

3 RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA  
POR EL SERVICIO DE RECLAMACIONES

## ÍNDICE

3.1 NUEVAS RECLAMACIONES RECIBIDAS	32	3.1.1 ¿Quién reclamó?	33
		3.1.2 ¿Dónde se presentaron las reclamaciones?	33
		3.1.3 ¿Dónde surgieron más reclamaciones?	35
		3.1.4 ¿Contra qué entidades se presentó reclamación?	35
		3.1.5 ¿Contra qué entidades se tramitaron reclamaciones?	36
3.2 RECLAMACIONES RESUELTAS	37	3.2.1 ¿Por qué se reclamó?	37
		3.2.2 ¿Cuál fue la decisión del Servicio de Reclamaciones?	40
		a. Expedientes archivados, por tipo de resolución	41
		b. Informes emitidos, por materias	42
		3.2.3 ¿Cuál fue la respuesta de las entidades a los informes del Servicio?	43
3.3 CONSULTAS ATENDIDAS	45		
3.4 ANEJO ESTADÍSTICO	46		

### 3 RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO DE RECLAMACIONES

Durante el año 2012 se han atendido en el Servicio de Reclamaciones 43.647 nuevos casos presentados por los usuarios de servicios financieros, de los que 14.313 fueron escritos de reclamación que dieron lugar a la apertura de expediente, 2.768 fueron consultas escritas, la mayor parte planteadas a través de la Oficina Virtual, y 26.566 fueron consultas atendidas por el Servicio de Atención Telefónica del Servicio de Reclamaciones.

Asimismo, a lo largo del año 2012 la página del Servicio de Reclamaciones dentro del sitio web del Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)) ha tenido 315.322 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 rompió dicha tendencia, suponiendo un descenso del 19,64 % con respecto al precedente. Sin embargo, en el ejercicio 2012 de nuevo se registra un aumento del número de reclamaciones, que representa un 20,7 %, más acusado todavía si se tiene en cuenta el criterio de reapertura de expedientes utilizado durante este ejercicio —ya referido en el capítulo 2 de la presente Memoria y que será detallado en el apartado siguiente—.

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

El citado cuadro refleja cómo el acusado incremento de las reclamaciones referido más arriba se ha concentrado, principalmente, en el segundo semestre del ejercicio. Ello ha supuesto, por lo demás, que el patrón estacional de las entradas de reclamaciones ha variado este año, no apreciándose el descenso tradicional de las reclamaciones durante los meses de verano.

En este punto, resulta de interés constatar que la tendencia al aumento de las reclamaciones se ha incrementado en los primeros meses de 2013. En efecto, el máximo mensual histórico de reclamaciones alcanzado en octubre de 2012 ha resultado batido sucesivamente en febrero, marzo, abril y mayo de 2013, de modo que en los cinco primeros meses de este año el número de reclamaciones recibidas supera ya las 11.000.

Respecto a las consultas recibidas, tanto telefónicas como escritas, el cuadro 3.1 permite apreciar que, mientras que el número de consultas escritas ha disminuido en un 7,2 %, sin embargo, el volumen de las telefónicas se ha incrementado, en términos comparativos con el ejercicio precedente, un 7,4 %. La distribución entre consultas telemáticas y telefónicas sigue siendo similar a la del ejercicio precedente.

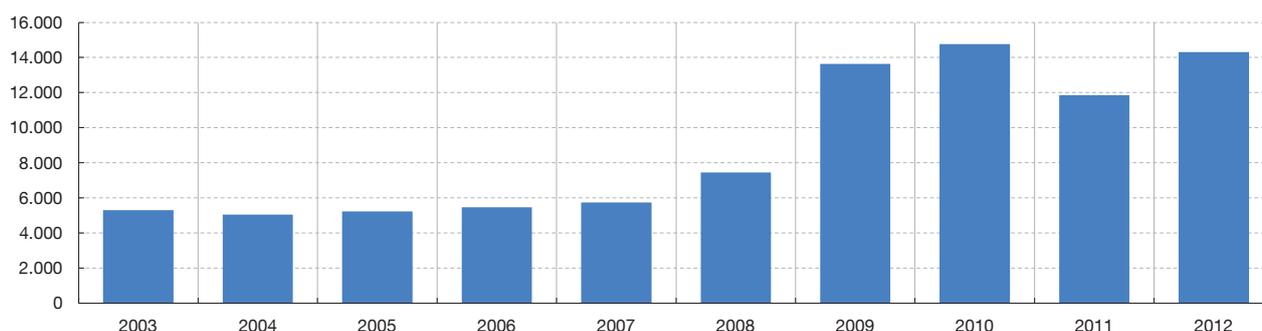
El gráfico 3.1 muestra, por su parte, la evolución del número de reclamaciones recibidas a lo largo de los últimos diez años. Puede apreciarse que, tras el descenso registrado en 2011, las cifras anuales de reclamaciones y quejas vuelven a estar, aproximadamente, en unos niveles similares a los del ejercicio 2010 (superiores si se tiene en cuenta el cambio de metodología de apertura de expedientes), que representan el doble de los correspondientes al período 2003-2007, lo que da idea del fuerte aumento registrado en los últimos años, dejando patente el carácter estructural de dicho aumento. La creciente complejidad de los productos financieros, una mayor sensibilidad de los consumidores hacia los servi-

	Reclamaciones y quejas			Consultas escritas			Consultas telefónicas			Total nuevos casos presentados		
	2012	2011	%	2012	2011	%	2012	2011	%	2012	2011	%
Enero	966	893	8,2	311	245	26,9	2.620	2.230	17,5	3.897	3.368	15,7
Febrero	1.174	1.234	-4,9	238	282	-15,6	2.652	2.296	15,5	4.064	3.812	6,6
Marzo	1.059	1.216	-12,9	271	311	-12,9	2.405	2.525	-4,8	3.735	4.052	-7,8
Abril	989	985	0,4	221	178	24,2	2.030	1.916	5,9	3.240	3.079	5,2
Mayo	1.236	1.081	14,3	297	310	-4,2	2.461	1.965	25,2	3.994	3.356	19,0
Junio	1.077	1.029	4,7	263	282	-6,7	2.285	1.895	20,6	3.625	3.206	13,1
Julio	1.492	828	80,2	225	236	-4,7	2.422	1.736	39,5	4.139	2.800	47,8
Agosto	1.164	842	38,2	162	223	-27,4	1.819	1.626	11,9	3.145	2.691	16,9
Septiembre	1.124	882	27,4	151	236	-36,0	1.800	1.834	-1,9	3.075	2.952	4,2
Octubre	1.513	930	62,7	195	209	-6,7	2.149	2.214	-2,9	3.857	3.353	15,0
Noviembre	1.458	1.030	41,6	249	258	-3,5	2.180	2.345	-7,0	3.887	3.633	7,0
Diciembre	1.061	911	16,5	185	213	-13,1	1.743	2.165	-19,5	2.989	3.289	-9,1
<b>TOTAL</b>	<b>14.313</b>	<b>11.861</b>	<b>20,7</b>	<b>2.768</b>	<b>2.983</b>	<b>-7,2</b>	<b>26.566</b>	<b>24.747</b>	<b>7,4</b>	<b>43.647</b>	<b>39.591</b>	<b>10,2</b>

FUENTE: Banco de España.

## RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS

GRÁFICO 3.1



FUENTE: Banco de España.

cios ofrecidos por los bancos y la incidencia de la actual situación económica son factores que, probablemente, estén detrás de este cambio estructural.

### 3.1 Nuevas reclamaciones recibidas

Como ha quedado expuesto, durante 2012 se han abierto 14.313 expedientes de reclamación o de queja ante el Servicio de Reclamaciones. Ha de tenerse presente que, en 2012, fue modificado el criterio aplicable a la reapertura de expedientes archivados porque el reclamante no atiende los requerimientos de información enviados desde el Servicio. Hasta entonces, la reapertura de un expediente se instrumentaba en una nueva reclamación, a la que se le asignaba el ordinal correspondiente. Sin embargo, en la actualidad la reapertura recupera la reclamación y el ordinal original. En el caso concreto de 2012, el efecto neto de este cambio de criterio es de 3.448 expedientes de reclamación, de manera que hubiera arrojado un incremento real de prácticamente un 50 % más.

Es sabido que el Servicio dispone de un plazo reglamentario de cuatro meses para resolver los expedientes, de modo que los abiertos en 2012 deberían haberse terminado, a más tardar, el 30 de abril de 2013. Pues bien, la totalidad de los expedientes abiertos en 2012 ha sido resuelta a la fecha de redacción de la presente Memoria.

	2012	%	2011	%
Madrid	11.241	78,5	9.404	79,3
Barcelona	414	2,9	281	2,4
Valencia	396	2,8	279	2,4
Sevilla	330	2,3	256	2,2
Alicante	234	1,6	190	1,6
Murcia	218	1,5	182	1,5
Las Palmas	216	1,5	169	1,4
La Coruña	202	1,4	150	1,3
Zaragoza	197	1,4	175	1,5
Bilbao	170	1,2	118	1,0
Málaga	158	1,1	133	1,1
Valladolid	151	1,1	122	1,0
Oviedo	133	0,9	99	0,8
Santa Cruz de Tenerife	112	0,8	100	0,8
Palma de Mallorca	75	0,5	51	0,4
Badajoz	60	0,4	46	0,4
Toledo	2	0,0	12	0,1
Logroño	1	0,0	35	0,3
San Sebastián	1	0,0	21	0,2
Santander	1	0,0	17	0,1
Pamplona	1	0,0	13	0,1
Ceuta	0	0,0	5	0,0
Melilla	0	0,0	3	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>14.313</b>	<b>100,0</b>	<b>11.861</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Banco de España.

En los siguientes apartados se ofrece información pormenorizada de las reclamaciones recibidas 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?

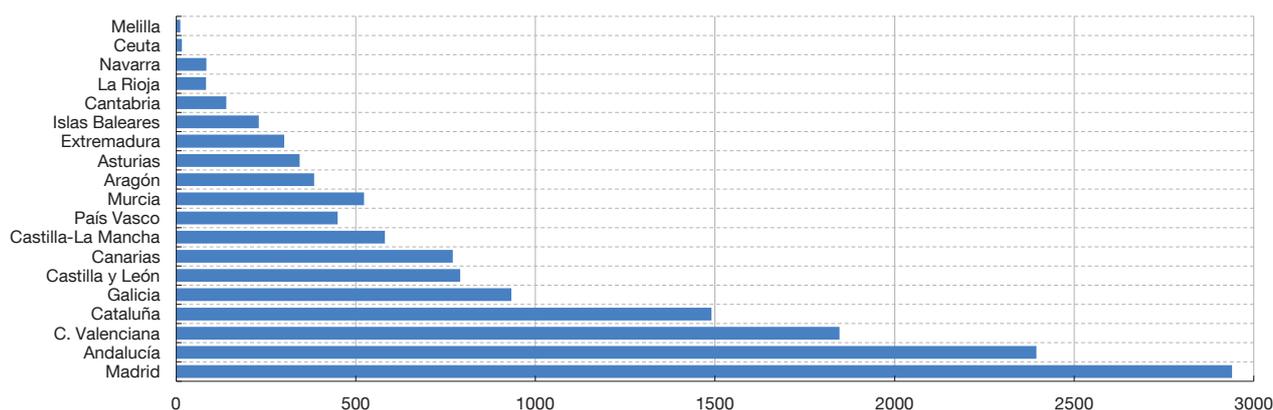
Durante el año 2012, el 92,01 % de los reclamantes fueron personas físicas; el 7,9 % de reclamaciones restante fueron presentadas por comunidades de propietarios y/o comunidades de bienes, asociaciones y organismos públicos y sociedades mercantiles, suponiendo estas últimas, a su vez, el 91,70 % de dicho grupo. Este año se aprecia en la distribución un aumento del 4 % del volumen de reclamaciones presentadas por personas físicas, ratificando de esta forma que el principal usuario del Servicio de Reclamaciones es el ciudadano.

### 3.1.2 ¿DÓNDE SE PRESENTARON LAS RECLAMACIONES?

Al igual que ocurrió en los dos ejercicios anteriores, prácticamente el 80 % 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 el 21,5 % restante recibido 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 de reclamaciones, como ya viene siendo habitual, las de Barcelona, Valencia y Sevilla, con 414, 396 y 330 cada una, respectivamente.

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

	2012				2011			
	Número	%	Actividad financiera (millones de euros) (a)	Reclamac./mil millones de euros de actividad financiera	Número	%	Actividad financiera (millones de euros) (a)	Reclamac./mil millones de euros de actividad financiera
Madrid	2.939	20,5	398.373	7,6	2.670	22,5	407.040	6,6
Andalucía	2.395	16,7	153.598	16,0	2.035	17,2	165.698	12,3
C. Valenciana	1.847	12,9	129.474	14,7	1.415	11,9	141.361	10,0
Cataluña	1.490	10,4	255.899	6,0	1.129	9,5	270.939	4,2
Galicia	933	6,5	54.163	17,7	696	5,9	58.825	11,8
Castilla y León	791	5,5	64.196	12,7	692	5,8	69.006	10,0
Canarias	770	5,4	34.982	22,6	661	5,6	38.650	17,1
Castilla-La Mancha	581	4,1	40.757	14,7	474	4,0	45.067	10,5
Murcia	523	3,7	35.141	15,3	376	3,2	36.144	10,4
País Vasco	450	3,1	75.785	6,1	387	3,3	80.456	4,8
Aragón	384	2,7	38.755	10,2	346	2,9	41.075	8,4
Asturias	344	2,4	24.820	14,3	285	2,4	25.651	11,1
Extremadura	301	2,1	18.863	16,4	223	1,9	20.162	11,1
Islas Baleares	230	1,6	29.885	7,9	159	1,3	32.059	5,0
Cantabria	140	1,0	13.287	10,8	104	0,9	14.160	7,3
Navarra	84	0,6	18.326	4,7	88	0,7	20.560	4,3
La Rioja	83	0,6	9.134	9,4	99	0,8	10.212	9,7
Ceuta	16	0,1	1.167	14,1	12	0,1	1.210	9,9
Melilla	12	0,1	945	13,1	10	0,1	965	10,4
<b>TOTAL</b>	<b>14.313</b>	<b>100,0</b>	<b>1.397.550</b>	<b>10,5</b>	<b>11.861</b>	<b>100,0</b>	<b>1.479.238</b>	<b>8,0</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 2012 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 (2,9 %).

### 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, Comunidad Valenciana, Cataluña, Galicia y Castilla y León son las regiones que absorben un mayor número de reclamaciones, sumando entre ellas 10.395 reclamaciones, lo que representa el 72,6 % del total nacional, un porcentaje casi idéntico al que el conjunto de estas seis comunidades autónomas supuso en 2011 (72,8 %).

Adicionalmente, en el cuadro 3.3 se desglosa el número de reclamaciones presentadas en cada región en los años 2012 y 2011, ponderando los datos con un indicador del volumen medio de negocio de aquella. Este indicador 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 tiene su origen el mayor número de reclamaciones en términos absolutos, con 2.939 (un 20,5 % 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 continúa siendo la región en la que más se reclama, seguida de Galicia, que este año se coloca en segundo lugar. Navarra es la comunidad en la que menos se ha reclamado (4,7), desplazando así a Cataluña, que este año tiene un ratio de seis reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera.

En promedio, a escala nacional se recibieron 10,5 reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera, frente a las 8 de 2011 o las 9,7 de 2010, poniéndose así de manifiesto el incremento del número de reclamaciones respecto al volumen de actividad bancaria.

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 2012 y su comparación con la de 2011. 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 ella.

Se observa que, en términos medios, se presentaron 36,9 nuevas reclamaciones por cada 100.000 habitantes residentes en España. La comunidad con un mayor número de reclamaciones por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años resulta ser la que también es la primera cuando se toma el número absoluto de reclamaciones, esto es, Madrid. En el extremo opuesto, y sensiblemente por debajo de la media, aparece Navarra, en la 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 2011, si bien en menor medida, la descomposición de las cifras de reclamaciones por grupos de entidades y por entidades individuales se está viendo afectada por los cambios que ha sufrido el mapa de entidades financieras en España. Las fusiones y transformaciones societarias en las que han participado muchas de las entidades financieras españolas han tenido un efecto innegable no

	2012		2011		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	2.939	20,5	2.670	22,5	5.297.969	55,5	50,4
Andalucía	2.395	16,7	2.035	17,2	6.805.430	35,2	29,9
C. Valenciana	1.847	12,9	1.415	11,9	4.190.409	44,1	33,8
Cataluña	1.490	10,4	1.129	9,5	6.114.875	24,4	18,5
Galicia	933	6,5	696	5,9	2.395.866	38,9	29,1
Castilla y León	791	5,5	692	5,8	2.173.332	36,4	31,8
Canarias	770	5,4	661	5,6	1.757.914	43,8	37,6
Castilla-La Mancha	581	4,1	474	4,0	1.716.987	33,8	27,6
Murcia	523	3,7	376	3,2	1.193.616	43,8	31,5
País Vasco	450	3,1	387	3,3	1.837.858	24,5	21,1
Aragón	384	2,7	346	2,9	1.123.364	34,2	30,8
Asturias	344	2,4	285	2,4	935.181	36,8	30,5
Extremadura	301	2,1	223	1,9	914.934	32,9	24,4
Islas Baleares	230	1,6	159	1,3	903.884	25,4	17,6
Cantabria	140	1,0	104	0,9	498.412	28,1	20,9
Navarra	84	0,6	88	0,7	521.180	16,1	16,9
La Rioja	83	0,6	99	0,8	265.149	31,3	37,3
Ceuta	16	0,1	12	0,1	59.913	26,7	20,0
Melilla	12	0,1	10	0,1	56.864	21,1	17,6
<b>TOTAL</b>	<b>14.313</b>	<b>100,0</b>	<b>11.861</b>	<b>100,0</b>	<b>38.763.137</b>	<b>36,9</b>	<b>30,6</b>

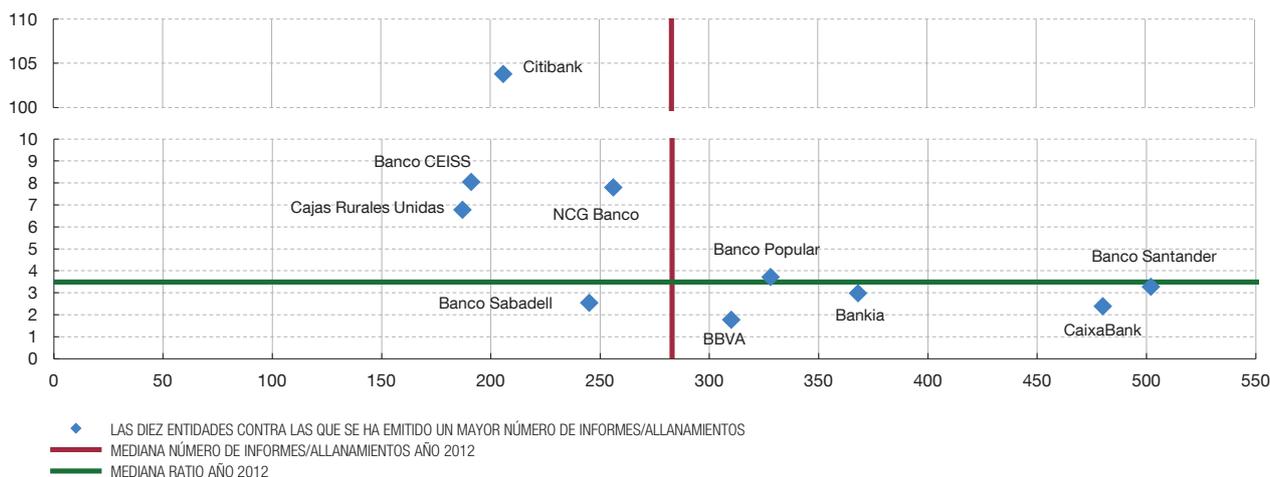
FUENTES: Instituto Nacional de Estadística (estimación de la población a 1 de enero de 2011) y Banco de España.

solo sobre la agrupación institucional (especialmente, sobre la tradicional separación entre bancos y cajas de ahorros), sino también sobre las cifras de reclamaciones atribuibles a cada razón o nombre social individualmente considerada, puesto que durante el año 2012 se han tramitado reclamaciones contra entidades que, posteriormente y a lo largo de este mismo año, se han agrupado con otras. Para la Memoria que nos ocupa, se han tenido en cuenta los datos societarios de las distintas entidades a fecha 31 de mayo de 2013.

En todo caso, sí interesa señalar que, del total de reclamaciones presentadas en 2012, el 94,7 % es atribuible a las entidades de depósito —bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito y sucursales y oficinas de representación en España de entidades de crédito extranjeras comunitarias—, mientras que las restantes entidades, entre las que se incluyen las entidades de pago, solo representan el 5,3 %. Esta distribución no hace sino reflejar el peso relativo de unas y de 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 diez 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/depositos en miles de millones.



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.

Para la correcta lectura de este gráfico es importante tener presente que 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. Ha de tenerse presente que el número de expedientes tramitados incluye reclamaciones que, por ejemplo, resultan no ser de la competencia del Banco de España, o que el reclamante no completa cuando es requerido para ello. Por esta razón, se considera más riguroso centrar el análisis en las reclamaciones que pasan a la fase de informe del Servicio, con independencia de que tal informe llegue a emitirse o, por el contrario, quede sin finalizar por allanamiento de la entidad reclamada.

Citibank, Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, SA, y NCG Banco 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

Como ya se ha señalado, la totalidad de los 14.313 expedientes abiertos en el ejercicio 2012 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.

#### 3.2.1 ¿POR QUÉ SE RECLAMÓ?

Los principales motivos de reclamación se siguen concentrando en las operaciones de activo, préstamos y créditos, que absorben un 33,2 % del total de reclamaciones, habiendo disminuido, sin embargo, su volumen respecto al ejercicio anterior. No obstante esta conclusión, en los últimos meses de 2012 se registró un importante incremento en las reclamaciones relacionadas con los créditos hipotecarios, tendencia que parece mantenerse en los meses transcurridos de 2013.

En consonancia con la pérdida de peso relativo de las reclamaciones sobre operaciones de activo, el volumen de las de pasivo ha aumentado respecto al ejercicio anterior. Cabe destacar, asimismo, el notable aumento de las reclamaciones relativas a valores y seguros

## RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 3.4



FUENTE: Banco de España.

MATERIAS DE RECLAMACIÓN  
Valores absolutos

CUADRO 3.5

	2012		2011		% variación
	Número	% s/total	Número	% s/total	
Activo	4.754	33,2	4.568	38,5	4,1
Pasivo	3.297	23,0	2.851	24,0	15,6
Valores y seguros	2.967	20,7	1.284	10,8	131,1
Servicios de pago	2.766	19,3	2.622	22,1	5,5
Cuestiones varias	318	2,2	326	2,7	-2,5
Efectos	211	1,5	210	1,8	0,5
<b>TOTAL</b>	<b>14.313</b>	<b>100,0</b>	<b>11.861</b>	<b>100,0</b>	<b>20,7</b>

FUENTE: Banco de España.

—que, generalmente, se trasladan a los correspondientes supervisores—, pasando de 1.284 reclamaciones en el ejercicio anterior a 2.967 en 2012.

En el cuadro 3.6 se muestran 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 en el número de reclamaciones recibidas referidas a operaciones de activo. Especial significación ha seguido teniendo la reducción experimentada por las reclamaciones relacionadas con las coberturas de riesgos (un 59,3%), disminución que ya se había iniciado en el ejercicio 2011 y que contrasta con el aumento significativo que registraron estas reclamaciones en 2010 con respecto al ejercicio anterior.

En el caso de las operaciones pasivas se ha producido un aumento del 15,6% respecto al ejercicio anterior, siendo dicho aumento relativamente proporcional en las distintas categorías de reclamaciones.

En el caso de los servicios de pago se ha consolidado el aumento de reclamaciones ocurrido a lo largo del año anterior, manteniéndose una gran incidencia atribuible a los expedientes relacionados con las tarjetas de crédito y de débito. Continúa produciéndose una dismi-

	2012		2011	
	Número	% total	Número	% total
<b>OPERACIONES ACTIVAS</b>	<b>4.754</b>	<b>33,2</b>	<b>4.568</b>	<b>38,5</b>
Liquidación	1.256	8,8	1.273	10,7
Limitaciones a la variación del interés	950	6,6	529	4,5
Otras cuestiones	545	3,8	168	1,4
Cobertura de riesgos	426	3,0	1.047	8,8
Concesión	346	2,4	408	3,4
Formalización	336	2,3	305	2,6
Cancelación	222	1,6	238	2,0
Dación en pago	198	1,4	0	0,0
Avales y garantías	177	1,2	203	1,7
Subrogación	65	0,5	108	0,9
Novación	65	0,5	80	0,7
Préstamos subvencionados	56	0,4	59	0,5
<i>Leasing/renting</i>	41	0,3	50	0,4
Préstamo a promotor	33	0,2	47	0,4
Discrepancia sobre apuntes	20	0,1	38	0,3
<i>Factoring/confirming</i>	18	0,1	15	0,1
<b>OPERACIONES PASIVAS</b>	<b>3.297</b>	<b>23,0</b>	<b>2.851</b>	<b>24,0</b>
Liquidación	1.483	10,4	1.110	9,4
Discrepancia sobre apuntes	401	2,8	580	4,9
Cancelación	334	2,3	316	2,7
Cuestiones hereditarias	331	2,3	291	2,5
Formalización	315	2,2	311	2,6
Otras cuestiones	231	1,6	44	0,4
Bloqueo de cuenta	80	0,6	65	0,5
Uso fraudulento	46	0,3	54	0,5
Embargos	35	0,2	37	0,3
Secreto bancario	17	0,1	22	0,2
Divisas	14	0,1	9	0,1
Incidencias sobre titularidad	10	0,1	12	0,1
<b>SERVICIOS DE PAGO</b>	<b>2.766</b>	<b>19,3</b>	<b>2.622</b>	<b>22,1</b>
Tarjetas de crédito/débito	1.905	13,3	1.831	15,4
Comisiones	428	3,0	317	2,7
Formalización	322	2,2	285	2,4
Uso fraudulento	316	2,2	328	2,8
Otras cuestiones	262	1,8	321	2,7
Intereses	221	1,5	138	1,2
Discrepancia sobre apuntes	206	1,4	289	2,4
Cajeros automáticos	114	0,8	110	0,9
Terminal punto de venta	36	0,3	43	0,4
Transferencias	358	2,5	402	3,4
Nacionales: otras cuestiones	95	0,7	71	0,6
Internacionales: comisiones	72	0,5	34	0,3
Nacionales: comisiones	49	0,3	30	0,3
Nacionales: discrepancia sobre apuntes	48	0,3	85	0,7
Internet: uso fraudulento	37	0,3	102	0,9
Internacionales: otras cuestiones	27	0,2	47	0,4
Internacionales: discrepancia sobre apuntes	13	0,1	14	0,1

	2012		2011	
	Número	% total	Número	% total
Internet: comisiones	9	0,1	8	0,1
Internet: discrepancia sobre apuntes	5	0,0	7	0,1
Internet: otras cuestiones	3	0,0	4	0,0
Recibos	331	2,3	243	2,0
Servicio de caja	172	1,2	146	1,2
EFECTOS	211	1,5	210	1,8
Cheques	125	0,9	141	1,2
Pagarés	80	0,6	56	0,5
Letras	5	0,0	11	0,1
Otras cuestiones	1	0,0	2	0,0
CUESTIONES SOBRE VALORES Y SEGUROS	2.967	20,7	1.284	10,8
CUESTIONES VARIAS	318	2,2	326	2,7
Otras cuestiones	94	0,7	77	0,6
Registro solvencia	74	0,5	71	0,6
Trato recibido	53	0,4	65	0,5
Tributos	46	0,3	48	0,4
Deuda pública	17	0,1	19	0,2
Divisas	15	0,1	26	0,2
Tasación	10	0,1	17	0,1
Cajas de seguridad	9	0,1	3	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>14.313</b>	<b>100,0</b>	<b>11.861</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Banco de España.

nación en las reclamaciones por transferencias en general, y en concreto por las realizadas a través de Internet, que, tras un incremento muy notable en 2010, año en el que se alcanzó la cifra de 268, en 2011 fue de 102 reclamaciones, disminuyendo hasta las 37 en este año.

Por lo demás, también es destacable la caída en las reclamaciones que se refieren a letras de cambio, habiendo pasado de 11 en 2011 a las 5 reclamaciones recibidas en este ejercicio, siguiendo una tendencia de varios años a la que no es ajeno el menor uso que se viene haciendo de este instrumento de giro mercantil. Sin embargo, sí se ha producido un moderado aumento —frente a la tendencia a su disminución en ejercicios anteriores— en el número de reclamaciones referidas a pagarés, pasando de 56 reclamaciones el pasado ejercicio a 80 en el presente.

### 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 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 desistimiento del reclamante, durante el proceso de tramitación) o en su fase terminal (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.

	2012		2011		% variación
	Número	% s/total	Número	% s/total	
Informes de reclamaciones	5.538	77,8	3.951	75,1	40,2
Informes favorables al reclamante	2.838	39,8	1.769	33,6	60,4
Informes favorables a la entidad	2.372	33,3	1.807	34,4	31,3
Sin pronunciamiento	328	4,6	375	7,1	-12,5
Allanamientos	1.525	21,4	1.266	24,1	20,5
Desistimientos	59	0,8	41	0,8	43,9
<b>TOTAL</b>	<b>7.122</b>	<b>100,0</b>	<b>5.258</b>	<b>100,0</b>	<b>35,5</b>

FUENTE: Banco de España.

**RESOLUCIONES EMITIDAS**  
Tramitación de expedientes

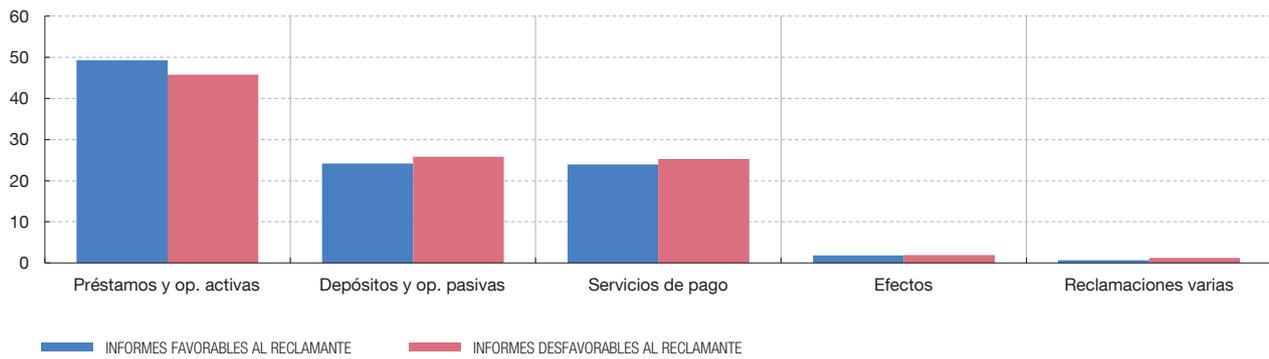
	2012		2011		% variación
	Número	% s/total	Número	% s/total	
Documentación incompleta	1.236	16,9	1.425	21,6	-13,3
Cliente/defensor del cliente	2.439	33,4	2.347	35,5	3,9
Competencia de otras instancias	506	6,9	1.370	20,7	-63,1
Asuntos de Derecho privado	70	1,0	67	1,0	4,5
Asuntos subjúdice	134	1,8	178	2,7	-24,7
Asuntos que no suponen infracción normativa	4	0,1	15	0,2	-73,3
Política comercial	88	1,2	109	1,7	-19,3
Asuntos ya resueltos	30	0,4	43	0,7	-30,2
Entidades no supervisadas por el Banco de España	51	0,7	46	0,7	10,9
Otros	129	1,8	912	13,8	-85,9
Traslados a otros organismos supervisores	3.123	42,8	1.461	22,1	113,8
Comisión Nacional del Mercado de Valores	2.674	36,6	996	15,1	168,5
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	411	5,6	430	6,5	-4,4
Agencia Española de Protección de Datos	38	0,5	35	0,5	8,6
<b>TOTAL</b>	<b>7.304</b>	<b>100,0</b>	<b>6.603</b>	<b>100,0</b>	<b>10,6</b>

FUENTE: Banco de España.

a. Expedientes archivados, por tipo de resolución

Se han archivado los 14.313 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. Es necesario destacar aquí que estos cuadros están elaborados por entidad, de modo que un mismo expediente puede dar lugar a dos o más pronunciamientos —incluso de sentido distinto— para cada entidad implicada en él. Esta circunstancia explica que la suma del total de ambos cuadros no se corresponde con el total de expedientes tramitados, sino con el total de entidades contra las que se reclamó o que resultaron implicadas en una reclamación (14.426).

Materias



FUENTE: Banco de España.

El cuadro 3.7 desglosa los 7.122 expedientes que fueron merecedores de un informe del Servicio o que, iniciada la fase de informe, resultaron archivados durante esta 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, los cuadros A.1.1 a A.1.6 desagregan la información contenida en este cuadro 3.7 por entidades y por agrupaciones institucionales. El cuadro 3.8 se detiene, por su parte, en los 7.304 expedientes restantes, cuya tramitación terminó sin haber llegado a la referida fase de informe.

El primer dato que cabe destacar es el significativo aumento de informes emitidos, que ha pasado de 5.258 en 2011 a 7.122 en el ejercicio analizado. De estos informes, un 39,8 % finalizó con un informe favorable al reclamante —un porcentaje superior al de 2011—, frente al 33,3 % en el que el Servicio no consideró que la entidad contra la que se reclamaba se hubiera apartado de la normativa de transparencia o de las buenas prácticas bancarias. Durante este ejercicio hubo un 21,4 % de allanamientos de las entidades, frente al 0,8 % de desistimientos de los reclamados (siguiendo así una tendencia que ya comenzó en 2011).

Respecto a los expedientes archivados antes de la fase de informe, cabe destacar el significativo aumento de los expedientes trasladados a otros organismos (alcanzando un 42,8 %, frente al 22,1 % del ejercicio anterior), de los cuales el 85,62 % fue competencia de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. En este punto es necesario señalar que dicho aumento obedece al incremento de reclamaciones sobre la comercialización de instrumentos híbridos de capital —principalmente, participaciones preferentes y obligaciones subordinadas—, cuestión que es competencia de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

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 a este.

Informes emitidos<sup>1</sup>

Durante 2012, respecto a la proporción entre informes favorables al reclamante e informes favorables a la entidad, se ha de destacar el aumento de informes favorables a los reclamantes en las reclamaciones que versaron sobre operaciones de activo. Ahora bien, se continúa mostrando una distribución por grupos de operaciones bastante uniforme.

<sup>1</sup> 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.

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 respecto a 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.

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 entidades que, tras la tramitación del expediente, se han encontrado con quince o más dictámenes favorables al reclamante, desglosando en cada caso el número de allanamientos, rectificaciones, informes favorables y 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 esta —rectificación—.

Como puede apreciarse, la media de rectificaciones se sitúa, para este grupo de entidades, en el 18,3 % de los informes favorables al reclamante, aunque la distribución de esta media es bastante dispar. Hay un subgrupo de entidades que rectifican en porcentajes superiores al doble de la media, liderando dicho grupo Deutsche Bank, con un 61,1 % de rectificaciones, seguido por Banco Sabadell (51,1 %), Servicios Financieros Carrefour (35,3 %), Banco de Valencia, SA (34,8 %), y Banco Mare Nostrum, SA (34 %). Otro subgrupo de entidades presentan ratios de rectificación significativamente bajas, como Citibank España, SA (1,3 %), o Cajasur Banco, SA, (2,3 %), debiendo no obstante destacar los casos llamativos de Barclays Bank, SA y Barclays Bank, Sucursal en España, que no han rectificado ni en uno solo de los expedientes en los que el Servicio emitió informe favorable al reclamante.

El índice de rectificación se mantiene así en niveles claramente insuficientes, por lo que las entidades deberían en este punto realizar un esfuerzo tendente a rectificar su actuación contraria a la normativa de transparencia y/o a las buenas prácticas bancarias. El Servicio de Reclamaciones considera que el cumplimiento de sus resoluciones por parte de las entidades constituye una pieza esencial para que el funcionamiento del sistema resulte eficaz a la hora de garantizar la aplicación efectiva de la normativa de protección del usuario de servicios financieros y de las buenas prácticas en el sector, contribuyendo, de ese modo, a aumentar el nivel de seguridad jurídica entre entidades y clientes. Por ello, este aspecto será objeto de especial atención en los informes periódicos que se han de rendir a la Dirección General de Supervisión sobre aquellos expedientes en los que se aprecien indicios de incumplimientos graves o reiterados de la citada normativa.

En la distribución de los allanamientos, que, en media, equivalen al 21,4 % de los informes emitidos, destacan por la parte alta Bankia y Banco Sabadell, SA, mientras que por la parte baja lo hacen Avant Tarjeta, EFC, Banco de Castilla-La Mancha, SA, y Unicaja Banco, SA.

## 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
CAIXABANK, SA	273	66	641	24,2	529	112	17,5
BANCO SANTANDER, SA	257	61	772	23,7	555	217	28,1
BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA	193	13	389	6,7	346	43	11,1
NCG BANCO, SA	156	11	385	7,1	265	120	31,2
BANKIA, SA	154	32	613	20,8	393	220	35,9
BANCO SABADELL, SA	131	67	411	51,1	267	144	35,0
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA	129	23	466	17,8	326	140	30,0
CAJAS RURALES UNIDAS, SCC	120	8	215	6,7	191	24	11,2
IBERCAJA BANCO, SA	108	17	202	15,7	178	24	11,9
BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INV., SALAMANCA Y SORIA, SA	107	26	215	24,3	199	16	7,4
BANCO MARE NOSTRUM, SA	97	33	233	34,0	174	59	25,3
CATALUNYA BANC, SA	80	21	214	26,3	164	50	23,4
CITIBANK ESPAÑA, SA	76	1	225	1,3	212	13	5,8
BANKINTER, SA	74	9	176	12,2	147	29	16,5
BARCLAYS BANK, SA	73	0	201	0,0	145	56	27,9
UNICAJA BANCO, SA	70	15	120	21,4	114	6	5,0
KUTXABANK, SA	68	11	124	16,2	104	20	16,1
BANCO CETELEM, SA	65	4	107	6,2	98	9	8,4
LIBERBANK, SA	56	7	118	12,5	95	23	19,5
CAJASUR BANCO, SA	43	1	78	2,3	64	14	17,9
ACCORDFIN ESPAÑA, EFC, SA	43	5	73	11,6	49	24	32,9
BANCO DE CASTILLA-LA MANCHA, SA	36	7	76	19,4	74	2	2,6
BANCO GRUPO CAJATRES, SA	32	6	70	18,8	64	6	8,6
UNNIM BANC, SA	32	1	48	3,1	43	5	10,4
BANCO DE VALENCIA, SA	23	8	33	34,8	29	4	12,1
DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA	18	11	56	61,1	42	14	25,0
SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC, SA	17	6	45	35,3	37	8	17,8
BARCLAYS BANK PLC, SUCURSAL EN ESPAÑA	17	0	31	0,0	27	4	12,9
AVANT TARJETA, EFC, SA	16	2	49	12,5	49	0	0,0
CAJA RURAL DEL SUR, SCC	16	1	35	6,3	28	7	20,0
<b>TOTAL</b>	<b>2.580</b>	<b>473</b>	<b>6.421</b>	<b>18,3</b>	<b>5.008</b>	<b>1.413</b>	<b>22,0</b>

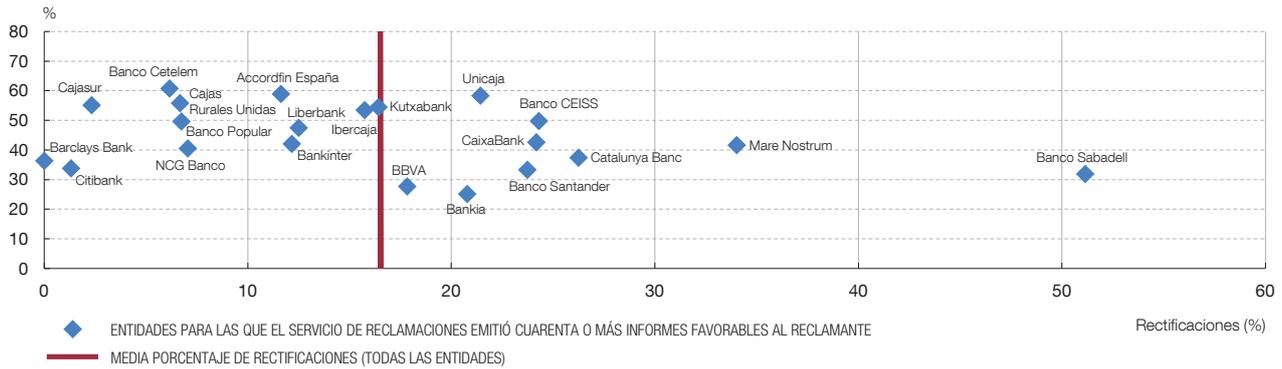
FUENTE: Banco de España.

En el gráfico 3.6 se presentan las entidades con más informes favorables al reclamante y su porcentaje de rectificaciones.

Por último, debemos indicar que el Servicio de Reclamaciones ha tenido conocimiento de la devolución de 1.285.356,96 euros de las entidades a sus clientes con motivo de allanamientos y rectificaciones.

**INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE Y RECTIFICACIONES**  
Entidades que recibieron más informes favorables al reclamante

GRÁFICO 3.6

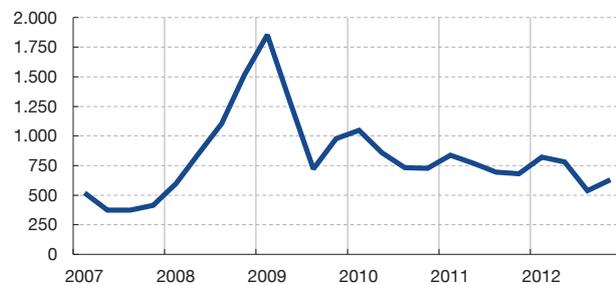


FUENTE: Banco de España.

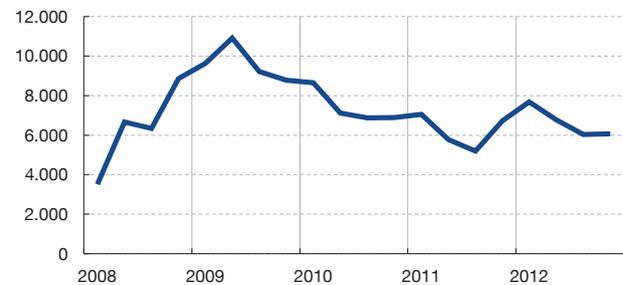
**CONSULTAS POR ESCRITO Y TELEFÓNICAS**

GRÁFICO 3.7

EVOLUCIÓN TRIMESTRAL DE LAS CONSULTAS ESCRITAS RECIBIDAS



EVOLUCIÓN TRIMESTRAL DE LAS CONSULTAS TELEFÓNICAS RECIBIDAS



FUENTE: Banco de España.

**3.3 Consultas atendidas**

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

Durante el año 2012 se han recibido 2.768 consultas escritas (la mayor parte, a través de vía telemática) en el Servicio y 26.566 llamadas telefónicas de consulta, lo que en ambos casos supone un moderado descenso de las escritas y un aumento del 7,4 % de las telefónicas respecto a los datos 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.

Las cuestiones sobre las que los consultantes mostraron mayor interés se encuentran muy interrelacionadas 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 1

#### ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2012 Bancos

CUADRO A.1.1

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		TOTAL
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	
BANCO SANTANDER, SA	217	28,1	257	33,3	245	31,7	53	6,9	772
CAIXABANK, SA	112	17,5	273	42,6	207	32,3	49	7,6	641
BANKIA, SA	220	35,9	154	25,1	214	34,9	25	4,1	613
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA	140	30,0	129	27,7	181	38,8	16	3,4	466
BANCO SABADELL, SA	144	35,0	131	31,9	114	27,7	22	5,4	411
BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA	43	11,1	193	49,6	135	34,7	18	4,6	389
NCG BANCO, SA	120	31,2	156	40,5	100	26,0	9	2,3	385
BANCO MARE NOSTRUM, SA	59	25,3	97	41,6	66	28,3	11	4,7	233
CITIBANK ESPAÑA, SA	13	5,8	76	33,8	130	57,8	6	2,7	225
BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INV., SALAMANCA Y SORIA, SA	16	7,4	107	49,8	84	39,1	8	3,7	215
CATALUNYA BANC, SA	50	23,4	80	37,4	69	32,2	15	7,0	214
IBERCAJA BANCO, SA	24	11,9	108	53,5	61	30,2	9	4,5	202
BARCLAYS BANK, SA	56	27,9	73	36,3	59	29,4	13	6,5	201
BANKINTER, SA	29	16,5	74	42,0	62	35,2	11	6,3	176
KUTXABANK, SA	20	16,1	68	54,8	34	27,4	2	1,6	124
UNICAJA BANCO, SA	6	5,0	70	58,3	34	28,3	10	8,3	120
LIBERBANK, SA	23	19,5	56	47,5	37	31,4	2	1,7	118
BANCO CETELEM, SA	9	8,4	65	60,7	31	29,0	2	1,9	107
CAJASUR BANCO, SA	14	17,9	43	55,1	21	26,9	0	0,0	78
BANCO DE CASTILLA-LA MANCHA, SA	2	2,6	36	47,4	35	46,1	3	3,9	76
BANCO GRUPO CAJATRES, SA	6	8,6	32	45,7	28	40,0	4	5,7	70
DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA	14	25,0	18	32,1	22	39,3	2	3,6	56
UNOE BANK, SA	28	53,8	11	21,2	13	25,0	0	0,0	52
UNNIM BANC, SA	5	10,4	32	66,7	10	20,8	1	2,1	48
BANCO DE VALENCIA, SA	4	12,1	23	69,7	6	18,2	0	0,0	33
SANTANDER CONSUMER FINANCE, SA	6	27,3	6	27,3	9	40,9	1	4,5	22
BANCO CAIXA GERAL, SA	3	14,3	9	42,9	6	28,6	3	14,3	21
BANCO GALLEGO, SA	1	5,3	14	73,7	3	15,8	1	5,3	19
BANCA MARCH, SA	1	7,1	9	64,3	4	28,6	0	0,0	14
OPEN BANK, SA	4	33,3	7	58,3	1	8,3	0	0,0	12
BANCOPOPULAR-E, SA	0	0,0	3	37,5	5	62,5	0	0,0	8
TARJOBANK, SA	0	0,0	3	50,0	3	50,0	0	0,0	6
LLOYDS BANK INTERNATIONAL, SA	0	0,0	3	60,0	2	40,0	0	0,0	5
BANCA PUEYO, SA	0	0,0	4	100,0	0	0,0	0	0,0	4
BANCO BANIF, SA	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2

## ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2012 (cont.)

CUADRO A.1.1

## Bancos

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		TOTAL
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	
BANCO CAMINOS, SA	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
BANCO FINANTIA SOFINLOC, SA	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
BANCO INVERDIS, SA	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	2
BANCO MEDIOLANUM, SA	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
BANKOIA, SA	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
GENERAL ELECTRIC CAPITAL BANK, SA	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
BANCO PICHINCHA ESPAÑA, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
BANKIA BANCA PRIVADA, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
POPULAR BANCA PRIVADA, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
UBS ESPAÑA, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.391</b>	<b>22,6</b>	<b>2.427</b>	<b>39,4</b>	<b>2.039</b>	<b>33,1</b>	<b>297</b>	<b>4,8</b>	<b>6.154</b>

FUENTE: Banco de España.

## ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2012

CUADRO A.1.2

## 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	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>2</b>	<b>66,7</b>	<b>1</b>	<b>33,3</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>3</b>

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2012  
Cooperativas de crédito

CUADRO A.1.3

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
CAJAS RURALES UNIDAS, SCC	24	11,2	120	55,8	67	31,2	4	1,9	215
CAJA RURAL DEL SUR, SCC	7	20,0	16	45,7	12	34,3	0	0,0	35
CAJA LABORAL POPULAR, COOP. DE CRÉDITO	7	24,1	10	34,5	12	41,4	0	0,0	29
CAJA RURAL DE GRANADA, SCC	1	4,3	14	60,9	8	34,8	0	0,0	23
CAJA RURAL DE NAVARRA, SCC	6	42,9	4	28,6	4	28,6	0	0,0	14
CAJA RURAL DE ASTURIAS, SCC	4	40,0	4	40,0	2	20,0	0	0,0	10
CAJA RURAL DE CASTILLA-LA MANCHA, SCC	2	22,2	4	44,4	3	33,3	0	0,0	9
CAJASIETE, CAJA RURAL, SCC	1	12,5	5	62,5	1	12,5	1	12,5	8
CAJA RURAL CENTRAL, SCC	0	0,0	5	71,4	2	28,6	0	0,0	7
CAJA RURAL DE CANARIAS, SCC	0	0,0	4	57,1	2	28,6	1	14,3	7
NUEVA CAJA RURAL DE ARAGÓN, SCC	0	0,0	2	28,6	5	71,4	0	0,0	7
CAJA RURAL DE EXTREMADURA, SCC	2	33,3	3	50,0	0	0,0	1	16,7	6
CAIXA DE CRÈDIT DELS ENGINYERS, SCC	0	0,0	2	50,0	2	50,0	0	0,0	4
CAJA RURAL DE JAÉN, SCC	0	0,0	1	25,0	3	75,0	0	0,0	4
CAJA RURAL DE SORIA, SCC	0	0,0	3	75,0	1	25,0	0	0,0	4
CAJA RURAL DE ZAMORA, CC	0	0,0	3	75,0	1	25,0	0	0,0	4
CAJA RURAL DE ALBACETE, CIUDAD REAL y CUENCA, SCC	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3
CAJA RURAL DE CÓRDOBA, SCC	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
CAIXA RURAL ALTEA, CCV	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
CAJA DE ARQUITECTOS, SCC	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
CAJA RURAL DE BURGOS, FUENTEPelayo, SEGOVIA, Y CASTELLDANS, SCC	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
CAJA RURAL DE SALAMANCA, SCC	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0	2
CAJA RURAL DE TORRENT, CCV	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
CAIXA POPULAR-CAIXA RURAL, SCCV	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
CAIXA RURAL ALBALAT DELS SORELLS, CCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
CAIXA RURAL DE CALLOSA D'EN SARRIÀ, CCV	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
CAIXA RURAL DE TURIS, CCV	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
CAIXA RURAL SAN VICENTE FERRER DE VALL DE UXÓ, SCCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
CAJA CAMPO, CAJA RURAL, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
CAJA RURAL CASTELLÓN-S. ISIDRO, SCCV	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
CAJA RURAL DE GIJÓN, CC	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
CAJA RURAL DE TERUEL, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
CAJA RURAL SAN JOSÉ DE BURRIANA, SCCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
CRÈDIT VALENCIA, CAJA RURAL, CCV	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>13,6</b>	<b>214</b>	<b>51,8</b>	<b>133</b>	<b>32,2</b>	<b>10</b>	<b>2,4</b>	<b>413</b>

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2012  
Establecimientos financieros de crédito

CUADRO A.1.4

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	24	32,9	43	58,9	6	8,2	0	0,0	73
AVANT TARJETA, EFC, SA	0	0,0	16	32,7	30	61,2	3	6,1	49
SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC, SA	8	17,8	17	37,8	18	40,0	2	4,4	45
BANKINTER CONSUMER FINANCE, EFC, SA	6	27,3	13	59,1	3	13,6	0	0,0	22
CREDIFIMO, EFC, SA	0	0,0	4	23,5	12	70,6	1	5,9	17
CELERIS SERVICIOS FINANCIEROS, SA, EFC	0	0,0	7	43,8	7	43,8	2	12,5	16
FINANMADRID, SA, EFC	2	15,4	4	30,8	6	46,2	1	7,7	13
SANTANDER CONSUMER, EFC, SA	1	11,1	2	22,2	6	66,7	0	0,0	9
FINCONSUM, EFC, SA	0	0,0	6	75,0	2	25,0	0	0,0	8
UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS, SA, EFC	0	0,0	1	12,5	7	87,5	0	0,0	8
FINANCIERA EL CORTE INGLÉS, EFC, SA	2	40,0	0	0,0	3	60,0	0	0,0	5
CITIFIN, SA, EFC	1	25,0	1	25,0	2	50,0	0	0,0	4
EURO CRÉDITO, EFC, SA	0	0,0	3	75,0	1	25,0	0	0,0	4
FINANCIERA ESPAÑOLA DE CRÉDITO A DISTANCIA, EFC, SA	0	0,0	2	50,0	2	50,0	0	0,0	4
BANSABADELL FINCOM, EFC, SA	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3
VOLKSWAGEN FINANCE, SA, EFC	1	33,3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	3
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
COFIDIS, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
COMERCiantes REUNIDOS DEL SUR, SA, EFC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
CRÉDITO, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
FINANCIERA CARRIÓN, SA, EFC	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
FINANDIA, EFC, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
MONTJUICH EF, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
PASTOR SERVICIOS FINANCIEROS, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
POPULAR DE FACTORING, SA, EFC	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
SDAD. CONJUNTA EMISIÓN GESTIÓN DE MEDIOS DE PAGO, EFC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
UNIÓN FINANCIERA ASTURIANA, SA, EFC	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>15,6</b>	<b>126</b>	<b>42,7</b>	<b>110</b>	<b>37,3</b>	<b>13</b>	<b>4,4</b>	<b>295</b>

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2012  
Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras

CUADRO A.1.5

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
ING DIRECT NV, SUCURSAL EN ESPAÑA	7	14,9	13	27,7	22	46,8	5	10,6	47
COFIDIS, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	10	26,3	3	7,9	25	65,8	0	0,0	38
BARCLAYS BANK PLC, SUCURSAL EN ESPAÑA	4	12,9	17	54,8	9	29,0	1	3,2	31
MBNA EUROPE BANK LIMITED, SE	1	3,7	5	18,5	20	74,1	1	3,7	27
BANCO SYGMA HISPANIA, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	6	75,0	2	25,0	0	0,0	8
BANQUE PSA FINANCE, SUCURSAL EN ESPAÑA	2	40,0	2	40,0	1	20,0	0	0,0	5
RCI BANQUE, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	3	60,0	0	0,0	1	20,0	1	20,0	5
BANCO ESPIRITO SANTO, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	2	50,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0	4
SELF TRADE BANK, SA	0	0,0	3	75,0	1	25,0	0	0,0	4
FCE BANK PLC, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
BIGBANK AS CONSUMER FINANCE, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
DEUTSCHE BANK, AG, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
VOLKSWAGEN BANK GMBH, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
BANCO PRIMUS, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
OREY FINANCIAL-INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CREDITO, SA, SE	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>16,4</b>	<b>54</b>	<b>30,5</b>	<b>86</b>	<b>48,6</b>	<b>8</b>	<b>4,5</b>	<b>177</b>

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2012  
Resto de entidades

CUADRO A.1.6

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		Total
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
ING DIRECT NV, SUCURSAL EN ESPAÑA	7	14,9	13	27,7	22	46,8	5	10,6	47
COFIDIS, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	10	26,3	3	7,9	25	65,8	0	0,0	38
BARCLAYS BANK PLC, SUCURSAL EN ESPAÑA	4	12,9	17	54,8	9	29,0	1	3,2	31
MBNA EUROPE BANK LIMITED, SE	1	3,7	5	18,5	20	74,1	1	3,7	27
SAFE INTERENVIÓS, SA	0	0,0	9	100,0	0	0,0	0	0,0	9
BANCO SYGMA HISPANIA, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	6	75,0	2	25,0	0	0,0	8
BANQUE PSA FINANCE, SUCURSAL EN ESPAÑA	2	40,0	2	40,0	1	20,0	0	0,0	5
RCI BANQUE, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	3	60,0	0	0,0	1	20,0	1	20,0	5
BANCO ESPIRITO SANTO, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	2	50,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0	4
SELF TRADE BANK, SA	0	0,0	3	75,0	1	25,0	0	0,0	4
AMERICAN EXPRESS CARD ESPAÑA, SA	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0	3
FCE BANK PLC, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
WESTERN UNION PAYMENT SERVICES IRELAND LIMITED (RED DE AGENTES)	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	3
AMERICAN EXPRESS FOREIGN EXCHANGE, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
BANCO PRIMUS, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
BIGBANK AS CONSUMER FINANCE, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
DEUTSCHE BANK, AG, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
INSTITUTO DE CRÉDITO OFICIAL	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
OREY FINANCIAL-INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CREDITO, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
TASACIONES HIPOTECARIAS, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
TELFÓNICA REMESAS, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
VOLKSWAGEN BANK GMBH, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
YOUNIQUE MONEY, EDE, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>16,2</b>	<b>69</b>	<b>35,0</b>	<b>88</b>	<b>44,7</b>	<b>8</b>	<b>4,1</b>	<b>197</b>

FUENTE: Banco de España.