

2 RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA
POR EL DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE MERCADO Y RECLAMACIONES

ÍNDICE

2.1 NUEVAS RECLAMACIONES RECIBIDAS	33	2.1.1 ¿Quién reclamó?	33
		2.1.2 ¿Dónde se presentaron las reclamaciones?	33
		2.1.3 ¿Dónde surgieron más reclamaciones?	33
		2.1.4 ¿Contra qué entidades se presentó reclamación?	37
		2.1.5 ¿Contra qué entidades se tramitaron reclamaciones?	37
2.2 RECLAMACIONES RESUELTAS	38	2.2.1 ¿Por qué se reclamó?	38
		2.2.2 ¿Cuál fue la decisión del DCMR?	41
		a. Expedientes archivados, por tipo de resolución	41
		b. Informes emitidos, por materias	43
		2.2.3 ¿Cuál fue la respuesta de las entidades a los informes del DCMR?	43
2.3 CONSULTAS ATENDIDAS	45		
2.4 ANEJO ESTADÍSTICO	47		

2 RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE MERCADO Y RECLAMACIONES

Durante el año 2013 se han atendido en el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones (DCMR) 81.466 nuevos casos presentados por los usuarios de servicios financieros, de los que 34.645 fueron escritos de reclamación que dieron lugar a la apertura de expediente, 3.590 fueron consultas escritas —la mayor parte, planteadas a través de la Oficina Virtual— y 43.231 fueron consultas atendidas por el servicio de atención telefónica del DCMR.

Asimismo, a lo largo de 2013 la página del Portal del Cliente Bancario, dentro del sitio web del Banco de España (www.bde.es), ha tenido 3.854.960 visualizaciones, lo que supone un incremento del 26,4 % sobre las visualizaciones del año anterior.

Tras seis años consecutivos en los que se registraron aumentos continuados y sostenidos en el volumen de reclamaciones y quejas recibidas —desde el año 2004 hasta el año 2009—, en el ejercicio 2010 se alcanzó el máximo volumen de reclamaciones registrado hasta ese momento, 14.762. A pesar de que en 2011 se rompió esta tendencia, registrándose un descenso del 19,64 %, el ejercicio 2012 continuó la senda de incrementos, registrando un aumento del 20,7 %.

En el ejercicio 2013 se ha producido un aumento del número de reclamaciones sin precedentes, que representa un incremento del 142,1 % en el volumen de reclamaciones y quejas recibidas. Estas cifras merecen una especial atención, por lo que, a efectos de conseguir una mayor claridad en el análisis, el cuadro 2.1, que muestra la evolución mensual de las reclamaciones, quejas y consultas recibidas a lo largo del año, se ha segregado en dos cuadros. En el primero de ellos se muestra la evolución mensual del total de reclamaciones recibidas y en el segundo se recoge la evolución mensual de las reclamaciones recibidas, sin incluir las referidas a la inclusión en la financiación con garantía hipotecaria de limitaciones a la variabilidad del tipo de interés variable, comúnmente conocidas como «cláusulas suelo».

En el cuadro 2.1 se muestra la evolución mensual de las reclamaciones, quejas y consultas recibidas a lo largo del año y su comparativo con el ejercicio anterior.

El cuadro refleja un aumento sostenido de las reclamaciones a lo largo de todo el año y un acusado incremento de las reclamaciones, concentrado principalmente en el tercer trimestre del ejercicio. Al igual que en el ejercicio anterior, el patrón estacional de las entradas de reclamaciones no ha experimentado el descenso tradicional de las reclamaciones durante los meses de verano.

Respecto a las consultas recibidas, tanto telefónicas como escritas, el cuadro 2.1 permite apreciar que tanto el número de consultas escritas como el volumen de las telefónicas se han visto incrementados en un 29,7 % y un 62,7 %, respectivamente, en términos comparativos con el ejercicio precedente.

Igualmente, si valoramos el número de reclamaciones y quejas descontando, como indicábamos con anterioridad, las reclamaciones referidas a la inclusión en la financiación con garantía hipotecaria de limitaciones a la variabilidad del tipo de interés variable, comúnmente conocidas como «cláusulas suelo», seguimos encontrando un aumento significativo de un 13,6 % sobre el volumen de reclamaciones del ejercicio precedente.

RECLAMACIONES, QUEJAS Y CONSULTAS PRESENTADAS

CUADRO 2.1

	Reclamaciones y quejas			Consultas escritas			Consultas telefónicas			Total nuevos casos presentados		
	2013	2012	%	2013	2012	%	2013	2012	%	2013	2012	%
Enero	1.492	966	54,5	268	311	-13,8	2.720	2.620	3,8	4.480	3.897	15,0
Febrero	1.811	1.174	54,3	285	238	19,7	3.018	2.652	13,8	5.114	4.064	25,8
Marzo	2.344	1.059	121,3	294	271	8,5	2.907	2.405	20,9	5.545	3.735	48,5
Abril	2.472	989	149,9	317	221	43,4	3.584	2.030	76,6	6.373	3.240	96,7
Mayo	2.339	1.236	89,2	276	297	-7,1	3.619	2.461	47,1	6.234	3.994	56,1
Junio	2.520	1.077	134,0	42	263	-84,0	3.966	2.285	73,6	6.528	3.625	80,1
Julio	2.916	1.492	95,4	345	225	53,3	4.134	2.422	70,7	7.395	4.139	78,7
Agosto	3.183	1.164	173,5	307	162	89,5	2.517	1.819	38,4	6.007	3.145	91,0
Septiembre	3.410	1.124	203,4	386	151	155,6	3.907	1.800	117,1	7.703	3.075	150,5
Octubre	4.103	1.513	171,2	399	195	104,6	4.648	2.149	116,3	9.150	3.857	137,2
Noviembre	4.091	1.458	180,6	348	249	39,8	4.439	2.180	103,6	8.878	3.887	128,4
Diciembre	3.964	1.061	273,6	323	185	74,6	3.772	1.743	116,4	8.059	2.989	169,6
TOTAL	34.645	14.313	142,1	3.590	2.768	29,7	43.231	26.566	62,7	81.466	43.647	86,6

FUENTE: Banco de España.

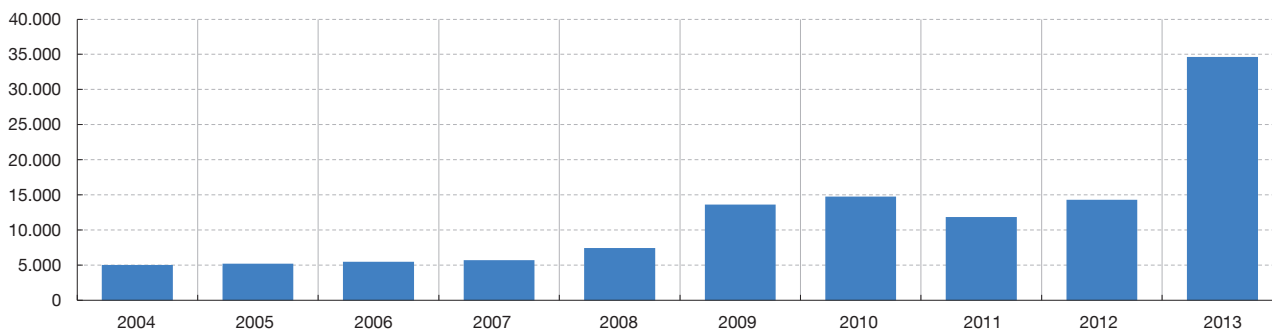
RECLAMACIONES, QUEJAS Y CONSULTAS PRESENTADAS

CUADRO 2.1 BIS

	Reclamaciones y quejas			Consultas escritas			Consultas telefónicas			Total nuevos casos presentados		
	2013	2012	%	2013	2012	%	2013	2012	%	2013	2012	%
Enero	1.245	966	28,9	268	311	-13,8	2.720	2.620	3,8	4.233	3.897	8,6
Febrero	1.430	1.174	21,8	285	238	19,7	3.018	2.652	13,8	4.733	4.064	16,5
Marzo	1.559	1.059	47,2	294	271	8,5	2.907	2.405	20,9	4.760	3.735	27,4
Abril	1.646	989	66,4	317	221	43,4	3.584	2.030	76,6	5.547	3.240	71,2
Mayo	1.386	1.236	12,1	276	297	-7,1	3.619	2.461	47,1	5.281	3.994	32,2
Junio	1.282	1.077	19,0	42	263	-84,0	3.966	2.285	73,6	5.290	3.625	45,9
Julio	1.327	1.492	-11,1	345	225	53,3	4.134	2.422	70,7	5.806	4.139	40,3
Agosto	1.184	1.164	1,7	307	162	89,5	2.517	1.819	38,4	4.008	3.145	27,4
Septiembre	1.198	1.124	6,6	386	151	155,6	3.907	1.800	117,1	5.491	3.075	78,6
Octubre	1.364	1.513	-9,8	399	195	104,6	4.648	2.149	116,3	6.411	3.857	66,2
Noviembre	1.290	1.458	-11,5	348	249	39,8	4.439	2.180	103,6	6.077	3.887	56,3
Diciembre	1.347	1.061	27,0	323	185	74,6	3.772	1.743	116,4	5.442	2.989	82,1
TOTAL	16.258	14.313	13,6	3.590	2.768	29,7	43.231	26.566	62,7	63.079	43.647	44,5

FUENTE: Banco de España.

El gráfico 2.1 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 retomaron, en el ejercicio 2012, los niveles anteriores y han continuado aumentando a lo largo del ejercicio 2013. Si bien es cierto que el fuerte aumento registrado en el ejercicio 2013 responde, principalmente, al aumento de las reclamaciones referidas a la inclusión en la financiación con garantía hipotecaria de limitaciones a la variabilidad del tipo de interés variable, hay que destacar que el aumento registrado también en el resto de reclamaciones deja patente su carácter estructural. 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 situación económica son factores que pueden explicar este cambio estructural.



FUENTE: Banco de España.

2.1 Nuevas reclamaciones recibidas

Como ha quedado dicho, durante 2013 se han abierto 34.645 expedientes de reclamación o queja ante el DCMR. Hay que destacar que 18.387 de los expedientes abiertos a lo largo de ejercicio corresponden a reclamaciones referidas a la inclusión en la financiación con garantía hipotecaria de limitaciones a la variabilidad del tipo de interés variable, comúnmente conocidas como «cláusulas suelo».

Este llamativo aumento del número de reclamaciones, especialmente concentrado en la mencionada tipología de reclamación, merece una atención especial por parte de este departamento, por lo que será objeto de un análisis específico en el capítulo 5.

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, sin tener en consideración las reclamaciones relativas a las comúnmente conocidas como «cláusulas suelo».

2.1.1 ¿QUIÉN RECLAMÓ?

Durante 2013, el 94,89 % de los reclamantes fueron personas físicas; el 5,11 % de reclamaciones restante fueron presentadas por comunidades de propietarios y/o comunidades de bienes, asociaciones y organismos públicos, y sociedades mercantiles. Este año se aprecia en la distribución un aumento del volumen de reclamaciones presentadas por personas físicas, ratificando de esta forma que el principal usuario del DCMR es el ciudadano.

2.1.2 ¿DÓNDE SE PRESENTARON LAS RECLAMACIONES?

Continuando la tendencia de ejercicios anteriores, casi 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 20 % restante recibido a través de la red de sucursales presentes en el territorio nacional. El cuadro 2.2 nos muestra su distribución, donde destacan por mayor número de reclamaciones recibidas las sucursales de Valencia, Barcelona y Sevilla, con 524, 348 y 339 cada una, respectivamente.

2.1.3 ¿DÓNDE SURGIERON MÁS RECLAMACIONES?

En el gráfico 2.2 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, donde simplemente se pone de relieve el lugar de presentación, que no tiene por qué coincidir con el de acaecimiento de la incidencia.

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

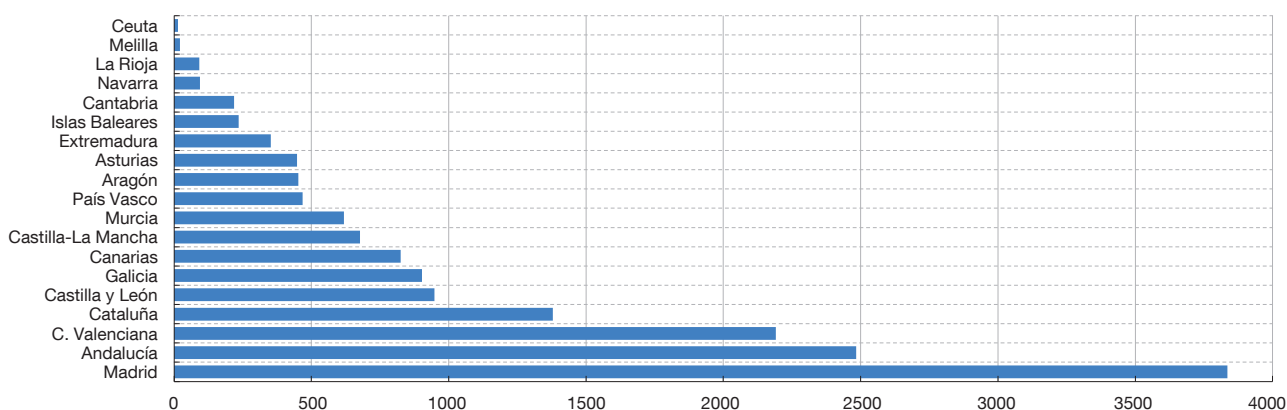
CUADRO 2.2

	2013	%	2012	%
Madrid	12.996	79,94	11.241	78,5
Valencia	524	3,22	396	2,8
Barcelona	348	2,14	414	2,9
Sevilla	339	2,09	330	2,3
Las Palmas	259	1,59	216	1,5
Murcia	233	1,43	218	1,5
Zaragoza	232	1,43	197	1,4
Valladolid	205	1,26	151	1,1
Alicante	200	1,23	234	1,6
La Coruña	175	1,08	202	1,4
Bilbao	171	1,05	170	1,2
Málaga	171	1,05	158	1,1
Santa Cruz de Tenerife	128	0,79	112	0,8
Oviedo	103	0,63	133	0,9
Palma de Mallorca	99	0,61	75	0,5
Badajoz	68	0,42	60	0,4
Toledo	4	0,02	2	0,0
San Sebastián	2	0,01	1	0,0
Ceuta	1	0,01	0	0,0
Logroño	0	0,00	1	0,0
Pamplona	0	0,00	1	0,0
Santander	0	0,00	1	0,0
Melilla	0	0,00	0	0,0
TOTAL	16.258	100,0	14.313	100,0

FUENTE: Banco de España.

NÚMERO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS, POR COMUNIDAD AUTÓNOMA

GRÁFICO 2.2



FUENTE: Banco de España.

Madrid, Andalucía, Comunidad Valenciana, Cataluña, Castilla y León y Galicia son las regiones que absorben un mayor número de reclamaciones, sumando entre ellas 11.741 reclamaciones, lo que representa el 72,21 % del total nacional, un porcentaje muy similar al de años anteriores.

	2013				2012			
	N.º	%	Actividad financiera (millones de euros) (a)	Reclamac./mil millones de euros de actividad financiera	N.º	%	Actividad financiera (millones de euros) (a)	Reclamac./mil millones de euros de actividad financiera
Madrid	3.835	23,6	359.353	10,7	2.939	20,5	398.373	7,6
Andalucía	2.484	15,3	145.549	17,1	2.395	16,7	153.598	16,0
C. Valenciana	2.191	13,5	121.321	18,1	1.847	12,9	129.474	14,7
Cataluña	1.379	8,5	250.899	5,5	1.490	10,4	255.899	6,0
Castilla y León	948	5,8	61.580	15,4	791	5,5	64.196	12,7
Galicia	903	5,6	52.715	17,2	933	6,5	54.163	17,7
Canarias	826	5,1	33.365	24,8	770	5,4	34.982	22,6
Castilla-La Mancha	677	4,2	39.443	17,2	581	4,1	40.757	14,7
Murcia	618	3,8	31.210	19,9	523	3,7	35.141	15,3
País Vasco	469	2,9	73.604	6,4	450	3,1	75.785	6,1
Aragón	452	2,8	37.526	12,1	384	2,7	38.755	10,2
Asturias	447	2,8	23.656	19,0	344	2,4	24.820	14,3
Extremadura	352	2,2	17.975	19,6	301	2,1	18.863	16,4
Islas Baleares	235	1,4	28.244	8,3	230	1,6	29.885	7,9
Cantabria	219	1,3	13.083	16,8	140	1,0	13.287	10,8
Navarra	94	0,6	17.952	5,3	84	0,6	18.326	4,7
La Rioja	92	0,6	8.983	10,3	83	0,6	9.134	9,4
Melilla	22	0,1	960	23,0	12	0,1	945	13,1
Ceuta	14	0,1	1.123	12,5	16	0,1	1.167	14,1
TOTAL	16.258	100,0	1.318.541	12,4	14.313	100,0	1.397.550	10,5

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 2013 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de créditos y depósitos, tomando al efecto el índice de precios de consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (0,3 %).

Adicionalmente, en el cuadro 2.3 se desglosa el número de reclamaciones presentadas en cada región en los años 2013 y 2012, 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 2.2 y del cuadro 2.3 se concluye que Madrid continúa siendo el territorio donde tiene su origen el mayor número de reclamaciones en términos absolutos, con 3.835 (un 23,6 % 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 encuentra entre las comunidades con menor ratio % de reclamaciones. Desde esta perspectiva, Canarias continúa siendo la región en la que más se reclama, seguida de Melilla, que este año se coloca en segundo lugar. Navarra y Cataluña son las comunidades en las que menos se ha reclamado, al igual que en el ejercicio anterior.

	2013		2012		Habitantes mayores de 16 años	2013	2012
	N.º	%	N.º	%		Reclamaciones / 100.000 habitantes mayores de 16 años	Reclamaciones / 100.000 habitantes mayores de 16 años
Madrid	3.835	23,6	2.939	20,5	5.297.969	72,4	55,5
Andalucía	2.484	15,3	2.395	16,7	6.805.430	36,5	35,2
C. Valenciana	2.191	13,5	1.847	12,9	4.190.409	52,3	44,1
Cataluña	1.379	8,5	1.490	10,4	6.114.875	22,6	24,4
Castilla y León	948	5,8	791	5,5	2.395.866	39,6	36,4
Galicia	903	5,6	933	6,5	2.173.332	41,5	38,9
Canarias	826	5,1	770	5,4	1.757.914	47,0	43,8
Castilla-La Mancha	677	4,2	581	4,1	1.716.987	39,4	33,8
Murcia	618	3,8	523	3,7	1.193.616	51,8	43,8
País Vasco	469	2,9	450	3,1	1.837.858	25,5	24,5
Aragón	452	2,8	384	2,7	1.123.364	40,3	34,2
Asturias	447	2,8	344	2,4	935.181	47,8	36,8
Extremadura	352	2,2	301	2,1	914.934	38,5	32,9
Islas Baleares	235	1,4	230	1,6	903.884	26,0	25,4
Cantabria	219	1,3	140	1,0	498.412	43,9	28,1
Navarra	94	0,6	84	0,6	521.180	18,1	16,1
La Rioja	92	0,6	83	0,6	265.149	34,8	31,3
Melilla	22	0,1	12	0,1	59.913	36,7	21,1
Ceuta	14	0,1	16	0,1	56.864	24,7	26,7
TOTAL	16.258	100,0	14.313	100,0	38.763.137	41,9	36,9

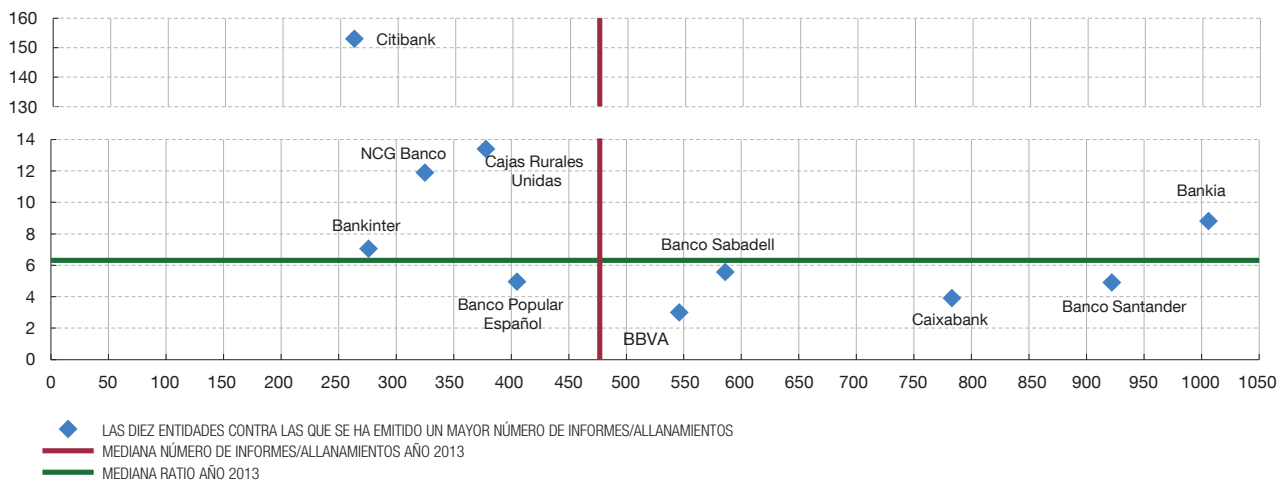
FUENTES: Instituto Nacional de Estadística (estimación de la población a 1 de enero de 2011) y Banco de España.

En promedio, a escala nacional se recibieron 12,4 reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera, frente a las 10,5 de 2012 o las 8 de 2011, poniéndose así de manifiesto el incremento del número de reclamaciones respecto al volumen de actividad bancaria, y todo ello teniendo en cuenta que en estas cifras no están incluidas, como ya indicamos antes, las reclamaciones relativas a las comúnmente conocidas como «cláusulas suelo».

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

En el cuadro 2.4 se presenta una medida alternativa para analizar la distribución regional de las reclamaciones recibidas en 2013 y su comparación con la de 2012. 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 41,9 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 también 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 2.2 y en el cuadro 2.3 ya permitían observar una incidencia menor de las reclamaciones.



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.

2.1.4 ¿CONTRA QUÉ ENTIDADES SE PRESENTÓ RECLAMACIÓN?

Al igual que ya ocurrió en las últimas memorias precedentes, 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 las transformaciones societarias en las que han participado 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 las cifras de reclamaciones atribuibles a cada razón o nombre social individualmente considerado, puesto que durante 2013 se han tramitado reclamaciones contra entidades que, posteriormente y a lo largo de este mismo año, se han agrupado con otras.

En todo caso, sí interesa señalar que, del total de reclamaciones presentadas en 2013, el 94,73 % es atribuible a las entidades de depósito —bancos, cajas de ahorro, 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 5,27 %. Esta distribución no hace sino reflejar el peso relativo de unas y otras en el sistema financiero español.

2.1.5 ¿CONTRA QUÉ ENTIDADES SE TRAMITARON RECLAMACIONES?

El gráfico 2.3 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/depósitos en miles de millones de euros.

Para la correcta lectura de este gráfico es importante tener presente que no se refiere al número absoluto de expedientes tramitados por el DCMR, sino que se basa en las reclamaciones que han sido informadas o sobre las que ha habido un allanamiento. Igualmente, 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 en las que el reclamante no completa la documentación cuando es requerido para ello. Por esta razón, se considera más riguroso centrar el análisis en las reclamaciones

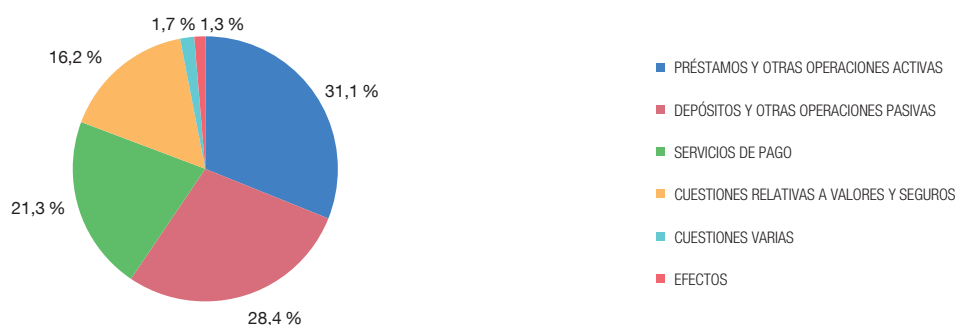
	2013		2012		% variación
	Número	% s/total	Número	% s/total	
Activo	5.056 (a)	31,1	4.754	33,2	6,4
Pasivo	4.613	28,4	3.297	23,0	39,9
Servicios de pago	3.457	21,3	2.766	19,3	25,0
Valores y seguros	2.636	16,2	2.967	20,7	-11,2
Efectos	217	1,3	211	1,5	2,8
Cuestiones varias	279	1,7	318	2,2	-12,3
TOTAL	16.258	100,0	14.313	100,0	13,6

FUENTE: Banco de España.

a No incluye las reclamaciones sobre limitaciones a la variación del tipo de interés en préstamos hipotecarios (*cláusulas suelo*).

RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 2.4



FUENTE: Banco de España.

que pasan a la fase de informe del departamento, con independencia de que tal informe llegue a emitirse o, por el contrario, quede sin finalizar por allanamiento de la entidad reclamada.

Citibank, NCG Banco y Cajas Rurales Unidas 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, centrada principalmente en la comercialización de tarjetas, hace que su volumen medio de actividad en créditos y depósitos sea muy reducido.

2.2 Reclamaciones resueltas

Los 16.258 expedientes abiertos en el ejercicio 2013 han sido archivados a la fecha de cierre de esta Memoria. El cuadro 2.5 y el gráfico 2.4 desgranar las materias sobre las que versaron las reclamaciones resueltas.

2.2.1 ¿POR QUÉ SE RECLAMÓ?

Los principales motivos de reclamación se siguen concentrando en las operaciones de activo, préstamos y créditos, que absorben un 31,1 % del total de reclamaciones, habiendo no obstante disminuido su volumen respecto al ejercicio anterior.

	2013		2012	
	Número	% total	Número	% total
OPERACIONES ACTIVAS	5.056	31,1	4.754	33,2
Liquidación	2.093	12,9	1.256	8,8
Otras cuestiones	536	3,3	545	3,8
Concesión	490	3,0	346	2,4
Dación en pago	474	2,9	198	1,4
Formalización	472	2,9	336	2,3
Cancelación	335	2,1	222	1,6
Cobertura de riesgos	289	1,8	426	3,0
Avales y garantías	133	0,8	177	1,2
Subrogación	49	0,3	65	0,5
Novación	46	0,3	65	0,5
Préstamo a promotor	41	0,3	33	0,2
Préstamos subvencionados	40	0,2	56	0,4
<i>Leasing/renting</i>	37	0,2	41	0,3
<i>Factoring/confirming</i>	21	0,1	18	0,1
Discrepancia sobre apuntes	0	0,0	20	0,1
Limitaciones a la variación del interés	(a)	0,0	950	6,6
OPERACIONES PASIVAS	4.613	28,4	3.297	23,0
Liquidación	2.512	15,5	1.483	10,4
Discrepancia sobre apuntes	461	2,8	401	2,8
Formalización	418	2,6	315	2,2
Cuestiones hereditarias	415	2,6	331	2,3
Cancelación	402	2,5	334	2,3
Otras cuestiones	158	1,0	231	1,6
Bloqueo de cuenta	114	0,7	80	0,6
Embargos	44	0,3	35	0,2
Uso fraudulento	38	0,2	46	0,3
Incidencias sobre titularidad	21	0,1	10	0,1
Concesión	15	0,1	0	0,0
Secreto bancario	15	0,1	17	0,1
Divisas	0	0,0	14	0,1
SERVICIOS DE PAGO	3.457	21,3	2.766	19,3
Tarjetas de crédito/débito	2.459	15,1	1.905	13,3
Formalización	607	3,7	322	2,2
Comisiones	582	3,6	428	3,0
Uso fraudulento	367	2,3	316	2,2
Otras cuestiones	316	1,9	262	1,8
Intereses	208	1,3	221	1,5
Cajeros automáticos	166	1,0	114	0,8
Discrepancia sobre apuntes	164	1,0	206	1,4
Terminal punto de venta	49	0,3	36	0,3
Transferencias	391	2,4	358	2,5
Nacionales: otras cuestiones	164	1,0	95	0,7
Nacionales: comisiones	69	0,4	49	0,3
Internacionales: otras cuestiones	58	0,4	27	0,2
Internacionales: comisiones	47	0,3	72	0,5
Internet: uso fraudulento	23	0,1	37	0,3
Internet: otras cuestiones	21	0,1	3	0,0
Internet: comisiones	9	0,1	9	0,1

	2013		2012	
	Número	% total	Número	% total
Nacionales: discrepancia sobre apuntes	0	0,0	48	0,3
Internacionales: discrepancia sobre apuntes	0	0,0	13	0,1
Internet: discrepancia sobre apuntes	0	0,0	5	0,0
Recibos	422	2,6	331	2,3
Servicio de caja	185	1,1	172	1,2
EFECTOS	217	1,3	211	1,5
Cheques	137	0,8	125	0,9
Pagarés	67	0,4	80	0,6
Letras	10	0,1	5	0,0
Otras cuestiones	3	0,0	1	0,0
CUESTIONES SOBRE VALORES Y SEGUROS	2.636	16,2	2.967	20,7
CUESTIONES VARIAS	279	1,7	318	2,2
Otras cuestiones	69	0,4	94	0,7
Registro solvencia	64	0,4	74	0,5
Trato recibido	41	0,3	53	0,4
Tributos	31	0,2	46	0,3
Deuda pública	28	0,2	17	0,1
Divisas	20	0,1	15	0,1
Tasación	19	0,1	10	0,1
Cajas de seguridad	7	0,0	9	0,1
TOTAL	16.258	100,0	14.313	100,0

FUENTE: Banco de España.

a No incluye las reclamaciones sobre limitaciones a la variación del tipo de interés en préstamos hipotecarios (*cláusulas suelo*).

En consonancia con la pérdida de peso relativo de las reclamaciones sobre operaciones de activo, el volumen de las de pasivo ha aumentado significativamente respecto al ejercicio anterior, pasando de 3.297 en el ejercicio 2012 a 4.613 en el 2013. Cabe destacar, asimismo, el descenso de las reclamaciones relativas a valores y seguros —que generalmente se trasladan a los correspondientes supervisores—, consecuencia de la disminución 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. Respecto a los servicios de pago, se registró un ligero incremento de dos puntos porcentuales.

En el cuadro 2.6 se muestran un detalle más pormenorizado de las cuestiones reclamadas y su comparación con el ejercicio anterior.

Las reclamaciones por operaciones de activo han disminuido, como ya hemos señalado anteriormente. No obstante, especial significación ha teniendo el aumento experimentado por las reclamaciones relacionadas con la liquidación de los préstamos hipotecarios, consecuencia fundamentalmente de la desaparición de uno de los índices de referencia más comunes, el IRPH; también se ha incrementado el número de incidencias relacionadas con la actuación de las entidades en la aplicación de las medidas para reforzar la protección de los deudores hipotecarios (Ley 1/2013).

Sin embargo, la conclusión más relevante que se puede extraer del análisis de este cuadro es el incremento que se ha producido respecto al ejercicio anterior en las reclamaciones por operaciones de pasivo —5,4 puntos porcentuales—, centrándose dicho aumento en las discrepancias con las liquidaciones de cuentas corrientes, especialmente consecuencia del adeudo de comisiones.

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 ligera disminución en las reclamaciones por transferencias, en general, y en concreto en las realizadas a través de Internet.

Por lo demás, también es destacable el moderado aumento en el número de reclamaciones referidas a recibos, pasando de 331 reclamaciones el pasado ejercicio a 422 en el presente, cuya problemática más relevante son las incidencias derivadas de la pretensión de devolución por parte de los ciudadanos.

2.2.2 ¿CUÁL FUE LA DECISIÓN DEL DCMR?

De acuerdo con la normativa vigente y con los procedimientos de funcionamiento del departamento, 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 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.

a. Expedientes archivados, por tipo de resolución

Se han archivado los 16.258 expedientes de reclamación presentados. En los cuadros 2.7 y 2.8 siguientes se muestran 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 en él implicada. 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 (16.318).

El cuadro 2.7 desglosa los 8.480 expedientes que fueron merecedores de un informe del departamento 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 anexo estadístico que figura al final de este capítulo, los cuadros A.1.1 a A.1.6 desagregan la información contenida en este cuadro 2.7, por entidades y por agrupaciones instituciones. El cuadro 2.8 se detiene, por su parte, en los 7.838 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 y allanamientos emitidos, que ha pasado de 7.122 en 2012 a 8.480 en el ejercicio analizado, teniendo en cuenta además que en este análisis no están referenciadas aquellas reclamaciones referidas a la inclusión en la financiación con garantía hipotecaria de limitaciones a la variabili-

	2013		2012		% variación
	Número	% s/total	Número	% s/total	
Informes de reclamaciones	6.121,0	72,2	5.538,0	77,8	10,5
Informes favorables al reclamante	3.334,0	39,3	2.838,0	39,8	17,5
Informes favorables a la entidad	2.492,0	29,4	2.372,0	33,3	5,1
Sin pronunciamiento	295,0	3,5	328,0	4,6	-10,1
Allanamientos	2.291,0	27,0	1.525,0	21,4	50,2
Desistimientos	68,0	0,8	59,0	0,8	15,3
TOTAL	8.480,0 (a)	100,0	7.122,0	100,0	19,1

FUENTE: Banco de España.

a No incluye las reclamaciones sobre limitaciones a la variación del tipo de interés en préstamos hipotecarios (cláusulas suelo).

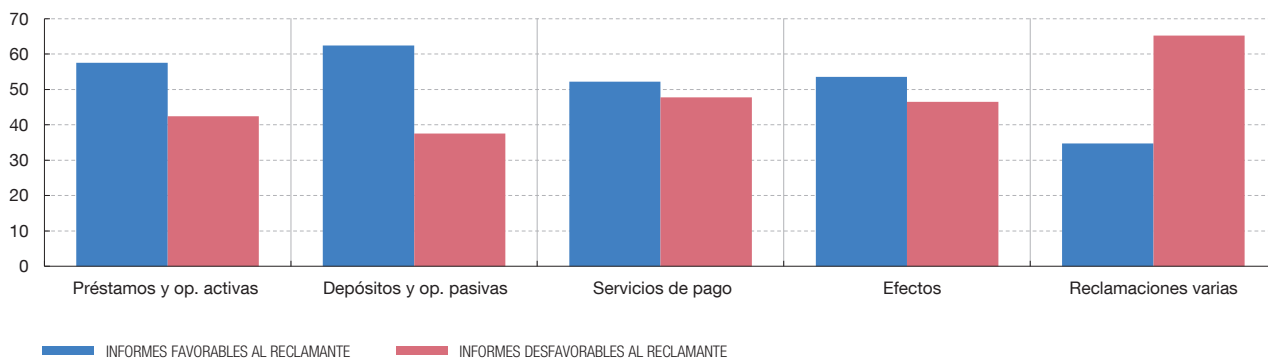
RESOLUCIONES EMITIDAS (a)
Tramitación de expedientes

	2013		2012		% variación
	Número	% s/total	Número	% s/total	
Documentación incompleta	2.342	29,9	1.236	16,9	89,5
Cliente/Defensor del cliente	2.243	28,6	2.439	33,4	-8,0
Competencia de otras instancias	521	6,6	506	6,9	3,0
Asuntos de Derecho privado	157	2,0	70	1,0	124,3
Asuntos subyúdice	80	1,0	134	1,8	-40,3
Asuntos que no suponen infracción normativa	5	0,1	4	0,1	25,0
Política comercial	62	0,8	88	1,2	-29,5
Asuntos ya resueltos	5	0,1	30	0,4	-83,3
Entidades no supervisadas por el Banco de España	97	1,2	51	0,7	90,2
Otros	115	1,5	129	1,8	-10,9
Traslados a otros organismos supervisores	2.732	34,9	3.123	42,8	-12,5
Comisión Nacional del Mercado de Valores	2.397	30,6	2.674	36,6	-10,4
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	305	3,9	411	5,6	-25,8
Agencia Española de Protección de Datos	30	0,4	38	0,5	-21,1
TOTAL	7.838 (a)	100,0	7.304	100,0	7,3

FUENTE: Banco de España.

a No incluye las reclamaciones sobre limitaciones a la variación del tipo de interés en préstamos hipotecarios (cláusulas suelo).

dad del tipo de interés variable, comúnmente conocidas como «cláusulas suelo». De estos informes, un 39,3 % finalizó con un informe favorable al reclamante, frente al 29,4 % en que el departamento 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 27 % de allanamientos de las entidades —frente al 21,4 % de 2012— y un 0,8 % de desistimientos de los reclamantes.



FUENTE: Banco de España.

Respecto a los expedientes archivados antes de la fase de informe, cabe destacar el significativo descenso de los expedientes trasladados a otros organismos, alcanzando un 34,9 %, frente al 42,8 % del ejercicio anterior, de los cuales el 87,74 % fue competencia de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Hay que señalar también el porcentaje de escritos en los que los ciudadanos no han cumplido con el requisito previo de acudir ante el servicio de atención al cliente o defensor del cliente de la entidad reclamada (2.243), o no remiten la documentación necesaria para poder tramitar la reclamación (2.342), conforme a los requisitos legalmente establecidos en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. En todos estos casos, si posteriormente el reclamante cumpliera con las formalidades exigidas, se procedería a la reapertura del expediente y a su correspondiente tramitación y resolución.

b. Informes emitidos,
por materias

El gráfico 2.5 muestra, por materias, el porcentaje de expedientes para los que el DCMR emitió un informe favorable al reclamante o desfavorable al mismo.

Informes emitidos¹

Durante 2013, 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 todas las categorías, excepto en reclamaciones varias, con una media del 57,23 %, correspondiendo el mayor porcentaje a las operaciones de pasivo (el 62,5 %).

2.2.3 ¿CUÁL FUE
LA RESPUESTA
DE LAS ENTIDADES
A LOS INFORMES
DEL DCMR?

Si el informe emitido por el DCMR es favorable al reclamante, la entidad cuenta con un plazo de un mes para rectificar su actuación y ponerlo en conocimiento del citado departamento, 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

¹ Obsérvese que los porcentajes se han hallado teniendo en cuenta únicamente los informes favorables y desfavorables al reclamante, por materias; han sido excluidos otros supuestos que ponen fin a la reclamación, como pueden ser los allanamientos/desistimientos o los informes en los que este departamento no puede emitir pronunciamiento.

ENTIDADES CON QUINCE O MÁS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 2.9

Entidad	Total informes favorables al reclamante	Rectificaciones	% rectificaciones sobre informes favorables al reclamante	Total informes emitidos	Total allanamientos	Total informes y allanamientos	% allanamientos sobre total informes y allanamientos
CAIXABANK, SA	403	122	30,3	633	150	783	19,2
BANKIA, SA	328	64	19,5	557	449	1.006	44,6
BANCO SANTANDER, SA	293	91	31,1	574	348	922	37,7
CAJAS RURALES UNIDAS, SCC	206	20	9,7	321	57	378	15,1
BANCO SABADELL, SA	186	72	38,7	346	240	586	41,0
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA	147	51	34,7	344	202	546	37,0
NCG BANCO, SA	142	29	20,4	248	77	325	23,7
BANKINTER, SA	135	31	23,0	213	63	276	22,8
BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA	128	46	35,9	271	134	405	33,1
BARCLAYS BANK, SA	122	32	26,2	203	52	255	20,4
IBERCAJA BANCO, SA	122	5	4,1	198	26	224	11,6
CATALUNYA BANC, SA	94	13	13,8	169	66	235	28,1
BANCO MARE NOSTRUM, SA	70	26	37,1	151	90	241	37,3
LIBERBANK, SA	70	27	38,6	114	17	131	13,0
BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INV., SALAMANCA Y SORIA, SA	69	9	13,0	107	11	118	9,3
SERVICIOS FINANCIEROS, CARREFOUR, EFC, SA	68	16	23,5	88	9	97	9,3
UNICAJA BANCO, SA	68	17	25,0	117	8	125	6,4
KUTXABANK, SA	65	26	40,0	130	46	176	26,1
CITIBANK ESPAÑA, SA	55	3	5,5	246	16	262	6,1
BANCO CETELEM, SA	51	5	9,8	106	20	126	15,9
CAJASUR BANCO, SA	51	9	17,6	81	14	95	14,7
BANCO GRUPO CAJATRES, SA	43	20	46,5	77	8	85	9,4
AVANT TARJETA, EFC, SA	35	10	28,6	100	4	104	3,8
ING BANK NV, SUCURSAL EN ESPAÑA	29	7	24,1	54	11	65	16,9
CAJA RURAL DEL SUR, SCC	25	3	12,0	28	1	29	3,4
ONEY SERVICIOS FINANCIEROS, EFC, SA	25	6	24,0	40	26	66	39,4
BANCO DE CASTILLA-LA MANCHA, SA	23	8	34,8	43	5	48	10,4
BANCO CAIXA GERAL, SA	18	1	5,6	26	2	28	7,1
UNOE BANK, SA	18	3	16,7	35	23	58	39,7
CAJA LABORAL POPULAR, CC	17	3	17,6	30	8	38	21,1
CAJA RURAL DE GRANADA, SCC	15	1	6,7	17	0	17	0,0
DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA	15	3	20,0	33	17	50	34,0
TOTAL	3.136	779	24,8	5.700	2.200	7.900	27,8

FUENTE: Banco de España.

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

El informe emitido por el DCMR 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 2.9 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 (incluyendo desistimientos), 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 DCMR 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 24,8 % de los informes favorables al reclamante —un incremento significativo respecto al ejercicio anterior, de 6,5 puntos porcentuales, aunque aún insuficiente—, si bien la distribución de esta media es bastante dispar. Hay un subgrupo de entidades que rectifican en porcentajes superiores al 30 % de los casos, liderando dicho grupo Banco Grupo Cajates, SA, con un 46,5 % de rectificaciones, seguido por Kutxabank, SA (40 %), y Banco Sabadell, SA (38,7 %). Otro subgrupo de entidades presentan ratios de rectificación significativamente bajas, como Caja Rural de Granada, SCC (6,7 %), Banco Caixa Geral, SA (5,6 %), o Citibank España, SA (4,5 %), siendo Ibercaja Banco, SA, la entidad que mantiene una ratio menor de rectificación (4,1 %), significativamente inferior a la de 2012 (15,7 %).

En la distribución de los allanamientos —incluyendo desistimientos—, que, en media, equivalen al 27,8 % de los informes emitidos —frente al 22 % del año anterior—, destacan por la parte alta Bankia, SA (44,6 %), y Banco Sabadell, SA (41 %), mientras que por la parte baja lo hacen Caja Rural de Granada, SCC —no se ha allanado en ningún expediente—, Caja Rural del Sur, SCC (3,4 %), y Avant Tarjeta, EFC, SA (3,8 %).

En el gráfico 2.6 se presentan las entidades con más informes favorables al reclamante y su porcentaje de rectificaciones.

Por último, debemos indicar que, aunque en muchas ocasiones la pretensión del reclamante no es un resarcimiento económico, el DCMR ha tenido conocimiento de la devolución de 2.117.045,57 euros de las entidades a sus clientes con motivo de allanamientos y rectificaciones.

2.3 Consultas atendidas

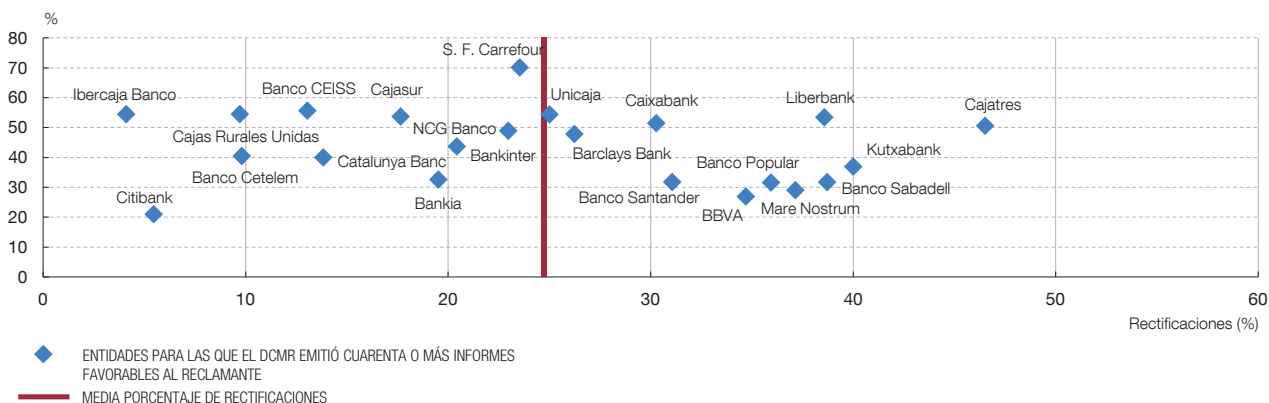
El gráfico 2.7 detalla la evolución trimestral de los dos tipos de consultas, las telefónicas y las telemáticas.

Durante 2013 se han recibido 3.590 consultas escritas (la mayor parte, a través de vía telemática) y 43.231 llamadas telefónicas de consulta en el departamento, lo que supone un incremento del 29,70 % de las escritas y un aumento del 62,73 % de las telefónicas 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, quedando constancia por escrito de la opinión del DCMR.

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

GRÁFICO 2.6



FUENTE: Banco de España.

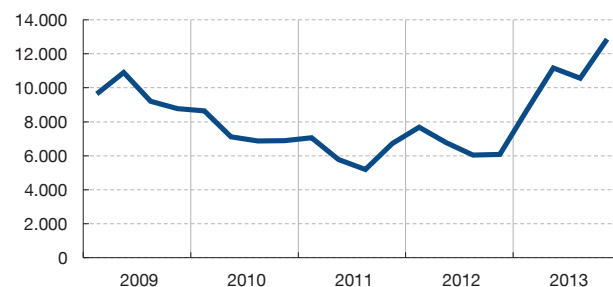
CONSULTAS POR ESCRITO Y TELEFÓNICAS

GRÁFICO 2.7

EVOLUCIÓN TRIMESTRAL DE LAS CONSULTAS ESCRITAS RECIBIDAS



EVOLUCIÓN TRIMESTRAL DE LAS CONSULTAS TELEFÓNICAS RECIBIDAS



FUENTE: Banco de España.

En cuanto al servicio de atención telefónica de consultas, se puede constatar que se ha convertido en uno de los instrumentos más usados por los usuarios de servicios financieros para plantear dudas acerca de cuestiones que les interesan, permitiendo obtener la información necesaria para decidir sobre la oportunidad de presentar una reclamación contra la entidad de la que son clientes.

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 cada materia.

2.4 Anejo estadístico

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2013 Bancos

CUADRO A.1.1

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
BANKIA, SA	449	44,6	328	32,6	198	19,7	31	3,1	1.006
BANCO SANTANDER, SA	348	37,7	293	31,8	234	25,4	47	5,1	922
CAIXABANK, SA	150	19,2	403	51,5	199	25,4	31	4,0	783
BANCO SABADELL, SA	240	41,0	186	31,7	146	24,9	14	2,4	586
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA	202	37,0	147	26,9	179	32,8	18	3,3	546
BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA	134	33,1	128	31,6	123	30,4	20	4,9	405
NCG BANCO, SA	77	23,7	142	43,7	93	28,6	13	4,0	325
BANKINTER, SA	63	22,8	135	48,9	73	26,4	5	1,8	276
CITIBANK ESPAÑA, SA	16	6,1	55	21,0	187	71,4	4	1,5	262
BARCLAYS BANK, SA	52	20,4	122	47,8	73	28,6	8	3,1	255
BANCO MARE NOSTRUM, SA	90	37,3	70	29,0	72	29,9	9	3,7	241
CATALUNYA BANC, SA	66	28,1	94	40,0	69	29,4	6	2,6	235
IBERCAJA BANCO, SA	26	11,6	122	54,5	70	31,3	6	2,7	224
KUTXABANK, SA	46	26,1	65	36,9	59	33,5	6	3,4	176
LIBERBANK, SA	17	13,0	70	53,4	41	31,3	3	2,3	131
BANCO CETELEM, SA	20	15,9	51	40,5	51	40,5	4	3,2	126
UNICAJA BANCO, SA	8	6,4	68	54,4	46	36,8	3	2,4	125
BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INV., SALAMANCA Y SORIA, SA	11	8,9	69	55,6	39	31,5	5	4,0	124
CAJASUR BANCO, SA	14	14,7	51	53,7	27	28,4	3	3,2	95
BANCO GRUPO CAJATRES, SA	8	9,4	43	50,6	31	36,5	3	3,5	85
UNOE BANK, SA	23	39,7	18	31,0	16	27,6	1	1,7	58
DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA	17	34,0	15	30,0	15	30,0	3	6,0	50
BANCO DE CASTILLA-LA MANCHA, SA	5	10,4	23	47,9	16	33,3	4	8,3	48
SANTANDER CONSUMER FINANCE, SA	6	17,6	9	26,5	19	55,9	0	0,0	34
BANCO CAIXA GERAL, SA	2	7,1	18	64,3	7	25,0	1	3,6	28
BANCOPOPULAR-E, SA	9	52,9	4	23,5	3	17,6	1	5,9	17
BANCA MARCH, SA	3	18,8	9	56,3	3	18,8	1	6,3	16
TARGOBANK, SA	1	7,1	6	42,9	7	50,0	0	0,0	14
OPEN BANK, SA	4	44,4	1	11,1	3	33,3	1	11,1	9
BANCO ETCHEVERRÍA SA	2	28,6	4	57,1	1	14,3	0	0,0	7
BANCO MEDIOLANUM, SA	2	28,6	3	42,9	2	28,6	0	0,0	7
GENERAL ELECTRIC CAPITAL BANK, SA	0	0,0	1	20,0	4	80,0	0	0,0	5
EVO BANCO, SA	1	25,0	0	0,0	3	75,0	0	0,0	4
BANCO BANIF, SA	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3
BANCA PUEYO, SA	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	2

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2013 (cont.)

CUADRO A.1.1

Bancos

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
BANCO INVERDIS, SA	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2
BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
BANCO FINANZIA SOFINLOC, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
BANKIA BANCA PRIVADA, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
EBN BANCO DE NEGOCIOS, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
NUEVO MICRO BANK, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
TOTAL	2.115	29,2	2.757	38,1	2.114	29,2	251	3,5	7.237

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2013

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 M. P. DE ONTINYENT	1	50	0	0	1	50	0	0	2
TOTAL	1	50	0	0	1	50	0	0	2

FUENTE: Banco de España.

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	57	15,1	206	54,5	102	27,0	13	3,4	378
CAJA LABORAL POPULAR, CC	8	21,1	17	44,7	11	28,9	2	5,3	38
CAJA RURAL DEL SUR, SCC	1	3,4	25	86,2	3	10,3	0	0,0	29
CAJA RURAL DE GRANADA, SCC	0	0,0	15	88,2	2	11,8	0	0,0	17
CAJA RURAL DE NAVARRA, SCC	4	28,6	7	50,0	2	14,3	1	7,1	14
CAJA RURAL DE CASTILLA-LA MANCHA, SCC	3	23,1	6	46,2	3	23,1	1	7,7	13
CAJA RURAL DE ALBACETE, CIUDAD REAL Y CUENCA, SCC	1	12,5	3	37,5	3	37,5	1	12,5	8
CAJA RURAL DE EXTREMADURA, SCC	0	0,0	7	87,5	0	0,0	1	12,5	8
CAJA RURAL CENTRAL, SCC	0	0,0	5	71,4	1	14,3	1	14,3	7
CAJA RURAL DE JAÉN, BARCELONA Y MADRID, SCC	0	0,0	6	85,7	0	0,0	1	14,3	7
CAJASIETE, CAJA RURAL, SCC	1	14,3	4	57,1	2	28,6	0	0,0	7
CAJA RURAL DE ARAGÓN, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO	1	16,7	1	16,7	3	50,0	1	16,7	6
CAJA RURAL DE ASTURIAS, SCC	1	16,7	3	50,0	2	33,3	0	0,0	6
CAJA RURAL DE CÓRDOBA, SCC	0	0,0	5	83,3	1	16,7	0	0,0	6
CAIXA POPULAR-CAIXA RURAL, SCCV	0	0,0	3	75,0	1	25,0	0	0,0	4
CAIXA DE CRÈDIT DELS ENGINYERS, CC ING., SCC	2	66,7	0	0,0	1	33,3	0	0,0	3
CAIXA RURAL ALBALAT DELS SORELLS, CCV	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0	2
CAJA RURAL DE BURGOS, FUENTEPELAYO, SEGOVIA, Y CASTELLDANS, SCC	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
CAJA RURAL DE UTRERA, SCALC	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
CAJA RURAL DE ZAMORA, CC	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
CAIXA RURAL GALEGA, SCCLG	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
CAJA CAMPO, CAJA RURAL, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
CAJA DE CRÉDITO COOPERATIVO, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
CAJA DE CRÉDITO DE PETREL, CAJA RURAL, CCV	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
CAJA RURAL DE ALMENDRALEJO, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
CAJA RURAL DE SALAMANCA, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
CAJA RURAL DE SORIA, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
CAJA RURAL DE TORRENT, CCV	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
TOTAL	82	14,5	318	56,1	143	25,2	24	4,2	567

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2013
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	%	
AVANT TARJETA, EFC, SA	4	3,8	35	33,7	63	60,6	2	1,9	104
SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC, SA	9	9,3	68	70,1	17	17,5	3	3,1	97
ONEY SERVICIOS FINANCIEROS, EFC, SA	26	39,4	25	37,9	15	22,7	0	0,0	66
UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS, SA, EFC	1	3,2	7	22,6	22	71,0	1	3,2	31
CREDIFIMO, EFC, SA	3	15,0	6	30,0	11	55,0	0	0,0	20
BANKINTER CONSUMER FINANCE, EFC, SA	4	21,1	4	21,1	10	52,6	1	5,3	19
FINCONSUM, EFC, SA	0	0,0	9	47,4	10	52,6	0	0,0	19
SANTANDER CONSUMER, EFC, SA	2	15,4	3	23,1	7	53,8	1	7,7	13
FINANMADRID, SA, EFC	3	27,3	6	54,5	1	9,1	1	9,1	11
VOLKSWAGEN FINANCE, SA, EFC	0	0,0	3	33,3	5	55,6	1	11,1	9
EURO CRÉDITO, EFC, SA	0	0,0	5	71,4	2	28,6	0	0,0	7
CELERIS SERVICIOS FINANCIEROS, SA, EFC	0	0,0	2	33,3	4	66,7	0	0,0	6
CITIFIN, SA, EFC	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	3
FINANCIERA EL CORTE INGLÉS, EFC, SA	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
CORPORACIÓN HIPOTECARIA MUTUAL, SA, EFC	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS, EFC, SA	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0	2
SANTANDER FACTORING Y CONFIRMING, SA, EFC	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
UNIÓN FINANCIERA ASTURIANA, SA, EFC	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
BANSABADELL FINCOM, EFC, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
FINANCIERA ESPAÑOLA DE CRÉDITO A DISTANCIA, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
POPULAR DE FACTORING, SA, EFC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
SDAD. CONJUNTA EMISIÓN GESTIÓN MEDIOS DE PAGO, EFC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
TOTAL	53	12,6	185	44,0	171	40,7	11	2,6	420

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2013
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	%	
AKF BANK GMBH & CO KG, SUCURSAL EN ESPAÑA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
BANCO ESPIRITO SANTO, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	1	16,7	5	83,3	0	0,0	0	0,0	6
BANCO MAIS, SA (ESPANHA), S. ESP.	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
BANCO PRIMUS, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
BANQUE PSA FINANCE, SUCURSAL EN ESPAÑA	3	60,0	1	20,0	1	20,0	0	0,0	5
BARCLAYS BANK PLC, SUCURSAL EN ESPAÑA	4	12,5	11	34,4	17	53,1	0	0,0	32
BIGBANK AS CONSUMER FINANCE, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
BMW BANK GMBH, SUCURSAL EN ESPAÑA	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	3
COFIDIS, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	10	29,4	5	14,7	18	52,9	1	2,9	34
COMMERZBANK AG, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
DEUTSCHE BANK AG, SUCURSAL EN ESPAÑA	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	2
FOX TRANSFERS INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, LDA, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
ING BANK NV, SUCURSAL EN ESPAÑA	11	16,9	29	44,6	19	29,2	6	9,2	65
RCI BANQUE, SA, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
SELF TRADE BANK, SA	1	33,3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	3
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE, SUCURSAL EN ESPAÑA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
TOYOTA KREDITBANK GMBH, SE	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
TRIODOS BANK, NV, SUCURSAL EN ESPAÑA	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
TOTAL	34	21,0	62	38,3	59	36,4	7	4,3	162

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2013
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	%	
AMERICAN EXPRESS CARD ESPAÑA, SA	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2
COMERCIA GLOBAL PAYMENTS, ENTIDAD DE PAGO, SL	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
CHANGE CENTER ENTIDAD DE PAGO, SOCIEDAD ANÓNIMA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
LEFER TRANSFER, SA	0	0,0	4	100,0	0	0,0	0	0,0	4
BBVA DINERO EXPRESS, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
SAFE INTERENVÍOS, SA	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
SANTANDER ENVÍOS, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
SMALL WORLD FINANCIAL SERVICES SPAIN, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
WESTERN UNION PAYMENT SERVICES IRELAND LIMITED (RED DE AGENTES)	2	33,3	3	50,0	1	16,7	0	0,0	6
TASACIONES INMOBILIARAS, SA (TINSA)	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
VALTECNIC, SA	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
VATPE, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
TOTAL	6	26,1	12	52,2	3	13,0	2	8,7	23

FUENTE: Banco de España.