

3 RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA
POR EL SERVICIO DE RECLAMACIONES

ÍNDICE

3.1 NUEVAS RECLAMACIONES RECIBIDAS	28	3.1.1 ¿Quién reclamó?	29
		3.1.2 ¿Dónde se presentaron las reclamaciones?	29
		3.1.3 ¿Dónde surgieron más reclamaciones?	31
		a. Nuevas reclamaciones recibidas en cada comunidad autónoma, por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años	31
		3.1.4 ¿Contra qué entidades se presentó reclamación?	31
		3.1.5 ¿Contra qué entidades se tramitaron reclamaciones?	33
3.2 RECLAMACIONES RESUELTAS	34	3.2.1 ¿Por qué se reclamó?	34
		3.2.2 ¿Cuál fue la decisión del Servicio de Reclamaciones?	35
		a. Expedientes archivados por tipo de resolución	35
		b. Informes emitidos por materias	37
		3.2.3 ¿Cuál fue la respuesta de las entidades a los informes del Servicio?	38
3.3 CONSULTAS ATENDIDAS	40		
3.4 ANEJO ESTADÍSTICO	42		

3 RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO DE RECLAMACIONES

Durante el año 2011 se han atendido en el Servicio de Reclamaciones 39.591 nuevos casos presentados por los usuarios de servicios financieros, de los que 11.861 fueron escritos de reclamación que dieron lugar a la apertura de expediente, 2.983 fueron consultas escritas, la mayor parte planteadas a través de la oficina virtual, y 24.747 fueron consultas atendidas por el Servicio de Atención Telefónica del Servicio de Reclamaciones.

Asimismo, a lo largo del año 2011 la página del Servicio de Reclamaciones dentro del sitio web del Banco de España (www.bde.es) ha tenido 352.371 visualizaciones.

Tras seis años consecutivos en los que se registraron aumentos en el volumen de reclamaciones y quejas recibidas —muy notables en 2008 (30 %) y 2009 (93 %)—, durante el ejercicio 2011 se ha roto esta tendencia y el número de reclamaciones ha sido de 11.861, lo que representa un acusado descenso, del 19,64 %, con respecto al precedente.

En el cuadro 3.1 se muestra la evolución mensual de las reclamaciones, quejas y consultas recibidas a lo largo del año y su comparativa con el ejercicio anterior.

El referido cuadro refleja cómo el acusado descenso interanual de las reclamaciones referido más arriba se ha distribuido a lo largo del año y cómo esa tendencia descendente se fue atenuando en los últimos meses, anticipando su agotamiento en la primera parte de 2012, cuando ya se están registrando niveles de entrada de reclamaciones similares a los de 2011. Por lo demás, el cuadro 3.1 también permite constatar que el patrón estacional de las entradas de reclamaciones no varía con respecto al de 2010, como tampoco lo hace con respecto a los años anteriores, no reflejados aquí, de manera que, tras unos primeros meses más intensos, se registra una cierta atenuación de las entradas en los meses de verano, sin que, pasados estos, se vuelvan a alcanzar los niveles de principios del año.

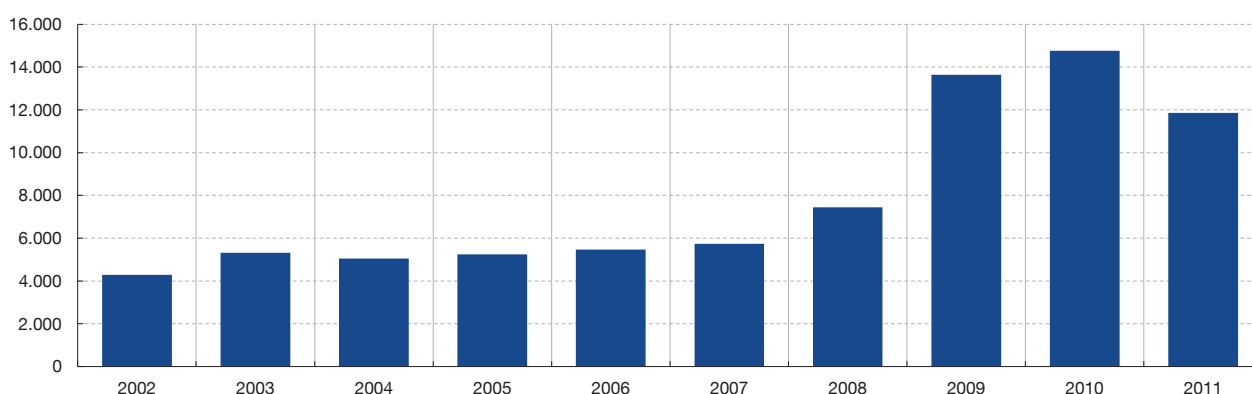
Respecto a las consultas recibidas, tanto telefónicas como escritas, el cuadro 3.1 permite apreciar que el comportamiento ha sido similar al de las reclamaciones y quejas, ya que, en efecto, en términos comparativos con el ejercicio precedente, el volumen de consultas ha disminuido un 15,71 %. La distribución entre consultas telemáticas y telefónicas sigue siendo similar, 12 % frente a 88 %, aunque es esperable que la puesta en marcha del proyecto de administración electrónica en el Banco de España la modifique en un futuro próximo.

El gráfico 3.1 muestra, por su parte, la evolución del número de reclamaciones recibidas a lo largo de los últimos diez años. Puede apreciarse que, no obstante el significativo descenso registrado en 2011, las cifras anuales de reclamaciones y quejas están, aproximadamente, en unos niveles que representan el doble de los correspondientes al período 2002-2007, lo que da idea del fuerte aumento registrado en el último cuatrienio. Adicionalmente, los indicadores de los primeros meses de 2012 permiten constatar que el número de entradas de reclamaciones se mantiene en niveles similares a los de 2011 y, por tanto, concluir que los incrementos experimentados en los años inmediatamente anteriores no son coyunturales, sino más bien estructurales. La creciente complejidad de los productos financieros, una mayor sensibilidad de los consumidores hacia los servicios ofrecidos por los bancos y la incidencia de la actual situa-

RECLAMACIONES, QUEJAS Y CONSULTAS PRESENTADAS
CUADRO 3.1

	Reclamaciones y quejas			Consultas escritas			Consultas telefónicas			Total nuevos casos presentados		
	2011	2010	%	2011	2010	%	2011	2010	%	2011	2010	%
Enero	893	1.224	-27,0	245	407	-39,8	2.230	2.667	-16,4	3.368	4.298	-21,6
Febrero	1.234	1.402	-12,0	282	283	-0,4	2.296	2.922	-21,4	3.812	4.607	-17,3
Marzo	1.216	1.503	-19,1	311	359	-13,4	2.525	3.054	-17,3	4.052	4.916	-17,6
Abril	985	1.325	-25,7	178	307	-42,0	1.916	2.598	-26,3	3.079	4.230	-27,2
Mayo	1.081	1.324	-18,4	310	271	14,4	1.965	1.842	6,7	3.356	3.437	-2,4
Junio	1.029	1.337	-23,0	282	281	0,4	1.895	2.681	-29,3	3.206	4.299	-25,4
Julio	828	1.281	-35,4	236	226	4,4	1.736	2.479	-30,0	2.800	3.986	-29,8
Agosto	842	943	-10,7	223	219	1,8	1.626	1.939	-16,1	2.691	3.101	-13,2
Septiembre	882	1.094	-19,4	236	287	-17,8	1.834	2.460	-25,4	2.952	3.841	-23,1
Octubre	930	1.202	-22,6	209	261	-19,9	2.214	2.355	-6,0	3.353	3.818	-12,2
Noviembre	1.030	1.135	-9,3	258	264	-2,3	2.345	2.519	-6,9	3.633	3.918	-7,3
Diciembre	911	990	-8,0	213	203	4,9	2.165	2.013	7,6	3.289	3.206	2,6
TOTAL	11.861	14.760	-19,6	2.983	3.368	-11,4	24.747	29.529	-16,2	39.591	47.657	-16,9

FUENTE: Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS
GRÁFICO 3.1


FUENTE: Banco de España.

ción económica son factores que, probablemente, estén detrás de este cambio estructural.

3.1 Nuevas reclamaciones recibidas

Como ha quedado dicho, durante 2010 se han abierto 11.861 expedientes de reclamación o queja ante el Servicio de Reclamaciones. La totalidad de dichos expedientes ha sido resuelta a la fecha en la que se comenzó la elaboración de la presente Memoria (30 de abril de 2012), lo que significa el pleno cumplimiento, en ese momento, del plazo de resolución de cuatro meses que la normativa actual impone al referido Servicio.

En los siguientes apartados se ofrece información pormenorizada de las reclamaciones recibidas en función del tipo de reclamante, la sucursal del Banco de España donde se presentaron los escritos, las comunidades autónomas en las que surgieron las incidencias y las entidades contra las que se dirigieron.

SUCURSALES DEL BANCO DE ESPAÑA EN LAS QUE SE RECIBIERON
LAS RECLAMACIONES

CUADRO 3.2

	2011	%	2010	%
Madrid	9.404	79,3	11.780	79,8
Barcelona	281	2,4	352	2,4
Valencia	279	2,4	245	1,7
Sevilla	256	2,2	313	2,1
Alicante	190	1,6	187	1,3
Murcia	182	1,5	176	1,2
Zaragoza	175	1,5	184	1,2
Las Palmas	169	1,4	196	1,3
A Coruña	150	1,3	185	1,3
Málaga	133	1,1	165	1,1
Valladolid	122	1,0	166	1,1
Bilbao	118	1,0	124	0,8
S. C. de Tenerife	100	0,8	137	0,9
Oviedo	99	0,8	93	0,6
Palma de Mallorca	51	0,4	81	0,5
Badajoz	46	0,4	47	0,3
Logroño	35	0,3	62	0,4
San Sebastián	21	0,2	72	0,5
Santander	17	0,1	77	0,5
Pamplona	13	0,1	57	0,4
Toledo	12	0,1	43	0,3
Ceuta	5	0,0	11	0,1
Melilla	3	0,0	7	0,0
TOTAL	11.861	100,0	14.760	100,0

FUENTE: Banco de España.

3.1.1 ¿QUIÉN RECLAMÓ?

Durante el año 2011, el 88,1 % de los reclamantes fueron personas físicas, un 11,1 % se corresponde con sociedades mercantiles, y el 0,8 % restante se reparte entre comunidades de propietarios, comunidades de bienes, asociaciones y organismos públicos. Esta distribución es muy similar a la de años anteriores y pone de manifiesto que el principal usuario del Servicio de Reclamaciones es el ciudadano.

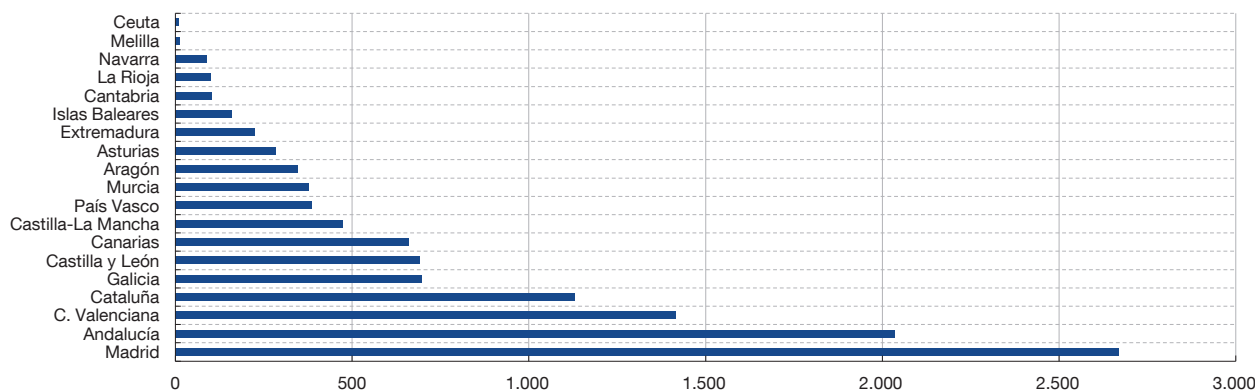
3.1.2 ¿DÓNDE SE
PRESENTARON LAS
RECLAMACIONES?

Al igual que ocurrió en 2010, prácticamente el 80 %, —exactamente el 79,3 %— de los escritos de reclamación tuvieron entrada en la sede central del Banco de España en Madrid, porcentaje que incluye las presentadas a través de la Oficina Virtual del Banco de España, siendo recibido el 20,7 % restante a través de la red de sucursales presentes en el territorio nacional. El cuadro 3.2 nos muestra su distribución, siendo las que recibieron un mayor número las de Barcelona, Valencia y Sevilla, con, respectivamente, 281, 279 y 256 reclamaciones. Estas tres sucursales también fueron las que registraron mayor número de entradas de reclamaciones en 2010.

Debe tenerse presente que las siete últimas de las sucursales relacionadas en el cuadro 3.2 cesaron en sus operaciones con fecha 31 de mayo de 2011, de manera que las cifras de entradas de reclamaciones solo se corresponden con los primeros cinco meses del

NÚMERO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS POR COMUNIDAD AUTÓNOMA

GRÁFICO 3.2



FUENTE: Banco de España.

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

CUADRO 3.3

	2011				2010			
	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	2.670	22,5	407.040	6,7	3.543	24,0	409.661	8,6
Andalucía	2.035	17,2	165.698	12,6	2.468	16,7	174.386	14,2
C. Valenciana	1.415	11,9	141.361	10,3	1.581	10,7	143.722	11,0
Cataluña	1.129	9,5	270.939	4,3	1.550	10,5	283.126	5,5
Galicia	696	5,9	58.825	12,1	851	5,8	63.118	13,5
Castilla y León	692	5,8	69.006	10,3	888	6,0	70.454	12,6
Canarias	661	5,6	38.650	17,5	816	5,5	41.326	19,7
Castilla-La Mancha	474	4,0	45.067	10,8	521	3,5	47.100	11,1
País Vasco	387	3,3	80.456	4,9	504	3,4	82.995	6,1
Murcia	376	3,2	36.144	10,7	401	2,7	37.278	10,8
Aragón	346	2,9	41.075	8,6	384	2,6	42.718	9,0
Asturias	285	2,4	25.651	11,4	287	1,9	26.054	11,0
Extremadura	223	1,9	20.162	11,3	268	1,8	20.745	12,9
Islas Baleares	159	1,3	32.059	5,1	202	1,4	33.762	6,0
Cantabria	104	0,9	14.160	7,5	184	1,2	14.525	12,7
La Rioja	99	0,8	10.212	9,9	133	0,9	10.794	12,3
Navarra	88	0,7	20.560	4,4	155	1,1	21.413	7,2
Ceuta	12	0,1	1.210	10,2	14	0,1	1.246	11,2
Melilla	10	0,1	965	10,6	10	0,1	973	10,3
TOTAL	11.861	100,0	1.479.238	8,2	14.760	100,0	1.525.396	9,7

FUENTE: Servicio de Reclamaciones del 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.

año, y este hecho condiciona, en buena lógica, la eventual comparación con el año anterior.

3.1.3 ¿DÓNDE SURGIERON MÁS RECLAMACIONES?

En el gráfico 3.2 se ofrece la distribución del número de reclamaciones en función de la comunidad autónoma en la que se produjo la incidencia reclamada. Resulta preciso matizar aquí que esta distribución regional de las reclamaciones en absoluto se corresponde con la reflejada en el apartado anterior, en el que simplemente se pone de relieve el lugar de presentación, que no tiene por qué coincidir con el de acaecimiento de la incidencia.

Madrid, Andalucía, la Comunidad Valenciana, Cataluña, Galicia y Castilla y León son las regiones que absorben un mayor número de reclamaciones, representando el 72,8% del total nacional, un porcentaje similar al que el conjunto de estas seis comunidades autónomas supuso en 2010 (73,7%).

Adicionalmente, en el cuadro 3.3 se desglosa el número de reclamaciones presentadas en cada región en los años 2011 y 2010, ponderando los datos con un indicador del volumen medio de negocio de la región en cuestión, indicador que se ha construido tomando para cada comunidad autónoma el promedio entre el importe de la inversión crediticia y el importe de los depósitos existentes a 31 de diciembre de cada uno de esos años.

De la observación conjunta del gráfico 3.2 y del cuadro 3.3 se concluye que Madrid continúa siendo el territorio donde tienen su origen el mayor número de reclamaciones en términos absolutos, con 2.670 (un 22,5% 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. De hecho, si el análisis se centra solo en la incidencia relativa, Madrid se encontraría entre las comunidades con menor ratio de reclamaciones. Desde esta perspectiva, Canarias y Andalucía continúan siendo las regiones en las que más se reclama, y Cataluña, la comunidad en la que menos.

En promedio, a nivel nacional se recibieron 8,2 reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera, frente a las 9,7 de 2010, lo que representa una caída del 15,46%.

a. Nuevas reclamaciones recibidas en cada comunidad autónoma, por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años

En el cuadro 3.4 se presenta una medida alternativa para analizar la distribución regional de las reclamaciones recibidas en el año 2011 y su comparación con la de 2010. Para ello se ha ponderado el número de reclamaciones atribuidas a cada comunidad autónoma con el número de habitantes mayores de 16 años residentes en la misma.

Se observa que, en términos medios, se presentaron 30,6 nuevas reclamaciones por cada 100.000 habitantes residentes en España. Las comunidades con un mayor número de reclamaciones por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años resultan ser aquellas que también son las primeras cuando se toma el número absoluto de reclamaciones (Madrid), o cuando se toma este ponderado por el volumen de actividad financiera (Canarias). En el extremo opuesto, y sensiblemente por debajo de la media, aparecen regiones como Melilla, Navarra, Islas Baleares y Cataluña, en las que los indicadores previamente presentados en el gráfico 3.2 y el cuadro 3.3 ya permitían observar una incidencia menor de las reclamaciones.

3.1.4 ¿CONTRA QUÉ ENTIDADES SE PRESENTÓ RECLAMACIÓN?

Al igual que ya ocurrió en la Memoria correspondiente a 2010, la descomposición de las cifras de reclamaciones por grupos de entidades y por entidades individuales se está viendo afectada por los profundos cambios que está sufriendo el mapa de entidades financieras en España. Las fusiones y transformaciones societarias en las que han partici-

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

CUADRO 3.4

	2011		2010		Habitantes mayores de 16 años	Año 2011	Año 2010
	Número	%	Número	%		Reclamaciones/ 100.000 habitantes mayores de 16 años	Reclamaciones/ 100.000 habitantes mayores de 16 años
Madrid	2.670	22,5	3.543	24,0	5.297.969	50,4	66,9
Andalucía	2.035	17,2	2.468	16,7	6.805.430	29,9	36,3
C. Valenciana	1.415	11,9	1.581	10,7	4.190.409	33,8	37,7
Cataluña	1.129	9,5	1.550	10,5	6.114.875	18,5	25,3
Galicia	696	5,9	851	5,8	2.395.866	29,1	35,5
Castilla y León	692	5,8	888	6,0	2.173.332	31,8	40,9
Canarias	661	5,6	816	5,5	1.757.914	37,6	46,4
Castilla-La Mancha	474	4,0	521	3,5	1.716.987	27,6	30,3
País Vasco	387	3,3	504	3,4	1.837.858	21,1	27,4
Murcia	376	3,2	401	2,7	1.193.616	31,5	33,6
Aragón	346	2,9	384	2,6	1.123.364	30,8	34,2
Asturias	285	2,4	287	1,9	935.181	30,5	30,7
Extremadura	223	1,9	268	1,8	914.934	24,4	29,3
Islas Baleares	159	1,3	202	1,4	903.884	17,6	22,3
Cantabria	104	0,9	184	1,2	498.412	20,9	36,9
La Rioja	99	0,8	133	0,9	265.149	37,3	50,2
Navarra	88	0,7	155	1,1	521.180	16,9	29,7
Ceuta	12	0,1	14	0,1	59.913	20,0	23,4
Melilla	10	0,1	10	0,1	56.864	17,6	17,6
TOTAL	11.861	100,0	14.760	100,0	38.763.137	30,6	38,1

FUENTES: Instituto Nacional de Estadística y Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

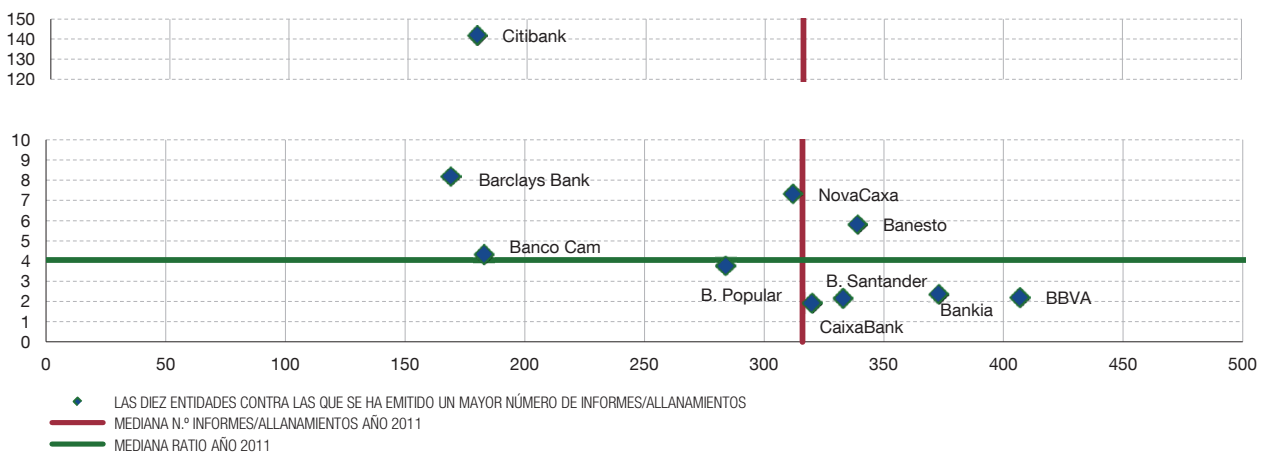
NOTA: Estimación de la población a 1 de enero de 2011.

pado muchas de las entidades financieras españolas han tenido un efecto innegable no solo sobre la agrupación institucional (especialmente sobre la tradicional separación entre bancos y cajas de ahorros), sino también sobre la cifras de reclamaciones atribuibles a cada razón o nombre social individualmente considerado, puesto que durante el año 2011 se han tramitado reclamaciones contra entidades que, posteriormente y a lo largo de este mismo año, se han agrupado con otras. Esta circunstancia complica sobremanera la comparación con los datos de las Memorias anteriores, en la medida en que, para la elaboración de las estadísticas de cada ejercicio, se han tenido en cuenta los datos societarios de las distintas entidades a fecha de 31 de mayo de 2012. En el anejo II puede consultarse la conformación de los grupos existentes a fecha de 31 de mayo de 2012, que es la que se ha tenido en cuenta al elaborar la Memoria de 2011.

Por estas razones, en la presente Memoria se ha omitido la tradicional información sobre el volumen de reclamaciones presentadas por agrupaciones institucionales (bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito y resto de entidades), así como la distribución regional de las mismas.

En todo caso, sí interesa señalar que, del total de reclamaciones presentadas en 2011, el 95,18 % es atribuible a las entidades de depósito —bancos, cajas de ahorros, cooperati-

Entidades con mayor número de informes emitidos



FUENTE: Banco de España.

NOTA: Citibank España figura como la entidad con una mayor ratio de reclamaciones, si bien esta no es estrictamente comparable con la del resto de entidades, debido al hecho de que su volumen de actividad se centra en la comercialización de tarjetas, por lo que su volumen medio de actividad en créditos y depósitos es muy reducido.

vas de crédito y sucursales y oficinas de representación en España de entidades de crédito extranjeras—, mientras que el resto de entidades de crédito sujetas a supervisión del Banco de España, entre las que se incluyen las entidades de pago, solo representan el 4,82 %. Esta distribución no hace sino reflejar el peso relativo de unas y otras en el sistema financiero español.

3.1.5 ¿CONTRA QUÉ ENTIDADES SE TRAMITARON RECLAMACIONES?

En el gráfico 3.3 se presenta la información individualizada correspondiente a las 10 entidades que han sido objeto de mayor número de informes y allanamientos, conjuntamente considerados, comparándose esta cifra con la ratio que representa sobre el volumen medio de actividad de cada entidad. A estos efectos, se entiende por volumen medio de actividad la media de créditos/depósitos en miles de millones.

Para la correcta lectura de este gráfico es importante tener presente tres salvedades. En primer lugar, que el gráfico no se refiere al número absoluto de expedientes tramitados por el Servicio de Reclamaciones, sino que se basa en las reclamaciones que han sido informadas o sobre las que ha habido un allanamiento. En segundo, que algunas de las entidades individuales que aparecen en el mismo están directamente afectadas por los procesos de reordenación societaria comentados más arriba. Y, por último, que, por la propia mecánica de elaboración de este gráfico, las entidades que figuran en él no tienen por qué coincidir con las que lo hacían en el gráfico similar de Memorias anteriores.

Citibank, Barclays, Novacaixa, Banesto y Banco CAM figuran como las entidades con una mayor ratio de reclamaciones. El caso de Citibank, cuya escala presenta una ruptura con respecto a las otras nueve entidades incluidas en el gráfico, requiere una matización adicional, y es que su tipología de negocio, centrado principalmente en la comercialización de tarjetas, hace que su volumen medio de actividad en créditos y depósitos sea muy reducido.

3.2 Reclamaciones resueltas

3.2.1 ¿POR QUÉ SE RECLAMÓ?

Como ya se ha señalado, la totalidad de los 11.861 expedientes abiertos en el ejercicio 2011 han sido archivados a la fecha de cierre de esta Memoria. El cuadro 3.5 y el gráfico 3.4 desgranar las materias sobre las que versaron las reclamaciones resueltas.

Los principales motivos de reclamación se siguen concentrado en las operaciones de activo, préstamos y créditos, que absorben un 38,5 % del total de las reclamaciones, lo que ha supuesto la vuelta a los niveles de 2009 (36,6 %), tras el brusco incremento registrado en 2010, que llevó esta rúbrica al 49,1 %. Como ya se comentó en la Memoria de este último año, la explicación del salto experimentado en 2010 radica en un inusitado incremento registrado ese año por las reclamaciones relacionadas con los instrumentos de cobertura de riesgos.

En consonancia con la pérdida de peso relativo de las reclamaciones sobre operaciones de activo, las de pasivo y las relacionadas con los servicios de pago han aumentado su cuota en el total desde el 19,3 % y el 19 % hasta el 24 % y el 22,1 %, respectivamente.

En el cuadro 3.6 se muestra un detalle más pormenorizado de las cuestiones reclamadas y su comparación con el ejercicio anterior.

La conclusión más relevante que se puede extraer del análisis de este cuadro es la ya señalada disminución registrada por el número de reclamaciones recibidas referidas a operaciones de activo, que se cifra en un 36,9 %. Especial significación ha tenido la reducción experimentada por las reclamaciones relacionadas con las coberturas de riesgos, un 64,5 %, que contrasta con el significativo aumento que registraron en 2010 con respecto a 2009, aunque tampoco son desdeñables las disminuciones de peso experimentadas por las reclamaciones que tienen que ver con la vida de los créditos (concesiones, cancelaciones, garantías y subrogaciones) y con otras operaciones, como el *leasing* o el *renting*, altamente correlacionadas con la evolución del ciclo económico.

En el caso de las operaciones pasivas, resulta algo más difícil llegar a conclusiones definitivas sobre las tendencias y la composición de las reclamaciones.

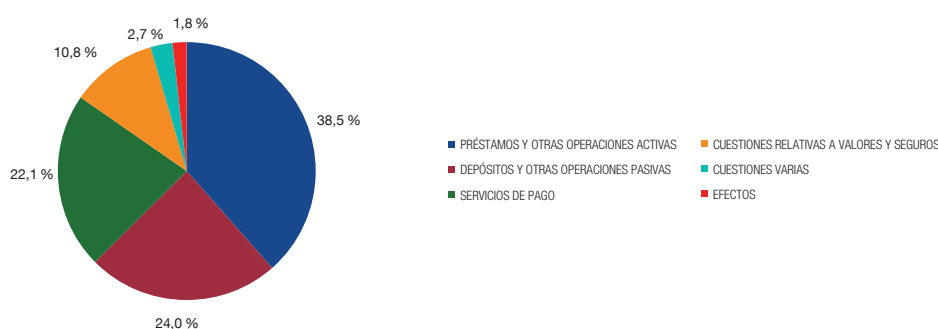
Sin embargo, en el caso de los servicios de pagos sí parece claro que la aplicación a las reclamaciones recibidas en 2011 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, se ha traducido en un mayor peso relativo de las reclamaciones relacionadas con su ámbito de aplicación, que en su conjunto ascienden del 19 % al 22,1 % del total, si bien esta mayor incidencia es atribuible casi en su totalidad a los expedientes relacionados con las tarjetas de crédito y débito. En sentido contrario, también es destacable aquí la disminución registrada en las reclamaciones por transferencias a través de Internet, que, tras un incremento muy notable en 2010, año en el que se alcanzó la cifra de 268, en 2011 han vuelto a niveles homologables a los de años anteriores, con una cifra de 102 reclamaciones.

Por lo demás, también es destacable la caída en las reclamaciones que se refieren a recibos y efectos —cuyos datos respectivos se presentan ahora, como novedad, de manera separada por haberse incluido los primeros en el grupo de servicios de pago—, que sigue una tendencia de varios años a la que no es ajeno el menor uso que se viene haciendo de estos instrumentos de giro mercantil.

MATERIAS DE RECLAMACIÓN

GRÁFICO 3.4

Distribución porcentual



FUENTE: Banco de España.

MATERIAS DE RECLAMACIÓN

CUADRO 3.5

Valores absolutos

	2011		2010		% variación
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Activo	4.568	38,5	7.241	49,1	-36,9
Pasivo	2.851	24,0	2.842	19,3	0,3
Servicios de pago	2.622	22,1	2.803	19,0	-6,5
Valores y seguros	1.284	10,8	1.282	8,7	0,2
Cuestiones varias	326	2,7	317	2,1	2,8
Efectos	210	1,8	275	1,9	-23,6
TOTAL	11.861	100,0	14.760	100,0	-19,6

FUENTE: Banco de España.

3.2.2 ¿CUÁL FUE LA DECISIÓN DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES?

De acuerdo con la normativa vigente y con los procedimientos de funcionamiento del Servicio de Reclamaciones, todo escrito recibido en el mismo da lugar bien a la apertura de un expediente, bien a su incorporación a alguno preexistente y, en todo caso, al inicio del correspondiente procedimiento de tramitación, que, una vez finalizado, concluirá con su archivo. El archivo del expediente puede tener lugar en un momento inicial, entre otras razones, por incumplimiento de requisitos formales; en fases intermedias del procedimiento, por allanamiento de la entidad o el desistimiento del reclamante; durante el proceso de tramitación, o en la fase terminal del mismo, por 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.

a. Expedientes archivados por tipo de resolución

Se han archivado los 11.861 expedientes de reclamación presentados. En los cuadros 3.7 y 3.8 siguientes se muestra el detalle de los archivos realizados por tipo de resolución y su comparación con el año anterior.

El primero de ellos, el 3.7, desglosa los 5.258 expedientes que fueron merecedores de un informe del Servicio o que, iniciada la fase de informe, resultaron archivados durante la misma por haberse producido un allanamiento de la entidad reclamada o un desistimiento del reclamante. Adicionalmente, en el anejo estadístico que figura al final de este capítulo,

Materias

	2011		2010		% variación sobre 2010
	N.º	% total	N.º	% total	
Operaciones activas	4.568	38,5	7.241	49,1	-36,9
Liquidación	1.802	15,2	2.063	14,0	-12,7
Cobertura de riesgos	1.047	8,8	2.946	20,0	-64,5
Concesión	408	3,4	616	4,2	-33,8
Formalización	305	2,6	323	2,2	-5,6
Cancelación	238	2,0	313	2,1	-24,0
Avales y garantías	203	1,7	263	1,8	-22,8
Otras cuestiones	168	1,4	127	0,9	32,3
Subrogación	108	0,9	250	1,7	-56,8
Novación	80	0,7	98	0,7	-18,4
Prestamos subvencionados	59	0,5	65	0,4	-9,2
<i>Leasing/renting</i>	50	0,4	78	0,5	-35,9
Préstamo a promotor	47	0,4	56	0,4	-16,1
Discrepancia apuntes	38	0,3	37	0,3	2,7
<i>Factoring/confirming</i>	15	0,1	6	0,0	150,0
Operaciones pasivas	2.851	24,0	2.842	19,3	0,3
Liquidación	1.110	9,4	1.108	7,5	0,2
Discrepancia apuntes	580	4,9	597	4,0	-2,8
Cancelación	316	2,7	215	1,5	47,0
Formalización	311	2,6	291	2,0	6,9
Cuestiones hereditarias	291	2,5	305	2,1	-4,6
Bloqueo de cuenta	65	0,5	78	0,5	-16,7
Uso fraudulento	54	0,5	40	0,3	35,0
Otras cuestiones	44	0,4	51	0,3	-13,7
Embargos	37	0,3	46	0,3	-19,6
Secreto bancario	22	0,2	35	0,2	-37,1
Incidencias titularidad	12	0,1	58	0,4	-79,3
Divisas	9	0,1	18	0,1	-50,0
Servicios de pago	2.622	22,1	2.803	19,0	-6,5
Tarjetas de crédito/débito	1.831	15,4	1.813	12,3	1,0
Uso fraudulento	328	2,8	407	2,8	-19,4
Otras cuestiones	321	2,7	189	1,3	69,8
Comisiones	317	2,7	249	1,7	27,3
Discrepancia apuntes	289	2,4	187	1,3	54,5
Formalización	285	2,4	155	1,1	83,9
Intereses	138	1,2	450	3,0	-69,3
Cajeros automáticos	110	0,9	124	0,8	-11,3
Terminal punto de venta	43	0,4	52	0,4	-17,3
Transferencias	402	3,4	561	3,8	-28,3
Internet: uso fraudulento	102	0,9	268	1,8	-61,9
Nacionales: discrepancia apuntes	85	0,7	74	0,5	14,9
Nacionales: otras cuestiones	71	0,6	76	0,5	-6,6
Internacionales: otras cuestiones	47	0,4	20	0,1	135,0
Internacionales: comisiones	34	0,3	38	0,3	-10,5
Nacionales: comisiones	30	0,3	37	0,3	-18,9
Internacionales: discrepancia apuntes	14	0,1	26	0,2	-46,2
Internet: comisiones	8	0,1	5	0,0	60,0
Internet: discrepancia apuntes	7	0,1	9	0,1	-22,2
Internet: otras cuestiones	4	0,0	8	0,1	-50,0
Recibos	243	2,0	317	2,1	-23,3
Servicio de caja	146	1,2	112	0,8	30,4
Efectos	210	1,8	275	1,9	-23,6
Cheques	141	1,2	182	1,2	-22,5
Pagarés	56	0,5	83	0,6	-32,5
Letras	11	0,1	10	0,1	10,0
Otras cuestiones	2	0,0	0	0,0	0,0
Cuestiones sobre valores y seguros	1.284	10,8	1.282	8,7	0,2
Cuestiones varias	326	2,7	317	2,1	2,8
Otras cuestiones	77	0,6	24	0,2	220,8
Registro solvencia	71	0,6	98	0,7	-27,6
Trato recibido	65	0,5	67	0,5	-3,0
Tributos	48	0,4	53	0,4	-9,4
Divisas	26	0,2	26	0,2	0,0
Deuda pública	19	0,2	13	0,1	46,2
Tasación	17	0,1	23	0,2	-26,1
Cajas de seguridad	3	0,0	13	0,1	-76,9
TOTAL	11.861	100,0	14.760	100,0	-19,6

FUENTE: Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

	2011		2010		% variación
	Número	% s/total	Número	% s/total	
Informes de reclamaciones	3.951,0	75,1	5.887,0	79,1	-32,9
Informes favorables al reclamante	1.769,0	33,6	2.679,0	36,0	-34,0
Informes favorables a la entidad	1.807,0	34,4	2.690,0	36,1	-32,8
Sin pronunciamiento	375,0	7,1	518,0	7,0	-27,6
Allanamientos	1.266,0	24,1	1.452,0	19,5	-12,8
Desistimientos	41,0	0,8	108,0	1,5	-62,0
TOTAL	5.258,0	100,0	7.447,0	100,0	-29,4

los cuadros A.I.1 a A.I.6 desagregan la información contenida en este cuadro 3.7 por entidades y por agrupaciones instituciones. El segundo cuadro, el 3.8, se detiene, por su parte, en los 6.603 expedientes restantes, cuya tramitación terminó sin haber llegado a la referida fase de informe.

Un 33,3 % de las reclamaciones archivadas durante el ejercicio finalizaron mediante la emisión del correspondiente informe motivado, lo que supone una disminución frente al 39,9 % de 2010 y la vuelta a los niveles alcanzados en 2009 (32,6 %). También es destacable la fuerte caída relativa, aunque no absoluta, en el número de expedientes archivados por desistimiento de los reclamantes, que pasan de 108 en 2010 a 41 en 2011. Por el contrario, el porcentaje de allanamientos de las entidades supera ligeramente el del año anterior, alcanzando así el 10,7 % de las reclamaciones presentadas.

La lógica contrapartida a la reducción que ha sufrido el número de informes emitidos se encuentra en el aumento del porcentaje que representan los expedientes archivados antes de la fase de informe. Destaca aquí el importante peso (un 19,8 % de las 11.861 reclamaciones presentadas) que sigue teniendo la devolución de expedientes a los reclamantes por incumplimiento del requisito de acudir previamente a los servicios de atención al cliente y a los defensores del cliente de las entidades financieras, si bien es cierto que una parte de estos expedientes puede retornar al Servicio de Reclamaciones una vez que, cumplido dicho trámite, su resultado es insatisfactorio para el reclamante.

También sigue en unos niveles similares a los de 2010, en el 12 % del total, el archivo de reclamaciones, por carecer de la documentación necesaria para su adecuado estudio. De acuerdo con los procedimientos del Servicio, en estos casos se solicita del reclamante la documentación obviada y, de no aportarse la misma dentro del plazo concedido al efecto (10 días hábiles), se procede a su archivo.

Finalmente, en aplicación del sistema de funcionamiento de «ventanilla única», un 12,32 % de los expedientes presentados ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España fueron derivados, por razón de su materia, a otros reguladores.

b. Informes emitidos por materias

El gráfico 3.5 muestra, por materias, el porcentaje de expedientes para los que el Servicio de Reclamaciones emitió un informe favorable al reclamante o desfavorable al mismo.

Durante 2011, la proporción entre informes favorables al reclamante e informes favorables a la entidad se ha mantenido en unos niveles similares a los de años precedentes y ha mostrado una distribución por grupos de operaciones bastante uniforme.

Tramitación de expedientes

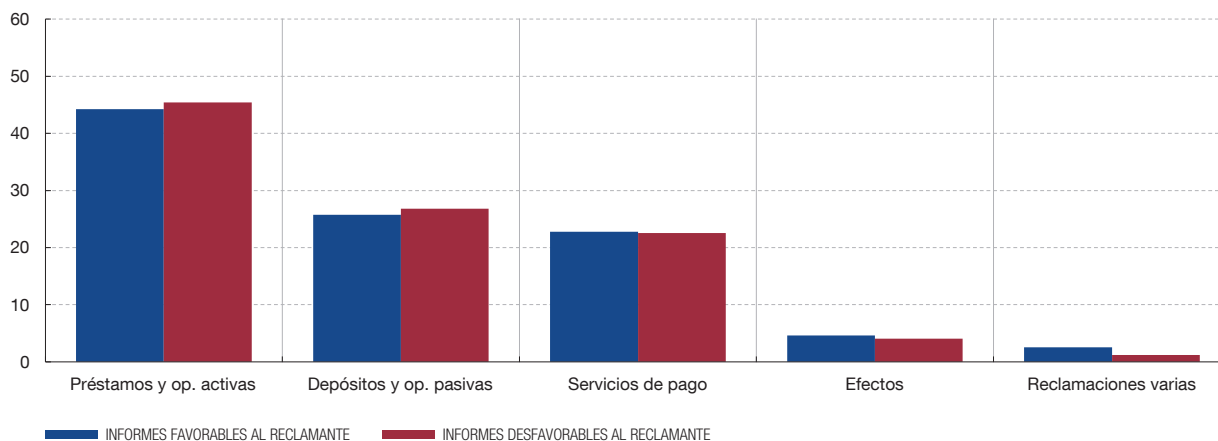
	2011		2010		% variación
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Documentación incompleta	1.425	21,6	1.735	23,7	-17,9
Remisión Servicio Atención Cliente/Defensor Cliente	2.347	35,5	2.880	39,4	-18,5
Competencia de otras instancias	1.370	20,7	936	12,8	46,4
Asuntos de Derecho privado	67	1,0	178	2,4	-62,4
Asuntos <i>sub judice</i>	178	2,7	216	3,0	-17,6
Asuntos que no suponen infracción normativa	15	0,2	36	0,5	-58,3
Política comercial	109	1,7	241	3,3	-54,8
Asuntos ya resueltos	43	0,7	63	0,9	-31,7
Entidades no supervisadas por el Banco de España	46	0,7	62	0,8	-25,8
Otros	912	13,8	140	1,9	551,4
Traslados a otros organismos supervisores	1.461	22,1	1.717	23,5	-14,9
Comisión Nacional del Mercado de Valores	996	15,1	1.274	17,4	-21,8
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	430	6,5	384	5,3	12,0
Agencia Española de Protección de Datos	35	0,5	59	0,8	-40,7
Tramitación	0	0,0	45	0,6	0,0
TOTAL	6.603	100,0	7.313	100,0	-9,7

FUENTE: Banco de España.

INFORMES FAVORABLES E INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 3.5

Materias



FUENTE: Banco de España.

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 para con su cliente, se requiere de esta algún tipo de actuación concreta en la que el Servicio pueda basarse para dictaminar la existencia o no de rectificación.

ENTIDADES CON QUINCE O MÁS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 3.9

Entidad	Total informes favorables al reclamante	Rectificaciones	Total informes y allanamientos	% rectificaciones sobre informes favorables al reclamante	Total informes emitidos	Allanamientos	% allanamientos sobre total informes y allanamientos
Banco Español de Crédito, SA (Banesto)	137	9	339	6,6	256	83	24,5
Ncg Banco, SA	132	5	312	3,8	205	107	34,3
Caixabank, SA	120	20	320	16,7	264	56	17,5
Banco Popular Español, SA	102	21	284	20,6	233	51	18,0
Bankia, SA	92	27	373	29,3	261	112	30,0
Banco Santander, SA	91	30	333	33,0	250	83	24,9
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	67	15	407	22,4	226	181	44,5
Ibercaja Banco, SA	64	11	152	17,2	130	22	14,5
Banca Cívica, SA	56	7	161	12,5	125	36	22,4
Bankinter, SA	54	7	149	13,0	117	32	21,5
Banco CAM, SA	52	9	183	17,3	103	80	43,7
Barclays Bank, SA	51	2	169	3,9	123	46	27,2
Citibank España, SA	48	7	179	14,6	150	29	16,2
Catalunya Banc, SA	45	16	117	35,6	96	21	17,9
Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, SA	40	10	119	25,0	113	6	5,0
Banco Mare Nostrum, SA	38	9	100	23,7	80	20	20,0
Accordfin España EFC, SA	36	16	83	44,4	46	37	44,6
Unicaja Banco, SA	35	18	88	51,4	80	8	9,1
Cajamar Caja Rural, SCC	26	2	65	7,7	59	6	9,2
Banco de Castilla-La Mancha, SA	26	8	62	30,8	51	11	17,7
Banco Pastor, SA	25	4	61	16,0	55	6	9,8
Unnim Banc, SA	25	3	40	12,0	36	4	10,0
Liberbank, SA	24	7	60	29,2	47	13	21,7
Mbna Europe Bank Limited, SE	23	12	93	52,2	86	7	7,5
Banco Grupo Cajatres, SA	23	1	51	4,3	44	7	13,7
Bbk Bank Cajasur, SA	22	3	57	13,6	45	12	21,1
Kutxabank, SA	21	5	63	23,8	48	15	23,8
Banco de Valencia, SA	21	2	41	9,5	35	6	14,6
Banco de Sabadell, SA	20	10	82	50,0	68	14	17,1
Deutsche Bank S A Española	20	3	48	15,0	40	8	16,7
Barclays Bank Plc Sucursal en España	20	3	39	15,0	35	4	10,3
Banco Cetelem, SA	16	2	59	12,5	40	19	32,2
Ing Direct Nv, Sucursal en España	16	3	50	18,8	37	13	26,0
TOTAL	1.588	307	4.739	19,3	3.584	1.155	24,4

FUENTE: Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

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.

Para analizar el grado de respuesta de las entidades, en el cuadro 3.9 se relacionan las 33 entidades que, tras la tramitación del expediente, se han encontrado con 15 o más dictámenes favorables al reclamante, desglosando en cada caso el número de allanamientos, rectificaciones, informes favorables e informes contrarios al reclamante, y calculando los

porcentajes de rectificaciones sobre informes favorables al reclamante y de allanamientos sobre el total de informes. Estos dos indicadores reflejan la medida en que las entidades dan la razón al reclamante tras la intervención del Servicio y permiten discernir los casos en que esto se hace antes de la emisión del informe —allanamiento— o con posterioridad a la misma —rectificación—.

Como puede apreciarse, la media de rectificaciones se sitúa, para este grupo de entidades, en el 19,3 % de los informes favorables al reclamante, aunque la distribución de esta media es bastante dispar. Hay un subgrupo de entidades (MBNA, Unicaja, Sabadell y Accordfin) que rectifican en porcentajes superiores al doble de la media, mientras que otro subgrupo de entidades (Banco de Valencia, Cajamar, Banesto, Barclays, NCG y Cajatres) presentan ratios de rectificación inferiores a la mitad de esa media.

La distribución de los allanamientos, que, en media, equivalen al 24,4 % de los informes emitidos, es más homogénea entre las entidades, aunque por la parte alta destacan Accordfin, BBVA y Banco CAM, con porcentajes superiores al 40 %, mientras que por la parte baja lo hacen Banco Pastor, Cajamar, Unicaja, MBNA y Caja España, que en ningún caso alcanzan el 10 % de allanamientos.

Por último, si se toman conjuntamente los dos indicadores —los porcentajes de rectificaciones y de allanamientos—, se observa que solo cuatro de las 33 entidades —Bankia, Santander, BBVA y Accordfin— se sitúan en ambos casos por encima de la media.

A continuación, en el gráfico 3.6, se presentan las entidades con más informes favorables al reclamante y su porcentaje de rectificaciones.

Con relación al ejercicio anterior, se constata una ligera mejora en el grado de respuesta de las entidades, ya que, si bien la media del porcentaje de rectificaciones de las entidades ante los informes del servicio disminuye levemente, del 20,1 % al 19,3 %, el porcentaje de allanamientos mejora sensiblemente y pasa a representar un 24,4 % de los informes, frente al 20,3 % de 2010.

Por último, debemos indicar que el Servicio de Reclamaciones ha tenido conocimiento de la devolución de 1.710.440,86 euros de las entidades a sus clientes con motivo de allanamientos y rectificaciones.

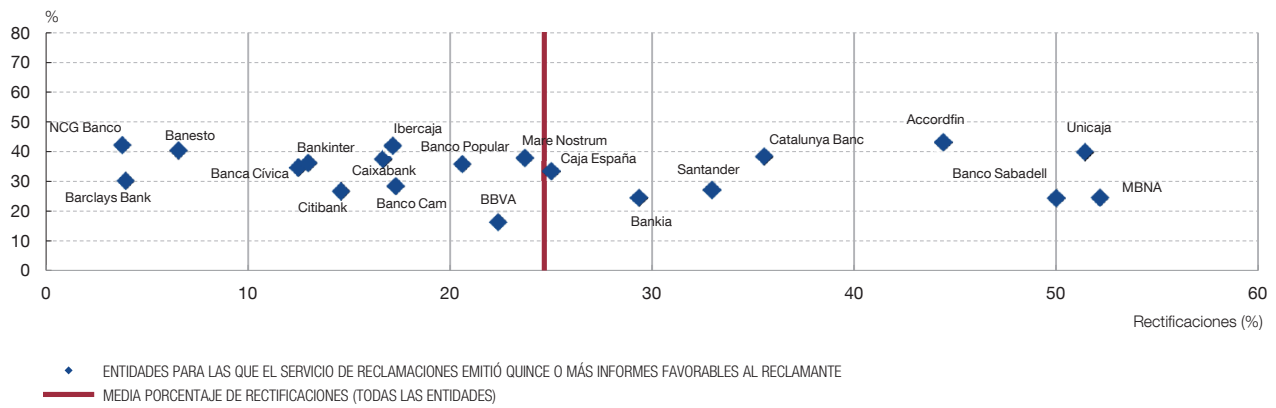
3.3 Consultas atendidas

El gráfico 3.7 detalla la evolución trimestral de los dos tipos de consultas, telefónicas y telemáticas.

Durante el año 2011 se han recibido 2.983 consultas escritas (la mayor parte a través de vía telemática) en el Servicio y 24.747 llamadas telefónicas de consulta, lo que en ambos casos supone una moderada disminución con respecto al dato del ejercicio anterior.

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. En este sentido, el Servicio de Atención Telefónica de Consultas viene siendo un instrumento de gran utilidad para los usuarios de servicios financieros, que, a través de este Servicio, obtienen información acerca de las cuestiones que les interesan, evitando en muchas ocasiones la presentación de una reclamación posterior.

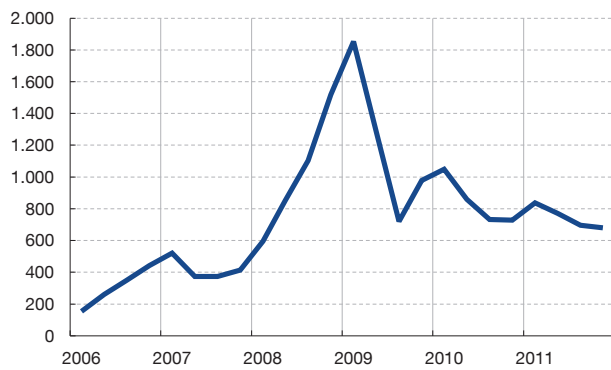
Entidades que recibieron más informes favorables al reclamante



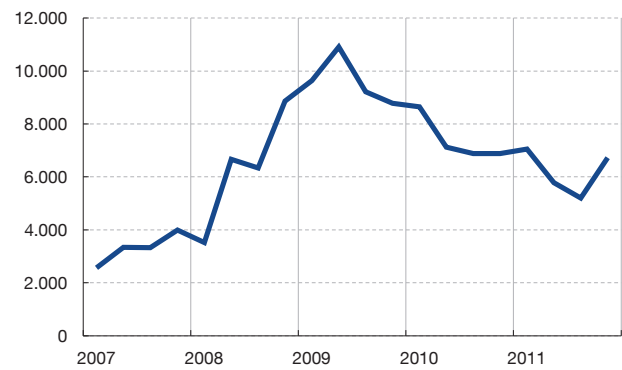
FUENTE: Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

CONSULTAS

EVOLUCIÓN TRIMESTRAL DE LAS CONSULTAS QUE SE HAN RECIBIDO POR ESCRITO



EVOLUCIÓN TRIMESTRAL DE LAS CONSULTAS QUE SE HAN RECIBIDO POR VÍA TELEFÓNICA



FUENTE: Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Las cuestiones sobre las que los consultantes mostraron mayor interés están muy relacionadas con la problemática financiera del momento e, incluso, con las noticias económicas, siendo un rápido reflejo de las dudas e inquietudes más frecuentes de los ciudadanos en esta materia.

3.4 Anejo estadístico

ANEJO I

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2011

CUADRO A.I.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 Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	181	44,5	67	16,5	138	33,9	21	5,2	407
Bankia, SA	112	30,0	92	24,7	136	36,5	33	8,8	373
Banco Español de Crédito, SA (Banesto)	83	24,5	137	40,4	93	27,4	26	7,7	339
Banco Santander, SA	83	24,9	91	27,3	135	40,5	24	7,2	333
Caixabank, SA	56	17,5	120	37,5	117	36,6	27	8,4	320
Ncg Banco, SA	107	34,3	132	42,3	64	20,5	9	2,9	312
Banco Popular Español, SA	51	18,0	102	35,9	115	40,5	16	5,6	284
Banco Cam, SA	80	43,7	52	28,4	44	24,0	7	3,8	183
Citibank España, SA	29	16,2	48	26,8	96	53,6	6	3,4	179
Barclays Bank, SA	46	27,2	51	30,2	60	35,5	12	7,1	169
Banca Cívica, SA	36	22,4	56	34,8	49	30,4	20	12,4	161
Ibercaja Banco, SA	22	14,5	64	42,1	60	39,5	6	3,9	152
Bankinter, SA	32	21,5	54	36,2	54	36,2	9	6,0	149
Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, SA	6	5,0	40	33,6	59	49,6	14	11,8	119
Catalunya Banc, SA	21	17,9	45	38,5	34	29,1	17	14,5	117
Banco Mare Nostrum, SA	20	20,0	38	38,0	30	30,0	12	12,0	100
Unicaja Banco, SA	8	9,1	35	39,8	39	44,3	6	6,8	88
Banco de Sabadell, SA	14	17,1	20	24,4	35	42,7	13	15,9	82
Kutxabank, SA	15	23,8	21	33,3	22	34,9	5	7,9	63
Banco de Castilla-La Mancha, SA	11	17,7	26	41,9	21	33,9	4	6,5	62
Banco Pastor, SA	6	9,8	25	41,0	24	39,3	6	9,8	61
Liberbank, SA	13	21,7	24	40,0	18	30,0	5	8,3	60
Banco Cetelem, SA	19	32,2	16	27,1	24	40,7	0	0,0	59
Bbk Bank Cajasur, SA	12	21,1	22	38,6	22	38,6	1	1,8	57
Banco Grupo Cajatres, SA	7	13,7	23	45,1	14	27,5	7	13,7	51
Deutsche Bank SA Española	8	16,7	20	41,7	16	33,3	4	8,3	48
Banco de Valencia, SA	6	14,6	21	51,2	13	31,7	1	2,4	41
Unnim Banc, SA	4	10,0	25	62,5	11	27,5	0	0,0	40
Unoe Bank, SA	18	58,1	4	12,9	7	22,6	2	6,5	31
Santander Consumer Finance, SA	16	64,0	0	0,0	7	28,0	2	8,0	25
Banco Caixa Geral, SA	4	25,0	6	37,5	5	31,3	1	6,3	16
Banco Guipuzcoano, SA	3	23,1	3	23,1	5	38,5	2	15,4	13
Open Bank, SA	5	45,5	3	27,3	3	27,3	0	0,0	11
Banco Gallego, SA	1	9,1	6	54,5	3	27,3	1	9,1	11
Bancopopular-E, SA	5	55,6	1	11,1	3	33,3	0	0,0	9
Banca March, SA	0	0,0	3	50,0	3	50,0	0	0,0	6
Targobank, SA	1	16,7	4	66,7	1	16,7	0	0,0	6
Banco Banif, SA	0	0,0	1	25,0	2	50,0	1	25,0	4
Lloyds Bank International, SA	1	25,0	3	75,0	0	0,0	0	0,0	4
General Electric Capital Bank, SA	0	0,0	2	50,0	2	50,0	0	0,0	4
Banca Pueyo, SA	0	0,0	3	75,0	1	25,0	0	0,0	4
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, SA	1	33,3	0	0,0	1	33,3	1	33,3	3
Banco Finantia Sofinloc, SA	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
Banco Cooperativo Español, SA	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Banco de Madrid, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	100,0	2
Bancófar, SA	1	50,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0	2
Banco Inversis, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Banco de Finanzas e Inversiones, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Bankia Banca Privada, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Privat Bank Degroof, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Ebn Banco de Negocios, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Bankoa, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Banque Marocaine du Commerce Extérieur Intern.	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
TOTAL	1.145	25,0	1.515	33,1	1.587	34,7	325	7,1	4.572

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2011

CUADRO A.I.2

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 MP de Ontinyent	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Colonya-Caixa d'Estalvis de Pollensa	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
TOTAL	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2011

CUADRO A.I.3

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	9,2	26	40,0	26	40,0	7	10,8	65
Caja Laboral Popular Coop. de Créd.	1	5,3	6	31,6	7	36,8	5	26,3	19
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	1	5,6	9	50,0	5	27,8	3	16,7	18
Caja Rural del Sur, S. Coop. de Crédito	4	22,2	5	27,8	9	50,0	0	0,0	18
Caja Rural de Navarra, SCC	5	31,3	7	43,8	2	12,5	2	12,5	16
Caja Rural de Castilla-La Mancha, SCC	4	36,4	3	27,3	3	27,3	1	9,1	11
Nueva Caja de Aragón, Sociedad Cooperativa de Crédito	0	0,0	5	50,0	4	40,0	1	10,0	10
Ipar Kutxa Rural, SCC	2	22,2	6	66,7	1	11,1	0	0,0	9
Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca, Sociedad Cooperativa de Crédito	1	11,1	5	55,6	3	33,3	0	0,0	9
Cajasiete, Caja Rural, Sociedad Cooperativa de Crédito	0	0,0	4	50,0	3	37,5	1	12,5	8
Caja Rural de Granada, SCC	0	0,0	2	28,6	5	71,4	0	0,0	7
Caixa de Credit dels Enginyers CC Ing. SCC	2	28,6	4	57,1	1	14,3	0	0,0	7
Caja Rural de Canarias, SCC	0	0,0	3	50,0	1	16,7	2	33,3	6
Caja Rural de Asturias, SCC	1	20,0	2	40,0	1	20,0	1	20,0	5
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	2	40,0	3	60,0	0	0,0	0	0,0	5
Caja Rural de Zamora, CC	0	0,0	4	80,0	1	20,0	0	0,0	5
Caja de Arquitectos, SCC	1	20,0	1	20,0	2	40,0	1	20,0	5
Credit Valencia, Caja Rural CCV	0	0,0	3	75,0	0	0,0	1	25,0	4
Caja Rural de Córdoba, SCC	0	0,0	2	50,0	2	50,0	0	0,0	4
Caja Rural Central, SCC	0	0,0	0	0,0	1	33,3	2	66,7	3
Caja Campo, Caja Rural SCC	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	3
Caja Rural de Burgos, SCC	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Caja Rural de Soria, SCC	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0	2
Caja Rural de Jaén, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caja Rural de Torrent, CCV	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural de Extremadura, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural de Almendralejo, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caixa Rural Altea, CCV	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caja Rural Católico-Agraria, SCCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural de Utrera, SCALC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caja Rural Castellón-S. Isidro, SCCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural de Cheste, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caixa Rural d'Algemesi, SCVC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
TOTAL	32	12,7	110	43,8	81	32,3	28	11,2	251

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2011

CUADRO A.I.4

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	%	
Accordfin España, EFC, SA	37	44,6	36	43,4	10	12,0	0	0,0	83
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	8	29,6	8	29,6	8	29,6	3	11,1	27
Citifin, SA, EFC	1	7,1	4	28,6	5	35,7	4	28,6	14
Bankinter Consumer Finance, EFC, SA	3	25,0	5	41,7	3	25,0	1	8,3	12
Finconsum, EFC, SA	3	30,0	5	50,0	2	20,0	0	0,0	10
Euro Crédito, EFC, SA	2	20,0	4	40,0	2	20,0	2	20,0	10
Finanmadrid, SA, EFC	2	20,0	1	10,0	3	30,0	4	40,0	10
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	1	11,1	3	33,3	3	33,3	2	22,2	9
Santander Consumer, EFC, SA	1	16,7	2	33,3	1	16,7	2	33,3	6
Credifimo, EFC, SA	0	0,0	3	60,0	2	40,0	0	0,0	5
Gmac España SA de Financ. EFC	4	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4
Financiera Española de Crédito a Distancia, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	2	66,7	1	33,3	3
Bansabadell Fincom, EFC, SA	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3
Celeris Servicios Financieros, SA, EFC	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	2
Sdad. Conjunta Emision Gestión Medios de Pago, EFC	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Adquiera Servicios Financieros, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Camge Financiera, EFC, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Popular de Factoring, SA, EFC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Finandia, EFC, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
TOTAL	66	32,2	75	36,6	45	22,0	19	9,3	205

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2011

CUADRO A.I.5

Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		Total
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Mbna Europe Bank Limited, SE	7	7,5	23	24,7	63	67,7	0	0,0	93
Ing Direct Nv, Sucursal en España	13	26,0	16	32,0	18	36,0	3	6,0	50
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	4	10,3	20	51,3	15	38,5	0	0,0	39
Cofidis, SA, Sucursal en España	4	20,0	4	20,0	12	60,0	0	0,0	20
Banco Sygma Hispania, Suc. en España	0	0,0	5	31,3	11	68,8	0	0,0	16
Rci Banque, SA, Sucursal en España	1	20,0	2	40,0	0	0,0	2	40,0	5
Banco Mais, SA (Espanha), S. Esp.	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Bmw Bank Gmbh, Sucursal en España	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Sofinloc Instituicao Financeira de Credito, SA, Sucursal en España	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Self Trade Bank	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Banco Primus, SA, Sucursal en España	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Banque Psa Finance, Suc. en España	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
TOTAL	32	13,9	73	31,6	121	52,4	5	2,2	231

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	%	
Western Union Retail Services Spain, SA	0	0,0	0	0,0	4	100,0	0	0,0	4
ABN Amro Bank NV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Sociedad Garantía Recíproca Comunidad Valenciana	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Money Express Transfer, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Moneygram Payment Systems Spain, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Cambitur Internacional, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Tasaciones Inmobiliarias, SA (Tinsa)	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
American Express Card España, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Lefer Transfer, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
TOTAL	1	8,3	4	33,3	5	41,7	2	16,7	12

FUENTE: Banco de España.

ANEJO II

Con datos a 31 de mayo de 2012, a continuación se indican las entidades que realizan de modo indirecto el ejercicio de su actividad como entidades de crédito:

BANKIA, SA

CAJA DE AHORROS Y MP DE MADRID (CAJAMADRID)
CA DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA)
CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS (LA CAJA DE CANARIAS)
CAJA DE AHORROS DE LA RIOJA
CAJA DE AHORROS Y MP DE SEGOVIA
CAIXA D'ESTALVIS LAIETANA
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ÁVILA

BANCO MARE NOSTRUM, SA

CAIXA D'ESTALVIS DEL PENEDÈS
CAJA DE AHORROS DE MURCIA
CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA
CAJA DE AHORROS Y MP DE LAS BALEARES (SA NOSTRA)

BANCA CÍVICA, SA

MP Y CA SAN FERNANDO DE GUADALAJARA, HUELVA, JEREZ Y SEVILLA (CAJASOL)
CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS (CAJACANARIAS)
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE P. DE NAVARRA
CAJA DE AHORROS MUNICIPAL DE BURGOS

BANCO GRUPO CAJATRES, SA

CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN
MP Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ
CA Y MP CÍRCULO CATÓLICO OBREROS BURGOS

LIBERBANK, SA

CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS (CAJASTUR)
CAJA DE AHORROS Y MP DE EXTREMADURA
CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA

BANCO CAM, SA

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO

BBK BANK CAJASUR, SA

CAJA DE AHORROS Y MP DE CÓRDOBA (CAJASUR)

NGC BANCO, SA

CAIXA DE AFORROS DE GALICIA, VIGO, OURENSE E PONTEVEDRA

CAIXABANK, SA

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA

IBERCAJA BANCO, SA

CA Y MP DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA)

CATALUNYA BANC, SA
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA, TARRAGONA I MANRESA

UNNIM BANC, SA
CAIXA D'ESTALVIS UNIÓ DE CAIXES DE MANLLEU, SABADELL I TERRASSA (UNNIM)

KUTXABANK, SA
CAJA AH. Y MP GIPUZKOA Y SAN SEBASTIÁN
BILBAO BIZKAIA KUTXA
CAJA DE AHORROS DE VITORIA Y ÁLAVA

BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, SALAMANCA Y SORIA, SA
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, SALAMANCA Y SORIA, CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD

Además, las siguientes entidades han absorbido durante el año 2011 el negocio de las indicadas respectivamente:

COFIDIS, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA
COFIDIS HISPANIA EFC, SA

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA
FINANZIA BANCO DE CRÉDITO, SA

CAJA RURAL DE ALBACETE, CIUDAD REAL Y CUENCA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO
CAJA RURAL DE CIUDAD REAL, SCC
CAJA RURAL DE ALBACETE, SCC
CAJA RURAL DE CUENCA, SCC

NUEVA CAJA DE ARAGÓN, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO
CAJA RURAL ARAGONESA Y DE LOS PIRINEOS, SCC

CAJA RURAL DE ARAGÓN, SCC