando. Concurren en ello varios factores, entre los que indudablemente se encuentra el mantenimiento de la crisis financiera que tuvo su inicio en agosto de 2007, con el impacto que está teniendo en las relaciones banco-cliente, hecho este ya apuntado en la Memoria de 2008, y en el acusado cambio de tendencia de la evolución de los tipos de interés, y su distinta repercusión en los costes financieros de los titulares de préstamos, principalmente hipotecarios.

El gráfico 3.2 muestra la evolución de los últimos diez años en el número de reclamaciones recibidas, en el que se ilustra este fuerte crecimiento experimentado.

#### 3.1 Nuevas reclamaciones recibidas

Como queda dicho, durante 2009 se han recibido 13.640 escritos de reclamación ante el Servicio de Reclamaciones. En los siguientes apartados se ofrece una clasificación de las mismas en función del tipo de reclamante, sucursal del Banco de España donde se presentaron los escritos, Comunidades Autónomas en las que surgieron las incidencias y entidades contra las que se dirigieron.

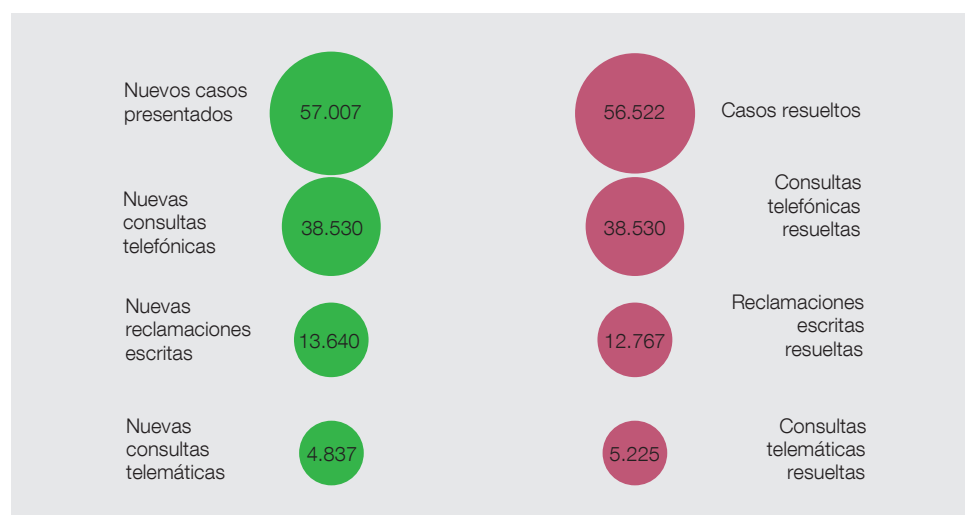
##### 3.1.1 ¿QUIÉN RECLAMÓ?

Durante 2009, el 86,1% de los reclamantes fueron personas físicas, un 13,3% corresponde a sociedades mercantiles, y el 0,6% restante se reparte entre comunidades de propietarios/de bienes (0,3%) y asociaciones/organismos públicos (0,3%).

Estos datos ponen de manifiesto que el principal usuario del Servicio de Reclamaciones es el ciudadano.

##### 3.1.2 ¿DÓNDE SE PRESENTARON LAS RECLAMACIONES?

El 79,8% de los escritos de reclamación tuvieron entrada en la sede central del Banco de España en Madrid, siendo el 20,2% restante recibido a través de la red de sucursales presentes en el territorio nacional. El gráfico 3.3 nos muestra su distribución, siendo las que recibieron un mayor número Barcelona (304), Sevilla (299), Valencia (297) y Zaragoza (164).



FUENTE: Banco de España.

RECLAMACIONES, QUEJAS Y CONSULTAS PRESENTADAS

CUADRO 3.1

	RECLAMACIONES Y QUEJAS			CONSULTAS ESCRITAS			CONSULTAS TELEFÓNICAS			TOTAL NUEVOS CASOS PRESENTADOS		
	2009	2008	%	2009	2008	%	2009	2008	%	2009	2008	%
Enero	785	512	53,3	684	186	267,7	2.976	1.171	154,1	4.445	1.869	137,8
Febrero	927	579	60,1	562	205	174,1	3.211	1.282	150,5	4.700	2.066	127,5
Marzo	1.124	480	134,2	608	205	196,6	3.449	1.063	224,5	5.181	1.748	196,4
Abril	1.046	628	66,6	429	250	71,6	4.022	2.313	73,9	5.497	3.191	72,3
Mayo	1.138	596	90,9	423	283	49,5	3.398	2.114	60,7	4.959	2.993	65,7
Junio	1.133	590	92,0	433	321	34,9	3.483	2.243	55,3	5.049	3.154	60,1
Julio	1.205	672	79,3	244	360	-32,2	3.777	2.212	70,8	5.226	3.244	61,1
Agosto	908	510	78,0	159	303	-47,5	2.228	1.653	34,8	3.295	2.466	33,6
Septiembre	1.224	642	90,7	317	441	-28,1	3.209	2.476	29,6	4.750	3.559	33,5
Octubre	1.422	796	78,6	335	520	-35,6	3.216	3.652	-11,9	4.973	4.968	0,1
Noviembre	1.415	752	88,2	392	500	-21,6	3.075	2.597	18,4	4.882	3.849	26,8
Diciembre	1.313	692	89,7	251	498	-49,6	2.486	2.613	-4,9	4.050	3.803	6,5
<b>Total</b>	<b>13.640</b>	<b>7.449</b>	<b>83,1</b>	<b>4.837</b>	<b>4.072</b>	<b>18,8</b>	<b>38.530</b>	<b>25.389</b>	<b>51,8</b>	<b>57.007</b>	<b>36.910</b>	<b>54,4</b>

FUENTE: Banco de España.

3.1.3 ¿DÓNDE SURGIERON MÁS RECLAMACIONES?

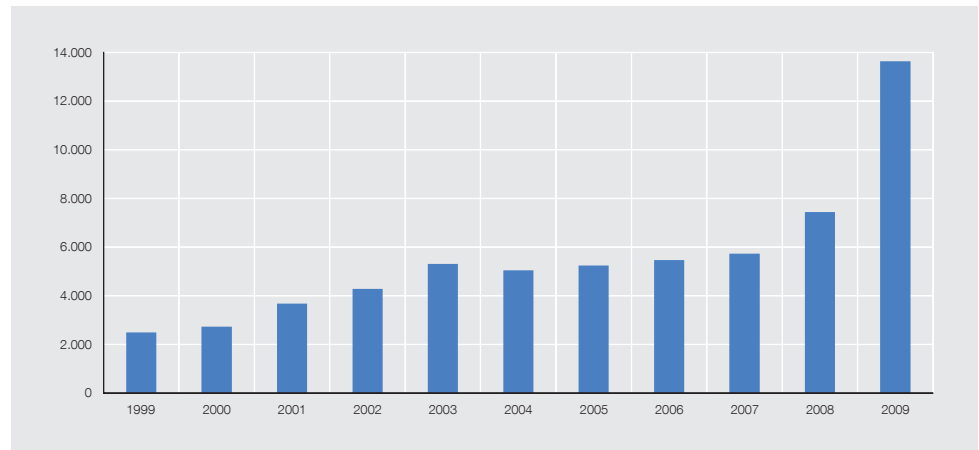
En el gráfico 3.5 se ofrece la distribución del número de reclamaciones en función de la Comunidad Autónoma en la que se produjo la incidencia reclamada.

Madrid, Andalucía, Comunidad Valenciana y Cataluña son las que absorben un mayor número de reclamaciones, representando el 65,1% del total nacional.

Madrid continúa siendo el territorio donde tiene su origen el mayor número de reclamaciones, con 4.267 (un 31,3% del total), si bien este hecho hay que ponderarlo con la circunstancia de que sea Madrid la Comunidad Autónoma que presenta un mayor volumen de actividad financiera (media de créditos y depósitos a 31 de diciembre de 2009), así como con la

## RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS

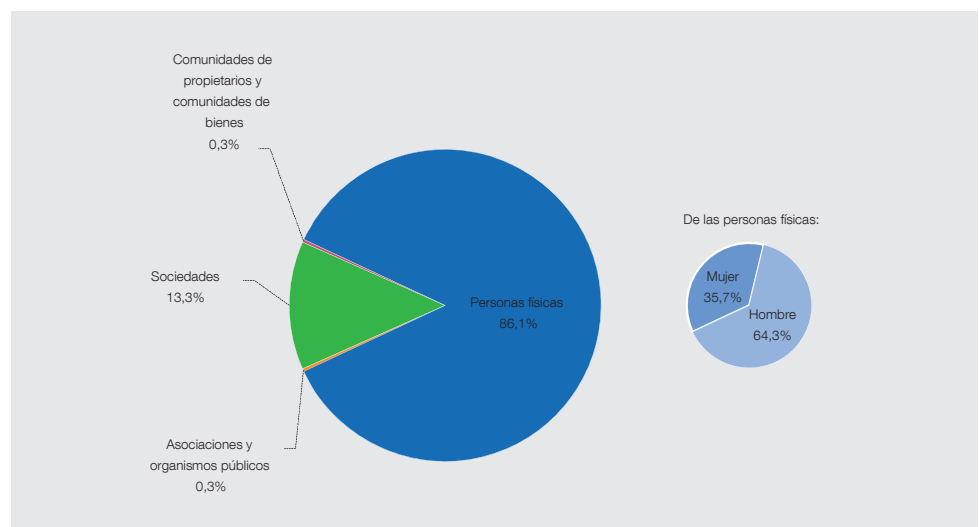
GRÁFICO 3.2



FUENTE: Banco de España.

## RECLAMACIONES PRESENTADAS POR TIPO DE INTERESADO

GRÁFICO 3.3



FUENTE: Banco de España. Servicio de Reclamaciones.

mayor facilidad que supone la cercanía geográfica a las oficinas centrales del Banco de España.

Cataluña, segunda Comunidad Autónoma en volumen de actividad financiera, continúa teniendo un peso específico pequeño sobre el total nacional, si bien en este ejercicio también se ha visto afectada por el incremento generalizado de quejas y reclamaciones.

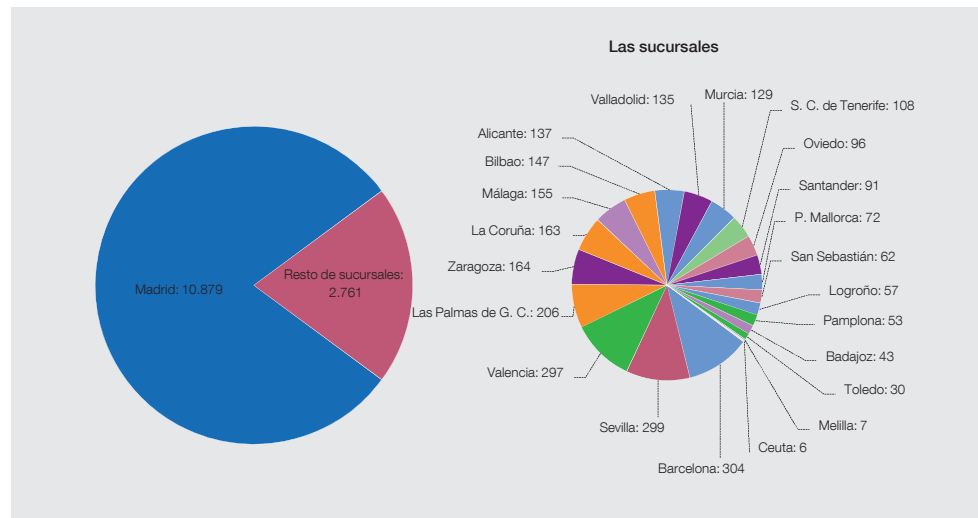
En el cuadro 3.2 se desglosa el número de reclamaciones presentadas en cada Comunidad en los años 2009 y 2008, ponderando los datos con el volumen medio de negocio de la misma, entendiendo por tal la media de créditos/depósitos de la Comunidad.

Del cuadro anterior, destaca el fuerte incremento de todas las ratios de las Comunidades Autónomas, destacando la Comunidad Canaria, la Rioja, Andalucía y Madrid.

En términos medios, a nivel nacional se recibieron 9,3 reclamaciones por cada 1.000 millones de euros de actividad financiera, lo que supone un considerable aumento con respecto al año 2008 (del 82,4%).

**RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LA RED DE SUCURSALES  
DEL BANCO DE ESPAÑA**

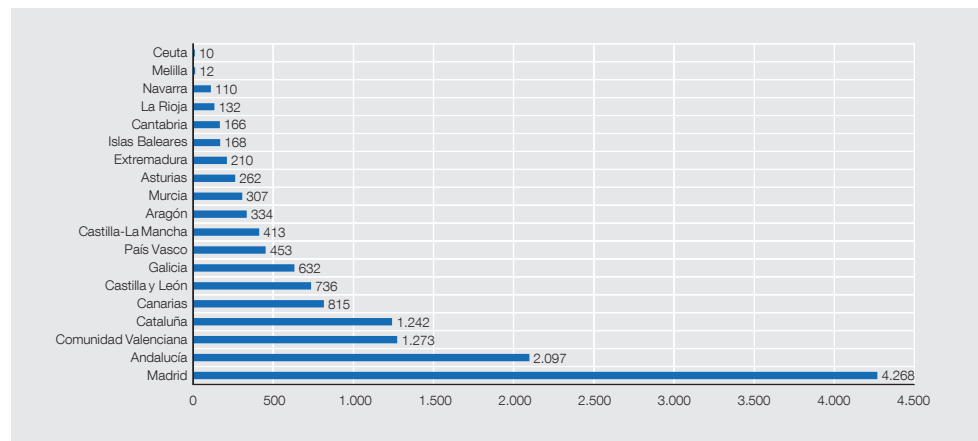
GRÁFICO 3.4



FUENTE: Banco de España.

**RECLAMACIONES POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS**

GRÁFICO 3.5



FUENTE: Banco de España.

En el cuadro 3.3 se desglosa el número de reclamaciones recibidas en los años 2009 y 2008, ponderándolo con el número de habitantes mayores de 16 años residentes en cada Comunidad.

Se observa que, por término medio, se presentaron 35,3 nuevas reclamaciones por cada 100.000 habitantes residentes en España, un 82,9% más que en el año anterior. La Comunidad con un mayor número de reclamaciones por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años es la Comunidad de Madrid, con 80,8 reclamaciones, frente a las 35,3 de la media nacional. En términos de crecimiento interanual, han presentado incrementos superiores a la media nacional Cataluña, Canarias, Castilla y León, Galicia, País Vasco, Murcia, Extremadura, Cantabria, La Rioja y Navarra.

El aumento generalizado de la ratio por habitante, muy similar al de la ratio por volumen de actividad, es un indicador más del incremento de la conflictividad y del grado de insatisfacción mostrado por los usuarios de servicios bancarios.



**RECLAMACIONES PRESENTADAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA  
POR CADA 1.000 MILLONES DE EUROS DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS**

CUADRO 3.2

	2009				2008			
	NÚMERO	%	ACTIVIDAD FINANCIERA (MILLONES DE EUROS) (a)	RECLAMAC. / 1.000 MILLONES DE EUROS DE ACTIVIDAD FINANCIERA	NÚMERO	%	ACTIVIDAD FINANCIERA (MILLONES DE EUROS) (a)	RECLAMAC. / 1.000 MILLONES DE EUROS DE ACTIVIDAD FINANCIERA
Madrid	4.268	31,3	402.324	10,7	2.418	32,5	411.050	5,9
Andalucía	2.097	15,4	175.238	12,1	1.200	16,1	178.234	6,8
C. Valenciana	1.273	9,3	144.357	8,9	723	9,7	146.646	5,0
Cataluña	1.242	9,1	278.614	4,5	621	8,3	271.922	2,3
Canarias	815	6,0	41.867	19,6	383	5,1	42.192	9,2
Castilla y León	736	5,4	69.879	10,6	371	5,0	70.342	5,3
Galicia	632	4,6	62.577	10,2	324	4,3	60.714	5,4
País Vasco	453	3,3	81.251	5,6	213	2,9	81.881	2,6
Castilla-La Mancha	413	3,0	47.098	8,8	232	3,1	46.116	5,1
Aragón	334	2,4	41.702	8,1	209	2,8	41.544	5,1
Murcia	307	2,3	36.987	8,4	152	2,0	37.631	4,1
Asturias	262	1,9	25.132	10,5	187	2,5	25.335	7,4
Extremadura	210	1,5	20.433	10,4	114	1,5	20.311	5,7
Islas Baleares	168	1,2	33.502	5,1	93	1,2	32.666	2,9
Cantabria	166	1,2	14.299	11,7	83	1,1	13.942	6,0
La Rioja	132	1,0	10.642	12,5	58	0,8	10.534	5,5
Navarra	110	0,8	21.038	5,3	55	0,7	21.195	2,6
Melilla	12	0,1	950	12,7	7	0,1	955	7,4
Ceuta	10	0,1	1.183	8,5	6	0,1	1.121	5,4
<b>Total</b>	<b>13.640</b>	<b>100,0</b>	<b>1.509.076</b>	<b>9,1</b>	<b>7.449</b>	<b>100,0</b>	<b>1.514.333</b>	<b>5,0</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 2009 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de créditos y depósitos tomando, al efecto, el índice de precios al consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (0,8%).

**3.1.4 ¿CONTRA QUÉ ENTIDADES SE RECLAMÓ?**

Según puede observarse en el gráfico 3.6, los reclamantes se suelen quejar principalmente por actuaciones de los bancos (53,4% del total) y las cajas de ahorros (35,5%). El resto de las reclamaciones suele referirse a actuaciones de entidades que tienen un menor peso en nuestro sistema financiero (tales como cooperativas de crédito, establecimientos financieros de crédito o sucursales de entidades extranjeras).

El cuadro 3.4 presenta un desglose de las reclamaciones por tipo de entidad, ponderándolo con el volumen de actividad de la misma y comparándolo con los datos del ejercicio anterior.

Teniendo en cuenta el volumen de actividad financiera, podemos observar igualmente un incremento notable en las reclamaciones presentadas durante este año, un 45,1% para el total de entidades, destacando la elevada ratio de los bancos, con un 9,9, frente a la de las cajas, con un 5,8, y el aumento experimentado por el sector de establecimientos financieros de crédito, con una ratio del 12,7.

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

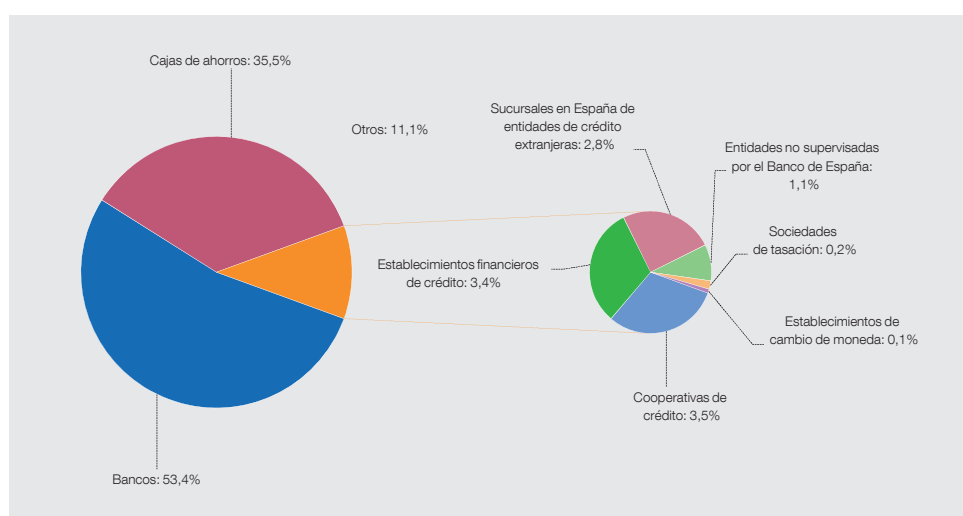
CUADRO 3.3

	AÑO 2009		AÑO 2008		HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS	AÑO 2009	AÑO 2008
	NÚMERO	%	NÚMERO	%		RECLAMAC. / 100.000 HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS	RECLAMAC. / 100.000 HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS
Madrid	4.268	31,3	2.418	32,5	5.282.127	80,8	45,8
Andalucía	2.097	15,4	1.200	16,1	6.769.140	31,0	17,7
C. Valenciana	1.273	9,3	723	9,7	4.188.268	30,4	17,3
Cataluña	1.242	9,1	621	8,3	6.106.344	20,3	10,2
Canarias	815	6,0	383	5,1	1.745.203	46,7	21,9
Castilla y León	736	5,4	371	5,0	2.182.063	33,7	17,0
Galicia	632	4,6	324	4,3	2.399.814	26,3	13,5
País Vasco	453	3,3	213	2,9	1.841.398	24,6	11,6
Castilla-La Mancha	413	3,0	232	3,1	1.709.125	24,2	13,6
Aragón	334	2,4	209	2,8	1.124.691	29,7	18,6
Murcia	307	2,3	152	2,0	1.189.759	25,8	12,8
Asturias	262	1,9	187	2,5	939.337	27,9	19,9
Extremadura	210	1,5	114	1,5	913.648	23,0	12,5
Islas Baleares	168	1,2	93	1,2	896.716	18,7	10,4
Cantabria	166	1,2	83	1,1	499.127	33,3	16,6
La Rioja	132	1,0	58	0,8	266.876	49,5	21,7
Navarra	110	0,8	55	0,7	519.794	21,2	10,6
Melilla	12	0,1	7	0,1	55.656	21,6	12,6
Ceuta	10	0,1	6	0,1	58.846	17,0	10,2
<b>Total</b>	<b>13.640</b>	<b>100,0</b>	<b>7.449</b>	<b>100,0</b>	<b>38.687.932</b>	<b>35,3</b>	<b>19,3</b>

FUENTES: Instituto Nacional de Estadística, estimación de la población a 1 de enero de 2010, y Banco de España.

ENTIDADES CONTRA LAS QUE SE RECLAMA

GRÁFICO 3.6



FUENTE: Banco de España.

ENTIDAD	2009			2008			VARIACIÓN RESPECTO A 2008 (%)
	N.º	%	N.º / ACTIV. FINANC. (a)	N.º	%	N.º / ACTIV. FINANC. (a)	
Bancos	7.373	53,3	10,9	4.057	53,4	6,0	81,7
Cajas de ahorros	4.902	35,4	5,8	2.588	34,0	3,1	89,4
Cooperativas de crédito	483	3,5	5,1	262	3,4	2,8	84,4
Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras	383	2,8	7,1	220	2,9	4,1	74,1
<b>Total entidades de depósito</b>	<b>13.141</b>	<b>94,9</b>	<b>8,1</b>	<b>7.127</b>	<b>93,7</b>	<b>4,4</b>	<b>84,4</b>
Establecimientos financieros de crédito	471	3,4	18,1	284	3,7	10,9	65,8
<b>Total entidades de crédito</b>	<b>13.612</b>	<b>98,3</b>	<b>8,2</b>	<b>7.411</b>	<b>97,5</b>	<b>4,5</b>	<b>83,7</b>
Establecimientos de cambio de moneda	16	0,1	NS	22	0,3	NS	-27,3
Sociedades de tasación	34	0,2	NS	34	0,4	NS	0,0
<b>Entidades supervisadas por el Banco de España</b>	<b>13.662</b>	<b>98,7</b>	<b>NS</b>	<b>7.467</b>	<b>98,2</b>	<b>NS</b>	<b>83,0</b>
Entidades no supervisadas por el Banco de España	181	1,3	NS	136	1,8	NS	33,1
<b>Total entidades (b)</b>	<b>13.843</b>	<b>100,0</b>	<b>NS</b>	<b>7.603</b>	<b>100,0</b>	<b>NS</b>	<b>82,1</b>

FUENTE: Banco de España.

a. Número de reclamaciones dirigidas contra cada tipo de entidad por cada 1.000 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 2009 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de créditos y depósitos tomando, al efecto, el índice de precios al consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (0,8%).

b. 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 (13.843 en 2009) sea siempre superior al número de reclamaciones recibidas (13.640 en 2009).

NS: No significativo.

En el cuadro 3.5 se presenta el detalle de las reclamaciones clasificadas por Comunidad Autónoma, tipo de entidad reclamada y número de oficinas abiertas en cada Comunidad.

Por término medio, *los bancos recibieron 50 reclamaciones por cada 100 oficinas abiertas al público, frente a las 26 que recibieron en el ejercicio anterior, mientras que las cajas de ahorros recibieron 20 reclamaciones, frente a las 10 del ejercicio precedente*, es decir, por cada reclamación contra una oficina de una caja se presentan 2,5 contra una oficina de un banco, porcentaje similar al del año anterior. Nuevamente destaca el importante aumento de la ratio de reclamaciones por oficina, muy cercano al 100%, así como el mayor peso específico que tiene la Comunidad de Madrid, que duplica la ratio nacional.

### 3.1.5 ¿CONTRA QUÉ ENTIDADES SE TRAMITARON RECLAMACIONES?

En el año 2009 se tramitaron un total de 6.498 reclamaciones, cuyo detalle figura en el cuadro 9.7, lo que ha supuesto un incremento del 50,7% con relación al ejercicio precedente.

En el anexo I del epígrafe 3.4 se detallan todas las entidades que han sido objeto de traslado de alguna reclamación durante el año 2009, clasificadas en función del grupo al que pertenecen.

El 54,4% del total de reclamaciones tramitadas —3.534— se reparte entre diez entidades, cuyo detalle figura en el cuadro 3.7.

De entre las diez entidades más reclamadas destaca el fuerte incremento experimentado por Bankinter, Caja de Ahorros de Galicia, Banco Popular y Caja de Ahorros y Pensiones de Bar-

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

CUADRO 3.5

2009 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	2.439	56,3	101	1.359	31,3	42	76	1,8	66	461	10,6	4.335	31,3
Andalucía	1.039	48,9	56	854	40,2	23	101	4,8	9	132	6,2	2.126	15,4
C. Valenciana	686	53,2	42	462	35,8	20	46	3,6	5	95	7,4	1.289	9,3
Cataluña	613	48,6	27	548	43,5	10	10	0,8	7	90	7,1	1.261	9,1
Canarias	463	56,5	83	253	30,9	35	22	2,7	14	81	9,9	819	5,9
Castilla y León	436	58,1	48	246	32,8	15	42	5,6	9	27	3,6	751	5,4
Galicia	379	59,4	33	226	35,4	19	0	0,0	0	33	5,2	638	4,6
País Vasco	281	60,8	39	112	24,2	13	53	11,5	14	16	3,5	462	3,3
Castilla-La Mancha	195	46,5	42	186	44,4	17	18	4,3	4	20	4,8	419	3,0
Aragón	154	44,4	39	143	41,2	16	20	5,8	5	30	8,6	347	2,5
Murcia	142	46,0	39	119	38,5	18	32	10,4	13	16	5,2	309	2,2
Asturias	142	53,8	33	93	35,2	25	8	3,0	6	21	8,0	264	1,9
Extremadura	105	48,6	26	85	39,4	14	13	6,0	8	13	6,0	216	1,6
Islas Baleares	92	53,8	17	62	36,3	10	1	0,6	3	16	9,4	171	1,2
Cantabria	94	56,3	44	54	32,3	21	1	0,6	5	18	10,8	167	1,2
La Rioja	58	43,3	51	51	38,1	17	14	10,4	24	11	8,2	134	1,0
Navarra	43	38,4	20	41	36,6	14	23	20,5	12	5	4,5	112	0,8
Melilla	6	46,2	55	5	38,5	63	2	15,4	100	0	0,0	13	0,1
Ceuta	6	60,0	75	3	30,0	21	1	10,0	50	0	0,0	10	0,1
<b>Total</b>	<b>7.373</b>	<b>53,3</b>	<b>50</b>	<b>4.902</b>	<b>35,4</b>	<b>20</b>	<b>483</b>	<b>3,5</b>	<b>10</b>	<b>1.085</b>	<b>7,8</b>	<b>13.843</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Banco de España.

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

CUADRO 3.6

Resumen para todas las entidades

NATURALEZA DE LA ENTIDAD	2009		2008		VARIACIÓN %
	N.º	%	N.º	%	
Bancos	3.319	51,1	2.265	52,5	46,5
Cajas de ahorros	2.501	38,5	1.520	35,3	64,5
Cooperativas de crédito	240	3,7	183	4,2	31,1
Establecimientos financieros de crédito	204	3,1	179	4,2	14,0
Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras	198	3,0	135	3,1	46,7
Resto de entidades	36	0,6	30	0,7	20,0
<b>Total</b>	<b>6.498</b>	<b>100,0</b>	<b>4.312</b>	<b>100,0</b>	<b>50,7</b>

FUENTE: Banco de España.

**DIEZ ENTIDADES A LAS QUE SE HA DADO MAYOR  
NÚMERO DE TRASLADOS DE RECLAMACIONES**

CUADRO 3.7

Resumen para todas las entidades

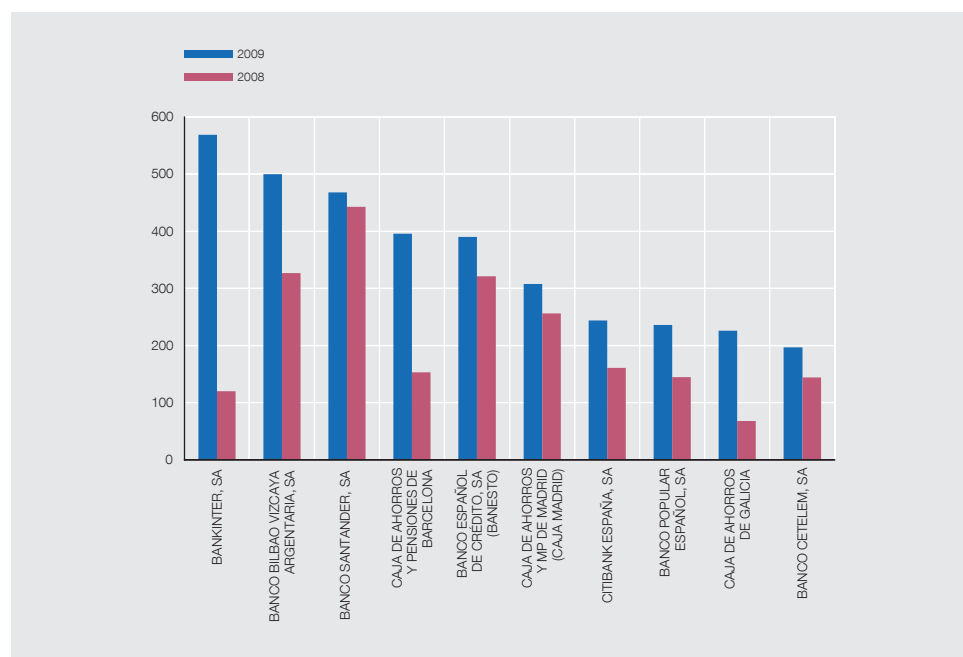
ENTIDAD (a)	2009	2008	% VARIACIÓN
Bankinter, SA	569	120	374,2
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	500	327	52,9
Banco Santander, SA	468	443	5,6
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	396	153	158,8
Banco Español de Crédito, SA	390	321	21,5
Caja de Ahorros y MP de Madrid	308	256	20,3
Citibank España, SA	244	161	51,6
Banco Popular Español, SA	236	145	62,8
Caja de Ahorros de Galicia	226	68	232,4
Banco Cetelem, SA	197	144	36,8

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.

**DIEZ ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO DE MAYOR  
NÚMERO DE RECLAMACIONES**

GRÁFICO 3.7



FUENTE: Banco de España.

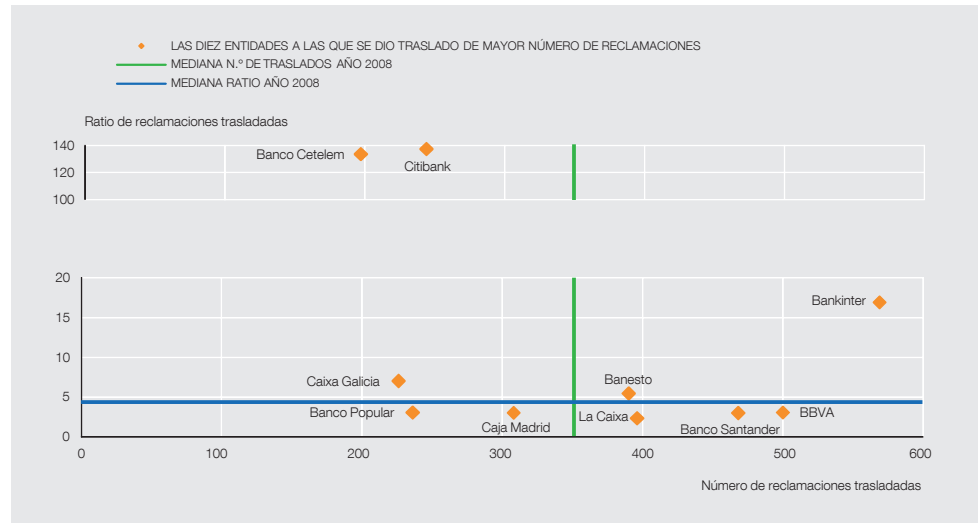
celona (La Caixa), ilustrado en el gráfico 3.7. Este incremento se debe al fuerte aumento en las reclamaciones recibidas sobre contratos de cobertura de tipos de interés, que han tenido una gran incidencia en las reclamaciones recibidas este ejercicio.

Un análisis comparativo para estas diez entidades, teniendo en cuenta el número de reclamaciones tramitadas y la ratio que este representa sobre el volumen medio de actividad de cada

**NÚMERO Y RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS  
EN SOLICITUD DE ALEGACIONES**

GRÁFICO 3.8

Entidades a las que se ha dado traslado de más reclamaciones



FUENTE: Banco de España.

entidad (número de reclamaciones dividido por la media de créditos/depósitos en miles de millones), ofrece los resultados que se ilustran en el gráfico 3.8 y que se detallan a continuación.

Del gráfico 3.8 cabe extraer las siguientes conclusiones:

Banco Cetelem y Citibank España figuran como las entidades con una mayor ratio de reclamaciones; sin embargo, esta no es comparable con la del resto de entidades, debido al hecho de que su volumen de actividad se centra en el crédito al consumo, en el caso de Banco Cetelem, el cual no mantiene depósitos, y en la comercialización de tarjetas, en el caso de Citibank, por lo que su volumen medio de actividad en créditos y depósitos es muy reducido.

Entre las ocho entidades restantes, lo más destacable es el notable empeoramiento experimentado, tanto en volumen de reclamaciones como en ratio, por Bankinter y La Caixa, así como la inclusión de Caixa Galicia en este grupo, la cual no figuraba en ejercicios anteriores. Como ya se ha mencionado, esta situación ha venido provocada por las reclamaciones recibidas contra estas entidades sobre productos de cobertura del riesgo de tipo de interés.

a. Bancos grandes

En el gráfico 3.9 se observa la posición del grupo de bancos grandes.

Las entidades que presentan un mayor número de reclamaciones son Bankinter, BBVA, Banco Santander y Banesto; el primero también es el que presenta mayor ratio. Banco Santander pasa a ocupar el tercer lugar en cuanto al número de reclamaciones (tradicionalmente ocupaba el primero) y mejora asimismo su ratio respecto a la media, mientras que BBVA muestra un empeoramiento en ambos indicadores.

b. Cajas de ahorros grandes

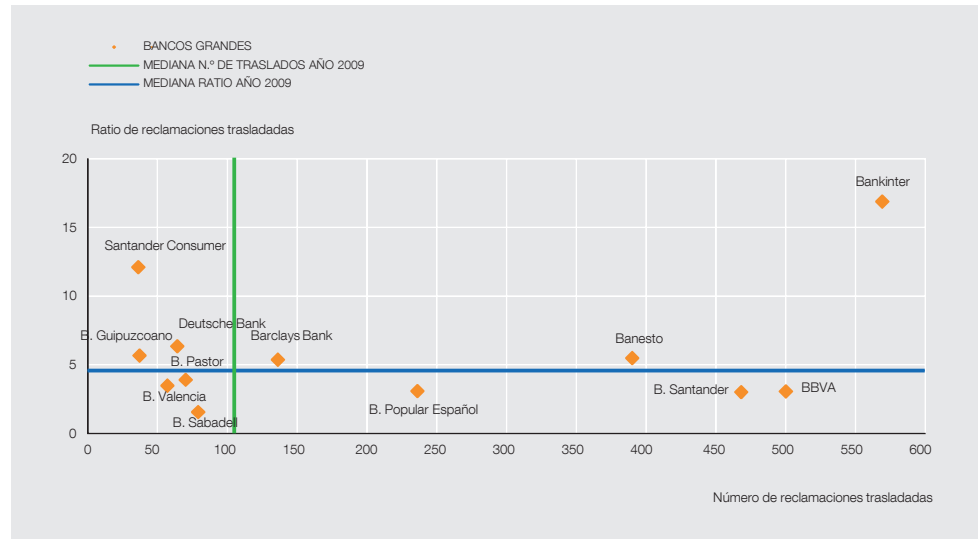
En el gráfico 3.10 se muestra la posición de las cajas grandes.

Las cajas más reclamadas son: La Caixa, Caja Madrid y Caixa Galicia, destacando el empeoramiento de la ratio de La Caixa. Caixa Galicia es la que presenta una peor valoración, teniendo en cuenta ambos indicadores.

**NÚMERO Y RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS EN SOLICITUD DE ALEGACIONES**

GRÁFICO 3.9

Bancos grandes

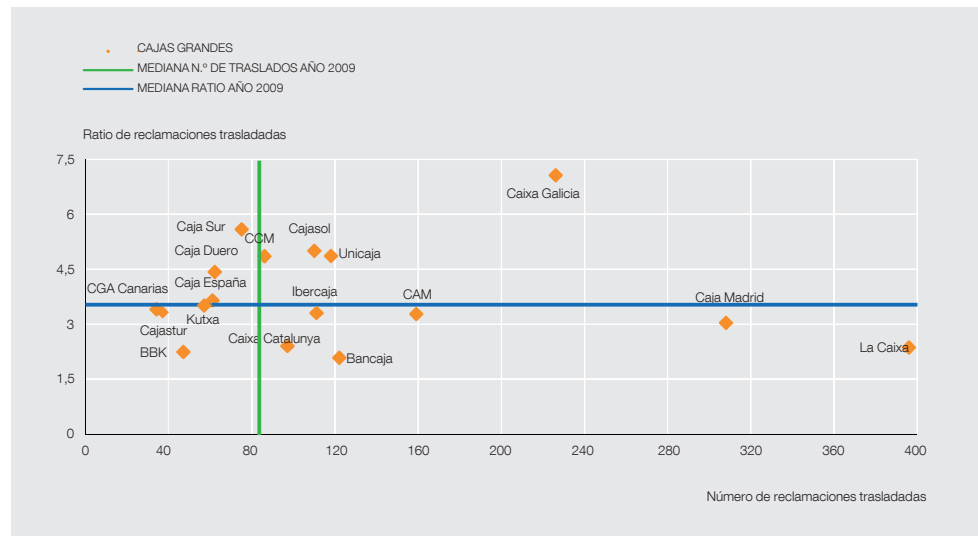


FUENTE: Banco de España.

**NÚMERO Y RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS EN SOLICITUD DE ALEGACIONES**

GRÁFICO 3.10

Cajas de ahorros grandes



FUENTE: Banco de España.

**3.2 Reclamaciones resueltas**

3.2.1 ¿POR QUÉ SE RECLAMÓ?

Durante 2009 se archivaron reclamaciones que afectaban a un total de 13.876 materias, un 111% más que en el ejercicio anterior. Este fuerte incremento se debe al esfuerzo realizado a lo largo del ejercicio para poder absorber el gran aumento de reclamaciones recibidas en el año, un 83%, y recuperar antes de cerrar el ejercicio el cumplimiento de los plazos de respuesta.

El gráfico 3.11 recoge las cuestiones reclamadas que fueron objeto de análisis.

Durante el año 2009 los principales motivos de reclamación se han concentrado en operaciones de activo, préstamos y créditos que absorben un 35,6% del total, frente al 26% que re-

## MATERIAS DE RECLAMACIÓN

CUADRO 3.8

Tipo de resolución

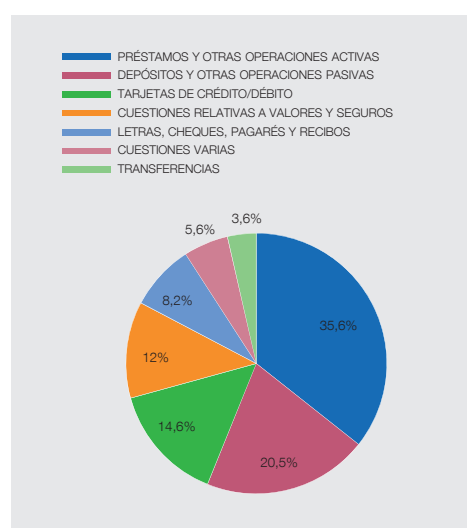
	2009		2008		% VARIACIÓN
	NÚMERO	% S/ TOTAL	NÚMERO	% S/ TOTAL	
Activo	4.946	35,6	1.620	24,1	205,3
Pasivo	2.843	20,5	1.525	22,7	86,4
Tarjetas	2.026	14,6	1.157	17,2	75,1
Valores y seguros	1.660	12,0	1.148	17,1	44,6
Cuestiones varias	1.134	8,2	479	7,1	136,7
Letras, cheques, pagarés y recibos	773	5,6	426	6,3	81,5
Transferencias	494	3,6	356	5,3	38,8
<b>Total</b>	<b>13.876</b>	<b>100,0</b>	<b>6.711</b>	<b>100,0</b>	<b>106,8</b>

FUENTE: Banco de España.

## RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 3.11

Materias



FUENTE: Banco de España.

presentaban en el ejercicio anterior. El segundo grupo más reclamado, operaciones de pasivo, experimenta, por el contrario, una reducción, al pasar a representar el 20,5% del total, frente al 22,7% del año precedente. Los demás grupos presentan una ligera reducción en su peso específico sobre el total de reclamaciones resueltas, siendo los más destacados el de tarjetas de crédito, que presenta por primera vez una pérdida de importancia relativa, y el de valores y seguros, que de igual modo disminuye.

En el cuadro 3.9 se muestra un detalle de las cuestiones reclamadas y su comparación con el ejercicio anterior. Como conclusiones más relevantes que podemos extraer del análisis del mismo, destacamos:

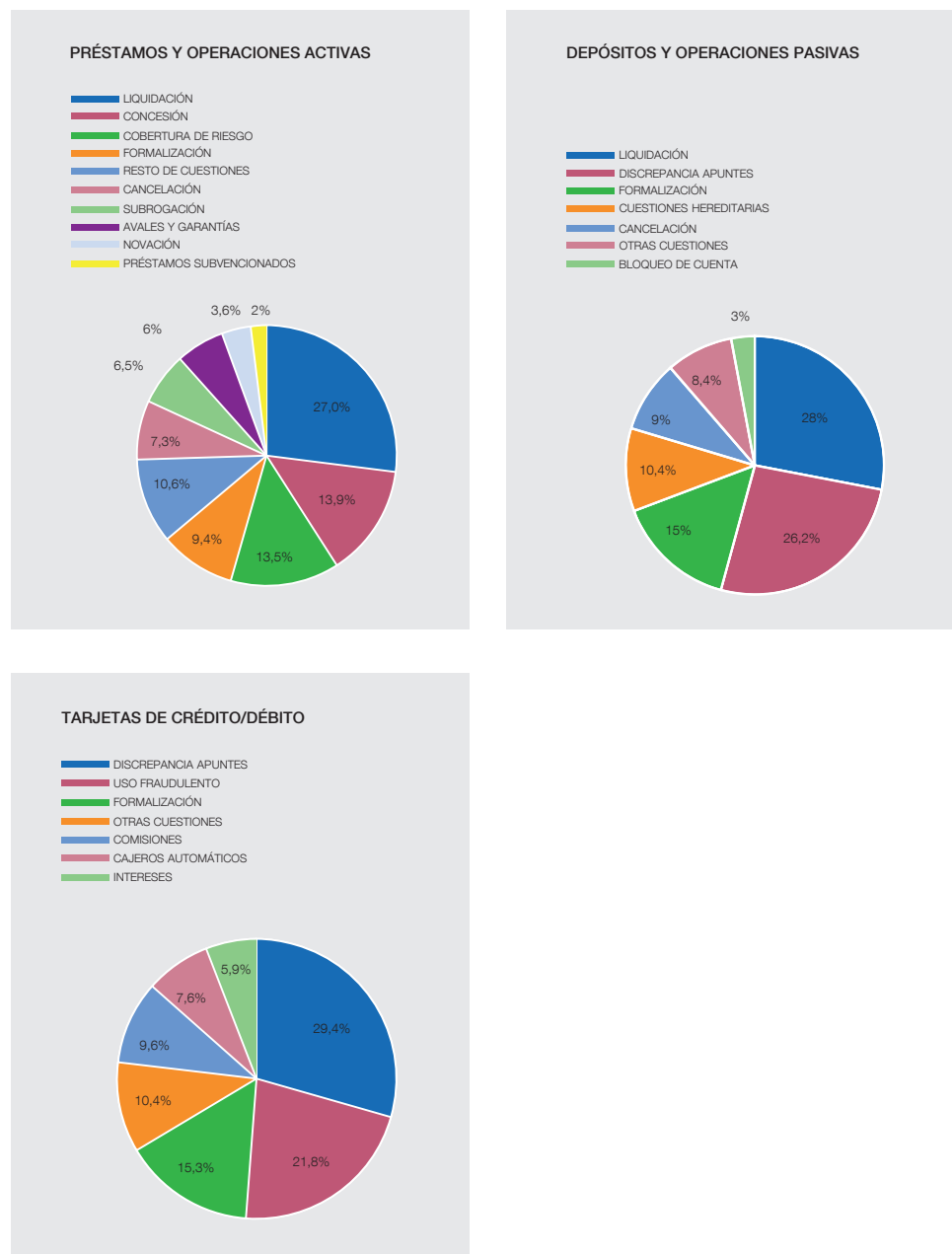
- Incremento generalizado en todos los grupos de operaciones, lógica consecuencia del fuerte aumento en el número de reclamaciones atendidas.



## Materias

	2009		2008		% VARIACIÓN SOBRE 2008
	N.º	% TOTAL	N.º	% TOTAL	
<b>Operaciones activas</b>	<b>4.946</b>	<b>35,6</b>	<b>1.620</b>	<b>24,1</b>	<b>205,3</b>
Liquidación	1.337	9,6	452	6,7	195,8
Concesión	688	5,0	300	4,5	129,3
Cobertura de riesgos	669	4,8	13	0,2	5.046,2
Formalización	466	3,4	211	3,1	120,9
Cancelación	363	2,6	180	2,7	101,7
Subrogación	323	2,3	145	2,2	122,8
Otras cuestiones	306	2,2	136	2,0	125,0
Avales y garantías	298	2,1	77	1,1	287,0
Novación	180	1,3	36	0,5	400,0
Prestamos subvencionados	97	0,7	23	0,3	321,7
Discrepancia apuntes	80	0,6	10	0,1	700,0
Préstamo a promotor	66	0,5	20	0,3	230,0
Leasing/renting	62	0,4	13	0,2	376,9
Factoring/confirming	11	0,1	4	0,1	175,0
<b>Operaciones pasivas</b>	<b>2.843</b>	<b>20,5</b>	<b>1.525</b>	<b>22,7</b>	<b>86,4</b>
Liquidación	796	5,7	412	6,1	93,2
Discrepancia apuntes	746	5,4	400	6,0	86,5
Formalización	427	3,1	190	2,8	124,7
Cuestiones hereditarias	296	2,1	194	2,9	52,6
Cancelación	255	1,8	163	2,4	56,4
Bloqueo de cuenta	84	0,6	41	0,6	104,9
Otras cuestiones	63	0,5	43	0,6	46,5
Embargos	48	0,3	22	0,3	118,2
Secreto bancario	38	0,3	27	0,4	40,7
Uso fraudulento	37	0,3	9	0,1	311,1
Divisas	36	0,3	18	0,3	100,0
Incidencias titularidad	17	0,1	6	0,1	183,3
<b>Transferencias</b>	<b>494</b>	<b>3,6</b>	<b>356</b>	<b>5,3</b>	<b>38,8</b>
Nacionales: discrepancia apuntes	192	1,4	78	1,2	146,2
Internet: uso fraudulento	83	0,6	123	1,8	-32,5
Nacionales: otras cuestiones	55	0,4	16	0,2	243,8
Internacionales: otras cuestiones	39	0,3	18	0,3	116,7
Internacionales: discrepancia apuntes	36	0,3	38	0,6	-5,3
Nacionales: comisiones	32	0,2	26	0,4	23,1
Internacionales: comisiones	22	0,2	32	0,5	-31,3
Internet: discrepancia apuntes	20	0,1	13	0,2	53,8
Internet: comisiones	8	0,1	4	0,1	100,0
Internet: otras cuestiones	7	0,1	8	0,1	-12,5
<b>Letras, cheques, pagarés y recibos</b>	<b>773</b>	<b>5,6</b>	<b>426</b>	<b>6,3</b>	<b>81,5</b>
Recibos	358	2,6	195	2,9	83,6
Cheques	238	1,7	143	2,1	66,4
Pagares	160	1,2	76	1,1	110,5
Letras	11	0,1	10	0,1	10,0
Otras cuestiones	6	0,0	2	0,0	200,0
<b>Tarjetas de crédito/débito</b>	<b>2.026</b>	<b>14,6</b>	<b>1.157</b>	<b>17,2</b>	<b>75,1</b>
Discrepancia apuntes	596	4,3	245	3,7	143,3
Uso fraudulento	442	3,2	398	5,9	11,1
Formalización	309	2,2	183	2,7	68,9
Comisiones	195	1,4	93	1,4	109,7
Otras cuestiones	161	1,2	15	0,2	973,3
Cajeros automáticos	153	1,1	129	1,9	18,6
Intereses	120	0,9	59	0,9	103,4
Terminal punto de venta	50	0,4	35	0,5	42,9
<b>Cuestiones sobre valores y seguros</b>	<b>1.660</b>	<b>12,0</b>	<b>1.148</b>	<b>17,1</b>	<b>44,6</b>
<b>Cuestiones varias</b>	<b>1.134</b>	<b>8,2</b>	<b>479</b>	<b>7,1</b>	<b>136,7</b>
Registro solvencia	585	4,2	191	2,8	206,3
Servicio de caja	159	1,1	78	1,2	103,8
Otras cuestiones	118	0,9	90	1,3	31,1
Trato recibido	108	0,8	N/D	—	—
Tasación	60	0,4	50	0,7	20,0
Tributos	53	0,4	38	0,6	39,5
Divisas	34	0,2	19	0,3	78,9
Deuda pública	10	0,1	10	0,1	0,0
Cajas de seguridad	7	0,1	3	0,0	133,3
<b>TOTAL</b>	<b>13.876</b>	<b>100,0</b>	<b>6.711</b>	<b>100,0</b>	<b>106,8</b>

FUENTE: Banco de España.



FUENTE: Banco de España.

- Gran incidencia de las reclamaciones sobre cobertura de riesgos, que representan el 4,8% del total de reclamaciones resueltas y el 13,5% del total del grupo de operaciones activas.
- Significativo aumento de la partida de liquidaciones de operaciones activas, en especial reclamaciones por intereses y comisiones e introducción de cláusulas de «suelo» en las hipotecas, las derivadas de la falta de concesión de préstamos y las que tienen su origen en un cambio de condiciones a la hora de formalizan las operaciones.
- Importante incremento de las reclamaciones sobre solicitud de ejecución de avales por cantidades entregadas a cuenta de la compra de viviendas.

- Notable incremento también en las operaciones de pasivo, en las partidas de discrepancias en apuntes en cuenta (adeudos/abonos sin autorización y errores) y formalización (modificación unilateral de condiciones contractuales, deficiencias en la formalización y régimen de disposición).
- Incremento de las reclamaciones por incidencias derivadas del cobro de cheques, pagarés y letras.
- Aumento de las reclamaciones por discrepancias en el cobro de comisiones en tarjetas y adeudos por disposiciones no autorizadas.
- Pérdida de importancia en las reclamaciones recibidas sobre cuestiones relativas a valores y seguros, objeto de traslado a los organismos competentes.
- Fuerte aumento de las reclamaciones por inclusión en los registros de morosidad.

El gráfico 3.12, ilustra la importancia relativa de cada materia específica dentro de los tres grupos de reclamaciones más importantes.

### 3.2.2 ¿CUÁL FUE LA DECISIÓN DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES?

Todo escrito de reclamación recibido da lugar a la apertura de un expediente, y al inicio del correspondiente procedimiento de tramitación, que concluirá con su archivo. El archivo del expediente tiene lugar por incumplimiento de requisitos formales, allanamiento de la entidad durante el proceso de tramitación o emisión de informe motivado, que podrá ser favorable a los intereses del reclamante o a la actuación de la entidad. Los informes favorables al reclamante se mantienen pendientes de archivo durante el plazo de un mes, a fin de verificar si la entidad ha rectificado su actuación.

El gráfico 3.13 ofrece la clasificación de las reclamaciones archivadas durante el ejercicio 2009 en función del motivo que dio lugar al archivo del expediente.

#### a. Resoluciones archivadas por tipo de resolución

Durante el ejercicio 2009 se han archivado 12.767 expedientes de reclamación, un 94,3% más que en el ejercicio precedente.

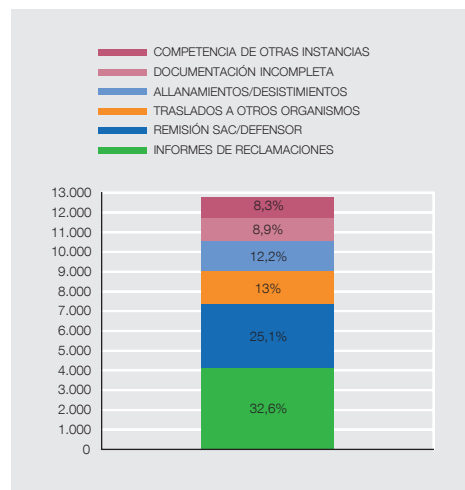
El cuadro 3.10 muestra el detalle de los archivos realizados por tipo de resolución y su comparación con el año anterior. El gráfico 3.13 muestra el peso específico de cada motivo de resolución sobre el total.

Un 32,6% de las reclamaciones archivadas durante el ejercicio finalizaron mediante la emisión del correspondiente informe motivado. Durante este ejercicio se han emitido 4.687 informes, un 105% más que en el año 2008. A 31 de diciembre de 2009, se encuentran pendientes de archivo, por no haber finalizado el plazo legal de rectificación, 531 reclamaciones de las que se ha emitido informe favorable al reclamante.

Este notable aumento del número de informes emitidos pone de manifiesto nuevamente el fuerte impacto que ha tenido en el Servicio de Reclamaciones el aumento del grado de insatisfacción de los clientes de las entidades financieras y el mayor número de problemas derivados, en gran medida, de la coyuntura económica que atravesamos.

Un 25,1% de los casos se archivaron por falta de aportación por parte del reclamante de la reclamación previa ante el Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de la entidad. Este porcentaje es muy superior al del ejercicio anterior, de tan solo un 13,3%, si bien dicho aumento es debido a la exigencia estricta de acreditar haber presentado la reclamación previa

Tipo de resolución



FUENTE: Banco de España.

a. Téngase en cuenta que la suma de informes favorables y desfavorables (para cada categoría) no alcanza el 100%, puesto que en el gráfico han sido excluidos otros supuestos que ponen fin a la reclamación, como pueden ser los allanamientos/desistimientos o los informes en los que este Servicio de Reclamaciones no puede emitir pronunciamiento.

ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad, o, en su caso, ante el Defensor del Cliente, no considerando cumplido el trámite por la mera presentación de un escrito de queja en una sucursal de la entidad<sup>1</sup>, tal y como se venía admitiendo anteriormente.

Por otra parte, el 12,5% de las reclamaciones planteaban cuestiones relativas al funcionamiento del Mercado de Valores o al Mercado de Seguros y Fondos de Pensiones, siendo trasladadas a dichos organismos supervisores, en función del sistema de «ventanilla única». Este porcentaje, en términos relativos sobre el total de reclamaciones resueltas en el año 2009, es inferior al del año anterior (en el que alcanzó el 17% sobre el total de las resueltas en dicho ejercicio), a pesar de que en términos absolutos su crecimiento ha sido del 42,7% (pasando de 1.119 a 1.597 expedientes).

El 12,2% de las reclamaciones finalizaron por allanamiento de las entidades reclamadas o desistimiento del reclamante. Este porcentaje es inferior en un 7% al del ejercicio precedente.

Por otro lado, el 8,9% de las reclamaciones carecían de la documentación necesaria para el estudio de la reclamación, archivándose por la falta de aportación de la misma dentro del plazo concedido al efecto, 10 días hábiles<sup>2</sup>; en el 8,3% restante el tema planteado no era de competencia de este Servicio, por lo que se informó al reclamante sobre la instancia competente para resolver las cuestiones por él expuestas<sup>3</sup>.

**1.** Es posible presentar la queja en cualquier sucursal de la entidad siempre que el escrito se dirija al Servicio de Atención al Cliente, a fin de que dicha sucursal haga llegar el mismo a dicho departamento. **2.** Datos y documentación necesarios para presentar la reclamación: a) datos de identificación del interesado (nombre y apellidos o denominación social, domicilio a efecto de notificaciones, DNI y representación, en caso de haberla); b) entidad o entidades contra las que se reclama y oficinas implicadas; c) motivo concreto de la queja o reclamación; d) lugar, fecha y firma, y e) documentación acreditativa de los hechos reclamados. Si la documentación o información aportada fuese incompleta, se requerirá al interesado que la complete en un plazo de diez días hábiles. En caso de no hacerlo, se archivará su escrito sin más trámite. **3.** Dentro de este grupo, se encuentran cuestiones de las que resultan competentes para su conocimiento otros departamentos del Banco de España, los organismos competentes en materia de consumo de las Comunidades Autónomas, los jueces y tribunales de justicia, etc.

Tipo de resolución

	2009		2008		% VARIACIÓN
	NÚMERO	% S/ TOTAL	NÚMERO	% S/ TOTAL	
<b>Informes de reclamaciones</b>	<b>4.156</b>	<b>32,6</b>	<b>2.376</b>	<b>36,2</b>	<b>74,9</b>
Informes favorables al reclamante	1.399	11,0	1.063	16,2	31,6
Informes favorables a la entidad	2.265	17,7	1.070	16,3	111,7
Sin pronunciamiento	492	3,9	243	3,7	102,5
<b>Allanamientos</b>	<b>1.471</b>	<b>11,5</b>	<b>1.203</b>	<b>18,3</b>	<b>22,3</b>
<b>Desistimientos</b>	<b>87</b>	<b>0,7</b>	<b>62</b>	<b>0,9</b>	<b>40,3</b>
<b>Documentación incompleta</b>	<b>1.132</b>	<b>8,9</b>	<b>634</b>	<b>9,6</b>	<b>78,5</b>
<b>Remisión Servicio Atención Cliente/Defensor Cliente</b>	<b>3.202</b>	<b>25,1</b>	<b>874</b>	<b>13,3</b>	<b>266,4</b>
<b>Competencia de otras instancias</b>	<b>1.057</b>	<b>8,3</b>	<b>275</b>	<b>4,2</b>	<b>284,4</b>
Asuntos de Derecho privado	171	1,3	44	0,7	288,6
Asuntos sub júdice	232	1,8	95	1,4	144,2
Asuntos que no suponen infracción normativa	46	0,4	4	0,1	1.050,0
Política comercial	356	2,8	6	0,1	5.833,3
Asuntos ya resueltos	54	0,4	14	0,2	285,7
Entidades no supervisadas por el Banco de España	54	0,4	41	0,6	31,7
Otros	144	1,1	71	1,1	102,8
<b>Traslados a otros organismos supervisores</b>	<b>1.662</b>	<b>13,0</b>	<b>1.148</b>	<b>17,5</b>	<b>44,8</b>
Comisión Nacional del Mercado de Valores	1.083	8,5	617	9,4	75,5
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	514	4,0	502	7,6	2,4
Agencia Española de Protección de Datos	65	0,5	29	0,4	124,1
<b>TOTAL</b>	<b>12.767</b>	<b>100,0</b>	<b>6.572</b>	<b>100,0</b>	<b>94,3</b>

FUENTE: Banco de España.

El Servicio de Reclamaciones no constituye una segunda o diferente instancia, en la que puedan resolverse asuntos sobre los que haya recaído resolución judicial. Tampoco es competente para ordenar, supervisar o controlar la correcta ejecución de las distintas resoluciones judiciales.

b. Resoluciones emitidas por materias

El gráfico 3.14 muestra, por materias, el porcentaje de informes para los que el Servicio de Reclamaciones emitió un informe favorable al reclamante o desfavorable al mismo.

El grupo en el que los reclamantes obtienen más resoluciones favorables es el relativo a depósitos y operaciones pasivas, seguido del grupo de préstamos y operaciones activas y del de tarjetas. En el grupo de préstamos y operaciones activas, no obstante, los informes desfavorables al reclamante superan a los favorables.

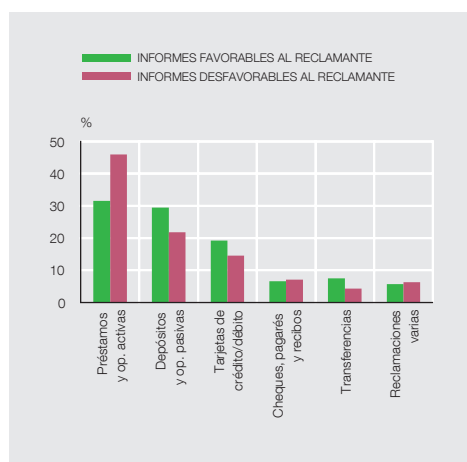
c. Resoluciones emitidas por tipos de entidades

Las reclamaciones pueden dirigirse contra una o varias entidades, lo que origina que el número de entidades reclamadas sea superior al de informes emitidos.

El gráfico 3.15 presenta un análisis comparativo entre los distintos grupos de entidades y los distintos motivos de archivo del expediente.

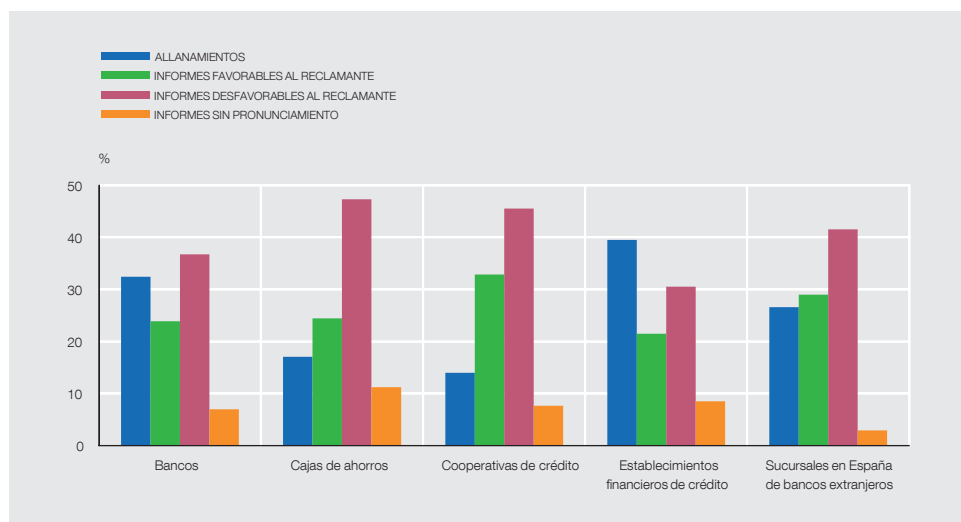
La suma de informes y allanamientos del ejercicio ha ascendido a 5.733; el porcentaje de informes favorables ha sido de un 25%, el de informes desfavorables, de un 41%, y el de all-

Materias



FUENTE: Banco de España.

TIPOS DE RESOLUCIÓN POR GRUPOS DE ENTIDADES



FUENTE: Banco de España.

namientos/desistimientos, de un 26%; el 8% restante concluyó con informes de no pronunciamiento.

Del análisis del gráfico se evidencia el distinto comportamiento entre los dos grandes grupos de entidades más reclamadas, bancos y cajas de ahorros. Mientras que los primeros presentan un elevado porcentaje de allanamientos, las segundas lo muestran mucho más reducido, si bien este hecho se acompaña de un porcentaje de informes desfavorables al reclamante bastante superior para las cajas que para los bancos, siendo el porcentaje de informes favorables prácticamente el mismo.

3.2.3 ¿CUÁL FUE LA RESPUESTA DE LAS ENTIDADES A LOS INFORMES DEL SERVICIO?

Si el informe emitido por el Servicio de Reclamaciones es favorable al reclamante, la entidad cuenta con un plazo de un mes para rectificar su actuación y ponerlo en conocimiento del Servicio de Reclamaciones, junto con la oportuna justificación documental. Una vez transcurrido dicho plazo, se procede al archivo de la reclamación, dejando constancia de si la entidad ha optado o no por rectificar. Para considerar que la entidad ha rectificado su actuación res-

ENTIDAD	TOTAL FAVORABLE AL RECLAMANTE	RECTIFICACIONES	TOTAL INFORMES Y ALLANAMIENTOS	% RECTIFICACIONES SOBRE INFORMES	TOTAL INFORMES EMITIDOS	ALLANAMIENTOS	% RECTIFICACIONES SOBRE INFORMES Y ALLANAMIENTOS
Banco Español de Crédito, SA	121	6	336	5,0	229	107	31,8
Banco Santander, SA	103	47	487	45,6	331	156	32,0
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	78	8	291	10,3	245	46	15,8
Bankinter, SA	61	8	293	13,1	228	65	22,2
Citibank España, SA	56	9	229	16,1	164	65	28,4
Banco Cetelem, SA	55	17	203	30,9	96	107	52,7
Caja de Ahorros y MP de Madrid	53	20	297	37,7	232	65	21,9
Open Bank Santander Consumer, SA	52	8	133	15,4	97	36	27,1
CA y MP de Zaragoza, Aragón y Rioja	50	6	126	12,0	115	11	8,7
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	49	9	436	18,4	216	220	50,5
Barclays Bank, SA	45	4	144	8,9	120	24	16,7
CA de Valencia, Castellón y Alicante	37	5	119	13,5	101	18	15,1
Caixa d'Estalvis de Catalunya	35	7	99	20,0	96	3	3,0
MP CA Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	31	16	97	51,6	88	9	9,3
Caja de Ahorros del Mediterráneo	27	7	139	25,9	106	33	23,7
Cajamar Caja Rural, SCC	25	6	60	24,0	57	3	5,0
Banco de Valencia, SA	22	5	47	22,7	39	8	17,0
Banco Popular Español, SA	22	9	189	40,9	125	64	33,9
Banco de Sabadell, SA	20	18	80	90,0	65	15	18,8
Caja de Ahorros y MP de Cordoba (Cajasur)	20	4	65	20,0	57	8	12,3
MP y CA San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Cajasol)	20	0	93	0,0	72	21	22,6
Deutsche Bank, SAE	19	4	63	21,1	51	12	19,0
Ing Direct NV, SE	18	5	79	27,8	53	26	32,9
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	16	6	67	37,5	57	10	14,9
Bilbao Bizkaia Kutxa	15	3	51	20,0	35	16	31,4
Mbna Europe Bank Limited, SE	15	10	51	66,7	32	19	37,3
<b>Total</b>	<b>1.065</b>	<b>247</b>	<b>4.274</b>	<b>23,2</b>	<b>3.107</b>	<b>1.167</b>	<b>27,3</b>

FUENTE: Banco de España.

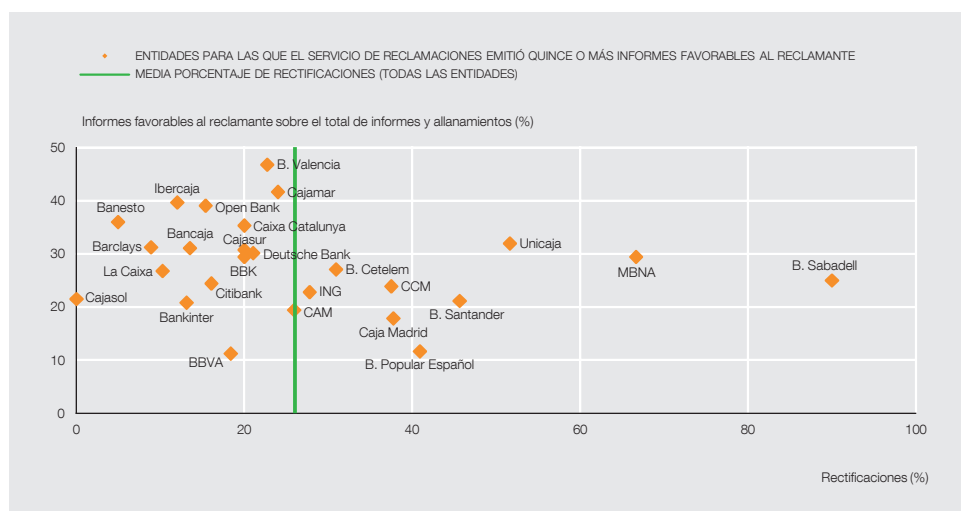
pecto a su cliente, se requiere de esta algún tipo de actuación concreta en la que el Servicio pueda basarse para dictaminar.

El informe emitido por el Servicio de Reclamaciones no tiene carácter vinculante, por lo que las entidades, en el caso de resolución favorable al reclamante, no están obligadas a rectificar o corregir su actuación.

En el cuadro 3.11 se relacionan las entidades a las que el Servicio emitió 15 o más informes favorables al reclamante, desglosado por el número de allanamientos, rectificaciones, informes favorables e informes contrarios al reclamante.

En el anejo II del epígrafe 3.4 se recogen los datos relativos a todas las entidades a las que se ha emitido al menos un informe favorable al reclamante con el mismo desglose.

Entidades que recibieron más informes favorables al reclamante



FUENTE: Banco de España.

De las 5 entidades de mayor tamaño<sup>4</sup>, destaca el elevado porcentaje de rectificaciones de Banco Santander, 45,6%, y Caja Madrid, 37,7%, y el reducido porcentaje de Banesto, 5%.

Banco Santander y Banesto presentan un porcentaje similar de allanamientos durante la fase de tramitación del expediente, un 32%, y BBVA, aunque solo rectifica en el 18% de los casos, se allana en un 50% de los mismos.

En el gráfico 3.16 se muestran las entidades con más informes favorables al reclamante y su porcentaje de rectificaciones.

Durante el año 2009 la media del porcentaje de rectificaciones de las entidades ante los informes del servicio, de las que se ha tenido constancia, fue de un 27%, similar a la del ejercicio anterior.

Por último, debemos indicar que el Servicio de Reclamaciones ha tenido conocimiento de la devolución de 6.397.016,53 euros de las entidades a sus clientes con motivo de allanamientos y rectificaciones, lo que supone un incremento de un 85% con relación al ejercicio anterior.

### 3.3 Consultas atendidas

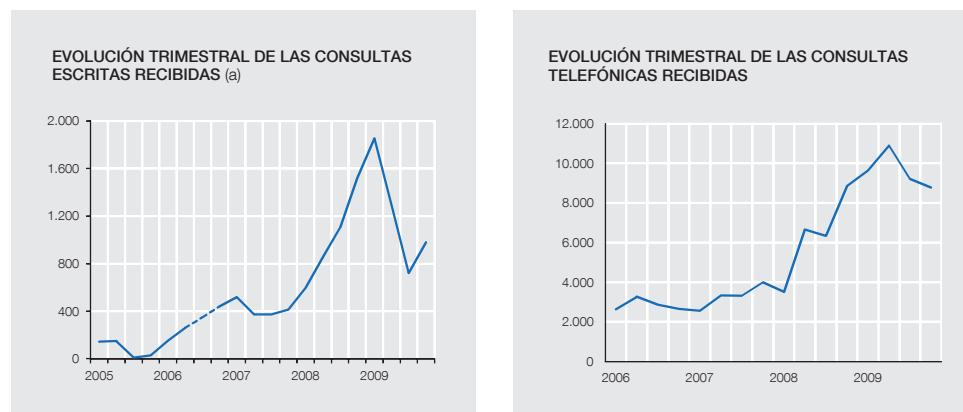
Durante el año 2009 se han recibido 4.837 consultas telemáticas en el Servicio y 38.530 llamadas telefónicas de consulta, un 19% y un 52% más que en el ejercicio anterior.

El brusco descenso experimentado a mediados del ejercicio es debido al cambio en el sistema de recepción de consultas telemáticas, las cuales han pasado a ser recibidas en su totalidad a través de la «oficina virtual», creada en abril de 2008, cerrándose el buzón electrónico de consultas que venía funcionando hasta dicha fecha.

La opción de presentar consultas por vía telemática supone un medio ágil y dinámico de resolver las dudas más frecuentes que se les plantean a los usuarios de servicios financieros y está siendo un canal cada vez más conocido y utilizado por el público, evitando en muchas ocasiones la presentación de una reclamación posterior.

4. Banco Santander, BBVA, Banesto, La Caixa y Caja Madrid.





FUENTE: Banco de España.

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

El Servicio de Atención Telefónica de Consultas viene siendo utilizado crecientemente por parte del público, tal y como se desprende del fuerte incremento experimentado en el número de llamadas atendidas.

El gráfico 3.17 detalla la evolución trimestral de ambos tipos de consultas. Las cuestiones sobre las que los consultantes mostraron mayor interés están muy relacionadas con la problemática financiera del momento, siendo un rápido reflejo de las dudas e inquietudes más frecuentes de los ciudadanos en esta materia; presentan, por otra parte, una casuística muy similar a la de las reclamaciones y quejas presentadas.

### 3.4 Anejo estadístico

ANEJO I

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

CUADRO A.I.1

Bancos

ENTIDAD (a)	2009	2008	VARIACIÓN %
Bankinter, SA	569	120	374,2
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	500	327	52,9
Banco Santander, SA	468	443	5,6
Banco Español de Crédito, SA (Banesto)	390	321	21,5
Citibank España, SA	244	161	51,6
Banco Popular Español, SA	236	145	62,8
Banco Cetelem, SA	197	144	36,8
Barclays Bank, SA	136	116	17,2
Open Bank Santander Consumer, SA	80	126	-36,5
Banco de Sabadell, SA	79	58	36,2
Banco Pastor, SA	70	42	66,7
Deutsche Bank, SAE	64	49	30,6
Banco de Valencia, SA	57	36	58,3
Banco Guipuzcoano, SA	37	21	76,2
Unoe Bank, SA	37	26	42,3
Santander Consumer Finance, SA	36	40	-10,0
Banco Gallego, SA	20	16	25,0
Banco Caixa Geral, SA	17	16	6,3
Banco Inversis, SA	16	8	100,0
Banca March, SA	15	12	25,0
Bancopopular-E, SA	8	9	-11,1
Banco Halifax Hispania, SA	7	4	75,0
Finanzia Banco de Crédito, SA	6	2	200,0
Banca Pueyo, SA	5	2	150,0
Banco Banif, SA	4	3	33,3
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, SA	3	0	—
Banco Popular Hipotecario, SA	3	1	200,0
Instituto de Crédito Oficial	3	0	—
Banco Cooperativo Español, SA	2	0	—
Banco de Finanzas e Inversiones, SA	2	3	-33,3
Banco de Servicios Financieros Caja Madrid-Mapfre, SA	2	0	—
Banco Urquijo Sabadell Banca Privada, SA	2	2	0,0
Bankoa, SA	2	1	100,0
General Electric Capital Bank, SA	2	3	-33,3
Banco Finantia Sofinloc, SA	0	2	-100,0
Bnp Paribas España, SA	0	2	-100,0
Popular Banca Privada, SA	0	1	-100,0
Banco de Crédito Local de España, SA	0	1	-100,0
Bancofar, SA	0	1	-100,0
Dexia Sabadell, SA	0	1	-100,0
<b>Total</b>	<b>3.319</b>	<b>2.265</b>	<b>46,5</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 2009, 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 A.I.2

## Cajas de ahorros

ENTIDAD (a)	2009	2008	VARIACIÓN %
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	396	153	158,8
Caja de Ahorros y MP de Madrid	308	256	20,3
Caja de Ahorros de Galicia	226	68	232,4
Caja de Ahorros del Mediterráneo	159	77	106,5
CA de Valencia, Castellón y Alicante	122	106	15,1
MP CA Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera, Unicaja	118	62	90,3
CA y MP de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	111	105	5,7
MP y CA San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Cajasol)	110	73	50,7
Caixa d'Estalvis de Catalunya	97	76	27,6
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	86	33	160,6
Caja de Ahorros y MP de Córdoba (Cajasur)	75	48	56,3
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria (Caja Duero)	62	39	59,0
Caja España de Inversiones, CA y MP	61	60	1,7
CA y MP Gipuzkoa y San Sebastián	57	9	533,3
Bilbao Bizkaia Kutxa	47	46	2,2
Caja de Ahorros de Asturias	37	42	-11,9
Caja Insular de Ahorros de Canarias (La Caja de Canarias)	36	31	16,1
Caixa d'Estalvis del Penedès	34	13	161,5
Caja General de Ahorros de Canarias (Cajacanarias)	34	23	47,8
Caja General de Ahorros de Granada	33	16	106,3
Caja de Ahorros Inmaculada de Aragón	29	13	123,1
CA y MP de Navarra	26	16	62,5
CA de Vigo, Ourense e Pontevedra (Caixanova)	24	9	166,7
CA y MP de Extremadura	23	14	64,3
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	20	9	122,2
Caixa d'Estalvis de Tarragona	16	9	77,8
Caixa d'Estalvis de Sabadell	15	13	15,4
Caja de Ahorros de La Rioja	15	2	650,0
Caja de Ahorros de Murcia	15	14	7,1
MP y Caja General de Ahorros de Badajoz	15	7	114,3
CA y MP de Segovia	14	6	133,3
CA y MP Círculo Católico de Obreros de Burgos	13	13	0,0
CA y MP de Las Baleares (Sa Nostra)	13	7	85,7
Caixa d'Estalvis Laietana	9	12	-25,0
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila	9	7	28,6
Caixa d'Estalvis de Manresa	8	4	100,0
Caixa d'Estalvis de Terrassa	8	8	0,0
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	5	2	150,0
Caja de Ahorros Municipal de Burgos	5	4	25,0
Caixa d'Estalvis de Girona	4	0	—
Caja de Ahorros de Vitoria y Álava	2	7	-71,4
Colonya-Caixa d'Estalvis de Pollensa	2	0	—
Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu	1	1	0,0
Caja Provincial de Ahorros de Jaén	0	4	-100,0
CA y MP de Ontinyent	1	3	-66,7
<b>Total</b>	<b>2.501</b>	<b>1.520</b>	<b>64,5</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 2009, 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 A.I.3

Cooperativas de crédito

ENTIDAD (a)	2009	2008	VARIACIÓN %
Cajamar Caja Rural, SCC	48	59	-18,6
Caja Laboral Popular Coop. de Créd.	35	21	66,7
Caja Rural de Navarra, SCC	25	10	150,0
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	19	15	26,7
Caja Rural del Sur, SCC	19	16	18,8
Caja Rural de Granada, SCC	14	4	250,0
Caja Rural de Toledo, SCC	8	4	100,0
Caja Rural de Extremadura, SCC	6	3	100,0
Cajasiete, Caja Rural, SCC	6	1	500,0
Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, SCC	5	4	25,0
Caja Rural Central, SCC	5	4	25,0
Ipar Kutxa Rural, SCC	5	2	150,0
Caja de Arquitectos, SCC	4	2	100,0
Caja Rural de Asturias, SCC	4	1	300,0
Caja Rural de Canarias, SCC	4	3	33,3
Caja Rural de Soria, SCC	4	0	—
Caja Rural de Burgos, SCC	3	3	0,0
Caja Rural de Torrent, CCV	3	1	200,0
Caja Rural de Zamora, CC	3	1	200,0
Caixa de Credit dels Enginyers, CC, Ing., SCC	2	0	—
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	2	6	-66,7
Caja Rural Castellón-S. Isidro, SCCV	2	0	—
Caja Rural de Ciudad Real, SCC	2	0	—
Caja Rural de Jaén, SCC	2	4	-50,0
Caixa dels Advocats-Caja de los Abogados, SCC	1	0	—
Caixa Rural Albalat dels Sorells, CCV	1	0	—
Caixa Rural de Balears, SCC	1	1	0,0
Caja Rural Comarcal de Mota del Cuervo, SCLCA	1	0	—
Caja Rural de Aragón, SCC	1	3	-66,7
Caja Rural de Córdoba, SCC	1	1	0,0
Caja Rural de Cuenca, SCC	1	0	—
Caja Rural de Gijón, CC	1	0	—
Caja Rural de Teruel, SCC	1	2	-50,0
Caja Rural San José de Almassora, SCCV	1	0	—
Caja Campo, Caja Rural, SCC	0	3	-100,0
Caja Rural de Albacete, SCC	0	2	-100,0
Caja Rural de Betxi, SCCV	0	2	-100,0
Caja Rural Galega, SCCLG	0	1	-100,0
Caja Rural La Vall 'San Isidro', SCCV	0	1	-100,0
Caja Rural de Salamanca, SCC	0	1	-100,0
Caja Rural de Villar, CCV	0	1	-100,0
Credit Valencia, Caja Rural, CCV	0	1	-100,0
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>183</b>	<b>31,1</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 2009, 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 A.I.4

Establecimientos financieros de crédito

ENTIDAD (a)	2009	2008	VARIACIÓN %
Citifin, SA, EFC	42	39	7,7
Servicios Financieros Carrefour, EFC	26	44	-40,9
Unión de Créditos Inmobiliarios, EFC	22	11	100,0
Euro Crédito, EFC	15	18	-16,7
Cofidis Hispania, EFC, SA	11	14	-21,4
Celeris Servicios Financieros, EFC	10	5	100,0
Santander Consumer, EFC, SA	9	8	12,5
Finanmadrid SA, EFC	7	9	-22,2
Finconsum, EFC, SA	7	14	-50,0
Accordfin España, EFC, SA	6	3	100,0
Bansalease, SA, EFC	5	0	—
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	4	0	—
Gmac España SA de Financ., EFC	4	0	—
American Express, EFC, SA	3	2	50,0
Bansabadell Fincom, EFC, SA	3	1	200,0
Cxg Crédito Familiar Corporación Caixa Galicia, EFC, SA	3	5	-40,0
FGA Capital Spain, EFC, SA	3	1	200,0
Sdad. Conjunta Emisión Gestión Medios de Pago, EFC	3	0	—
Volkswagen Finance, SA, EFC	3	0	—
AIG Finanzas SA, EFC	1	0	—
Barclays Factoring, SA, EFC	1	0	—
Bbva Factoring EFC, SA	1	0	—
Bmw Financial Services Ibérica, EFC, SA	1	0	—
Bnp Paribas Lease Grup, SA, SE	1	0	—
Camge Financiera, EFC, SA	1	0	—
Credifimó, EFC, SA	1	1	0,0
Financiera Carrión, SA, EFC	1	1	0,0
Financiera Española de Crédito a Distancia, EFC, SA	1	0	—
Madrid Leasing Corporacion, SA, EFC	1	0	—
Mercedes-Benz Financial Services España, EFC, SA	1	0	—
Montjuich Ef, EFC, SA	1	0	—
Pastor Servicios Financieros, EFC, SA	1	3	-66,7
Popular de Factoring, SA, EFC	1	0	—
Sa Nostra de Inversiones, EFC, SA	1	0	—
Santander Consumer Finance, SA	1	0	—
Santander Factoring y Confirming, SA, EFC	1	0	—
Unión Financiera Asturiana, SA, EFC	1	0	—
<b>Total</b>	<b>204</b>	<b>179</b>	<b>14,0</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 2009, 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 A.I.5

Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras

ENTIDAD (a)	2009	2008	VARIACIÓN %
Ing Direct Nv, Sucursal en España	83	65	27,7
MBNA Europe Bank Limited, SE	50	30	66,7
Barclays Bank, Plc, SE	32	11	190,9
Banco Sygma Hispania, SE	7	9	-22,2
Banco Mais, Sa (Espanha), SE	5	3	66,7
RCI Banque, SA, SE	5	3	66,7
Banco Espirito Santo, SA, SE	4	3	33,3
Banque Psa Finance, SE	4	6	-33,3
FCE Bank, Plc, SE	4	1	300,0
Abn Amro Bank NV, SE	1	1	0,0
Calyon, SE	1	0	—
Fortis Bank, SA, SE	1	0	—
Citibank International, Plc, SE	0	1	-100,0
Lloyds Tsb Bank, Plc, SE	0	2	-100,0
Self Trade Bank	1	0	—
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>135</b>	<b>46,7</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 2009, 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 A.I.6

## Resto de entidades

ENTIDAD (a)	2009	2008	VARIACIÓN %
Tasaciones Inmobiliarias, SA (Tinsa)	6	3	100,0
Sociedad de Tasación, SA	5	3	66,7
Técnicos en Tasación, SA (Tecnitasa)	3	2	50,0
Cambitur Internacional, SA	2	0	—
Tasaciones Madrid, SA	2	2	0,0
Arco Valoraciones, SA	1	1	0,0
Compañía Hispania de Tasaciones y Valoraciones, SA	1	0	—
Eurovaloraciones, SA	1	1	0,0
Foreign Exchange Company de España, SA	1	3	-66,7
Ibertasa, SA	1	1	0,0
Maccorp Exact Change, SA	1	0	—
Money Exchange, SA	1	0	—
Money Express Transfer, SA	1	0	—
Money Gram Spain, SA	1	0	—
Moneygram Payment Systems Spain, SA	1	0	—
Servicios Vascos de Tasaciones	1	2	-50,0
Small World Financial Services Spain, SA	1	0	—
Sociedad Integral de Valoraciones Automatizadas, SA	1	0	—
Tasaciones Hipotecarias, SA	1	0	—
Tasaciones y Valoraciones de Galicia, SA	1	0	—
Trans Fast Financial Services, SA	1	0	—
Valoraciones Mediterráneo, SA	1	0	—
Valencia Terra Vt Sociedad de Tasaciones Inmobiliarias, SA	1	0	—
BBVA Dinero Express, SA	0	2	-100,0
Change Center, SA	0	2	-100,0
Internacional de Transacciones y Servicios, SA (Intraser)	0	2	-100,0
Alia Tasaciones, SA	0	1	-100,0
Tasaciones de Bienes Mediterráneo, SA	0	1	-100,0
Giroexpress, SA	0	1	-100,0
Krata, SA	0	1	-100,0
Latinoenvíos, SA	0	1	-100,0
Valoraciones y Tasaciones Hipotecarias, SA	0	1	-100,0
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>30</b>	<b>20,0</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 2009, con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones.

## ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2009

CUADRO A.II.1

## 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	156	32,0	103	21,1	187	38,4	41	8,4	487
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	220	50,5	49	11,2	133	30,5	34	7,8	436
Banco Español de Crédito, SA	107	31,8	121	36,0	80	23,8	28	8,3	336
Bankinter, SA	65	22,2	61	20,8	156	53,2	11	3,8	293
Citibank España, SA	65	28,4	56	24,5	92	40,2	16	7,0	229
Banco Cetelem, SA	107	52,7	55	27,1	36	17,7	5	2,5	203
Banco Popular Español, SA	64	33,9	22	11,6	93	49,2	10	5,3	189
Barclays Bank, SA	24	16,7	45	31,3	61	42,4	14	9,7	144
Open Bank Santander Consumer, SA	36	27,1	52	39,1	37	27,8	8	6,0	133
Banco de Sabadell, SA	15	18,8	20	25,0	35	43,8	10	12,5	80
Deutsche Bank, SAE	12	19,0	19	30,2	31	49,2	1	1,6	63
Banco Pastor, SA	6	10,5	13	22,8	34	59,6	4	7,0	57
Banco de Valencia, SA	8	17,0	22	46,8	12	25,5	5	10,6	47
Santander Consumer Finance, SA	24	24,0	4	4,0	14	14,0	2	2,0	44
Uno-e Bank, SA	13	33,3	7	17,9	16	41,0	3	7,7	39
Banco Guipuzcoano, SA	5	20,8	9	37,5	10	41,7	0	0,0	24
Banco Gallego, SA	1	4,8	10	47,6	7	33,3	3	14,3	21
Banco Caixa Geral, SA	4	20,0	6	30,0	9	45,0	1	5,0	20
Banca March, SA	3	16,7	11	61,1	1	5,6	3	16,7	18
Banco Inversis, SA	1	10,0	4	40,0	4	40,0	1	10,0	10
Banco Popular-e, SA	4	57,1	0	0,0	3	42,9	0	0,0	7
Banca Pueyo, SA	1	16,7	2	33,3	2	33,3	1	16,7	6
Instituto de Crédito Oficial	0	0,0	0	0,0	5	100,0	0	0,0	5
Banco Halifax Hispania, SA	0	0,0	3	75,0	1	25,0	0	0,0	4
Finanzia Banco de Crédito, SA	3	75,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0	4
Banco Popular Hipotecario, SA	1	33,3	0	0,0	2	66,7	0	0,0	3
General Electric Capital Bank, SA	0	0,0	0	0,0	3	100,0	0	0,0	3
Bankoa, SA	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3
Banco Banif, SA	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
Banco Urquijo Sabadell Banca Privada, SA	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Banco de Finanzas e Inversiones, SA	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, SA	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	2
Banco de Servicios Financieros Caja Madrid-Mapfre, SA	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Banco Finantia Sofinloc, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
BNP Paribas España, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Banco Cooperativo Español, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Banco de Crédito Local de España, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Bancofar, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Dexia Sabadell Banco Local, 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
<b>Total</b>	<b>948</b>	<b>32,4</b>	<b>699</b>	<b>23,9</b>	<b>1.074</b>	<b>36,7</b>	<b>204</b>	<b>7,0</b>	<b>2.925</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	%	
CA y MP de Madrid (Caja Madrid)	65	21,9	53	17,8	148	49,8	31	10,4	297
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	46	15,8	78	26,8	132	45,4	35	12,0	291
Caja de Ahorros del Mediterráneo	33	23,7	27	19,4	62	44,6	17	12,2	139
Caja de Ahorros de Galicia	50	38,2	11	8,4	53	40,5	17	13,0	131
CA y MP de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	11	8,7	50	39,7	58	46,0	7	5,6	126
CA de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	18	15,1	37	31,1	47	39,5	17	14,3	119
Caixa d'Estalvis de Catalunya	3	3,0	35	35,4	44	44,4	17	17,2	99
MP y CA Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	9	9,3	31	32,0	50	51,5	7	7,2	97
MP y CA San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Cajasol)	21	22,6	20	21,5	42	45,2	10	10,8	93
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	10	14,9	16	23,9	34	50,7	7	10,4	67
Caja España de Inversiones, CA y MP	6	9,1	13	19,7	35	53,0	12	18,2	66
CA y MP de Córdoba (Cajasur)	8	12,3	20	30,8	28	43,1	9	13,8	65
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria (Caja Duero)	13	20,3	10	15,6	33	51,6	8	12,5	64
Bilbao Bizkaia Kutxa	16	31,4	15	29,4	20	39,2	0	0,0	51
Caja General de Ahorros de Canarias (Cajacanarias)	15	32,6	10	21,7	18	39,1	3	6,5	46
CA y MP Gipuzkoa y San Sebastián	5	12,5	4	10,0	27	67,5	4	10,0	40
Caja de Ahorros de Asturias (Cajastur)	5	12,5	14	35,0	17	42,5	4	10,0	40
Caja Insular de Ahorros de Canarias (La Caja de Canarias)	1	3,3	6	20,0	17	56,7	6	20,0	30
Caja de Ahorros Inmaculada de Aragón	3	10,7	7	25,0	17	60,7	1	3,6	28
Caja General de Ahorros de Granada	2	7,4	5	18,5	17	63,0	3	11,1	27
CA y MP de Navarra	3	13,0	6	26,1	13	56,5	1	4,3	23
Caixa d'Estalvis del Penedès	2	10,0	6	30,0	9	45,0	3	15,0	20
Caja de Ahorros de Murcia	9	45,0	1	5,0	6	30,0	4	20,0	20
CA y MP de Extremadura	1	5,3	4	21,1	9	47,4	5	26,3	19
CA y MP Círculo Católico de Obreros de Burgos	2	11,1	7	38,9	8	44,4	1	5,6	18
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	1	5,6	4	22,2	11	61,1	2	11,1	18
CA de Vigo, Ourense e Pontevedra (Caixanova)	5	24,0	2	4,0	8	14,0	2	2,0	17
CA y MP de Segovia	0	0,0	2	13,3	13	86,7	0	0,0	15
CA y MP de Las Baleares (Sa Nostra)	2	14,3	4	28,6	6	42,9	2	14,3	14
MP y Caja General de Ahorros de Badajoz	1	7,1	6	42,9	6	42,9	1	7,1	14
Caixa d'Estalvis Laietana	2	15,4	4	30,8	5	38,5	2	15,4	13
Caixa d'Estalvis de Sabadell	0	0,0	3	25,0	5	41,7	4	33,3	12
Caixa d'Estalvis de Tarragona	0	0,0	3	27,3	8	72,7	0	0,0	11
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila	0	0,0	5	55,6	3	33,3	1	11,1	9
Caixa d'Estalvis de Terrassa	0	0,0	3	42,9	3	42,9	1	14,3	7
Caja de Ahorros Municipal de Burgos	1	14,3	2	28,6	4	57,1	0	0,0	7
Caja de Ahorros de La Rioja	0	0,0	0	0,0	6	100,0	0	0,0	6
Caixa d'Estalvis de Manresa	0	0,0	2	40,0	3	60,0	0	0,0	5
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	0	0,0	1	25,0	3	75,0	0	0,0	4
Caja de Ahorros de Vitoria y Álava	2	50,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0	4
Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Caixa d'Estalvis de Girona	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
CA y MP de Ontinyent	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Provincial de Ahorros de Jaén	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Colonya-Caixa d'Estalvis de Pollensa	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>17,1</b>	<b>532</b>	<b>24,4</b>	<b>1.031</b>	<b>47,3</b>	<b>244</b>	<b>11,2</b>	<b>2.179</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	3	5,0	25	41,7	29	48,3	3	5,0	60
Caja Laboral Popular, Coop. de Créd.	2	5,9	8	23,5	19	55,9	5	14,7	34
Caja Rural del Sur, S. Coop. de Crédito	11	24,0	3	4,0	5	14,0	1	2,0	20
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	0	0,0	4	23,5	11	64,7	2	11,8	17
Caja Rural de Navarra, SCC	6	42,9	3	21,4	5	35,7	0	0,0	14
Caja Rural de Granada, SCC	2	16,7	5	41,7	4	33,3	1	8,3	12
Caja Rural de Extremadura, SCC	0	0,0	4	66,7	2	33,3	0	0,0	6
Caja Rural Central, SCC	0	0,0	3	60,0	2	40,0	0	0,0	5
Caja Rural de Asturias, SCC	0	0,0	3	60,0	1	20,0	1	20,0	5
Caja Rural de Toledo, SCC	2	40,0	1	20,0	1	20,0	1	20,0	5
Ipar Kutxa Rural, SCC	1	20,0	1	20,0	3	60,0	0	0,0	5
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	1	33,3	0	0,0	2	66,7	0	0,0	3
Caja de Arquitectos, SCC	0	0,0	0	0,0	2	66,7	1	33,3	3
Caja Rural de Burgos, SCC	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3
Caja Rural de Teruel, SCC	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	3
Caja Rural de Torrent, CCV	0	0,0	2	66,7	0	0,0	1	33,3	3
Cajasiete, Caja Rural, SCC	0	0,0	0	0,0	3	100,0	0	0,0	3
Caixa de Credit dels Enginyers, CC Ing. SCC	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, SCC	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0	2
Caja Rural Castellón-S. Isidro, SCCV	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Caja Rural de Betxi, SCCV	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
Caja Rural de Jaén, SCC	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Caja Rural de Soria, SCC	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Caja Rural de Zamora, CC	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Caixa Rural Albalat dels Sorells, CCV	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caixa Rural de Balears, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caixa Rural Galega, SCCLG	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caja Campo, Caja Rural, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural de Aragón, SCC	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural de Canarias, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural San José de Almassora, SCCV	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>14,0</b>	<b>73</b>	<b>32,9</b>	<b>101</b>	<b>45,5</b>	<b>17</b>	<b>7,7</b>	<b>222</b>

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	%	
Citifin, SA, EFC	23	46,9	7	14,3	12	24,5	7	14,3	49
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	14	24,0	14	4,0	8	14,0	1	2,0	37
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	3	13,6	4	18,2	13	59,1	2	9,1	22
Euro Crédito, EFC, SA	8	57,1	3	21,4	3	21,4	0	0,0	14
Finanmadrid, SA, EFC	5	50,0	2	20,0	1	10,0	2	20,0	10
Cofidis Hispania, EFC, SA	3	33,3	2	22,2	3	33,3	1	11,1	9
Celeris Servicios Financieros, SA, EFC	3	42,9	2	28,6	2	28,6	0	0,0	7
Santander Consumer, EFC, SA	4	57,1	0	0,0	3	42,9	0	0,0	7
Cxg Crédito Familiar Corporación Caixa Galicia, EFC, SA	1	16,7	1	16,7	4	66,7	0	0,0	6
Finconsum EFC, SA	2	33,3	1	16,7	3	50,0	0	0,0	6
Accordfin España, EFC, SA	3	60,0	1	20,0	1	20,0	0	0,0	5
Bansalease, SA, EFC	4	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4
Gmac España SA de Financ., EFC	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
Pastor Servicios Financieros, EFC, SA	1	33,3	0	0,0	0	0,0	2	66,7	3
Bansabadell Fincon, 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	1	50,0	1	50,0	2
Sdad. Conjunta Emisión Gestión Medios de Pago, EFC	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
AIG Finanzas, SA, EFC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
American Express, EFC, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Barclays Factoring, SA, EFC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
BBVA Factoring, EFC, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Bnp Paribas Lease Group, SA, SE	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Credifimo, EFC, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
FGA Capital Spain, EFC, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Financiera Carrión, SA, EFC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Financiera Española de Crédito a Distancia, EFC, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Montjuic Ef, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Popular de Factoring, SA, EFC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Volkswagen Finance, SA, EFC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>39,5</b>	<b>43</b>	<b>21,5</b>	<b>61</b>	<b>30,5</b>	<b>17</b>	<b>8,5</b>	<b>200</b>

FUENTE: Banco de España.

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, SE	26	32,9	18	22,8	33	41,8	2	2,5	79
Mbna Europe Bank Limited, SE	19	37,3	15	29,4	16	31,4	1	2,0	51
Barclays Bank, Plc, SE	8	21,6	11	29,7	16	43,2	2	5,4	37
Banco Sygma Hispania, SE	1	11,1	3	33,3	5	55,6	0	0,0	9
Rci Banque, SA, SE	0	0,0	2	28,6	5	71,4	0	0,0	7
Banque Psa Finance, SE	0	0,0	3	50,0	3	50,0	0	0,0	6
Banco Espirito Santo, SA, SE	0	24,0	2	4,0	3	14,0	0	2,0	5
Banco Mais, SA (Espanha), SE	0	0,0	3	60,0	1	20,0	1	20,0	5
Fce Bank, Plc, SE	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3
Abn Amro Bank, NV, SE	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Citibank International, Plc, SE	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Fortis Bank, SA, SE	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Self Trade Bank	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>26,6</b>	<b>60</b>	<b>29,0</b>	<b>86</b>	<b>41,5</b>	<b>6</b>	<b>2,9</b>	<b>207</b>

FUENTE: Banco de España.

## Resto de entidades

ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Tasaciones Inmobiliarias, SA (Tinsa)	0	0,0	2	33,3	2	33,3	2	33,3	6
Foreign Exchange Company de España, SA	0	0,0	1	25,0	2	50,0	1	25,0	4
Cambitur Internacional, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	100,0	2
Eurovaloraciones, SA	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
Internacional de Transacciones y Servicios, SA	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
Servicios Vascos de Tasaciones	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
Sociedad de Tasacion, SA	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
Tasaciones Madrid, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	100,0	2
Técnicos en Tasación, SA (Tecnitasa)	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
Change Center, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Maccorp Exact Change, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Money Exchange, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Trans Fast Financial Services, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Alia Tasaciones, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Arco Valoraciones, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Compañía Hispania de Tasaciones y Valoraciones, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Ibertasa, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Sociedad Integral de Valoraciones Automatizadas, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Tasaciones de Bienes Mediterráneo, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Tasaciones Hipotecarias, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Tasaciones y Valoraciones de Galicia, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Valencia Terra Vt Sociedad de Tasaciones Inmobiliarias	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Valoraciones Mediterráneo, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Valoraciones y Tasaciones Hipotecarias, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>7,7</b>	<b>6</b>	<b>15,4</b>	<b>21</b>	<b>53,8</b>	<b>9</b>	<b>23,1</b>	<b>39</b>

FUENTE: Banco de España.