

**CAPÍTULO II**

**INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**

Un año más, el capítulo II de la *Memoria del Servicio de Reclamaciones* se destina a publicar la información estadística. Sin duda, este capítulo es ciertamente trascendente, tanto para todo aquel que quiera conseguir datos de los distintos cuadros por motivos ocasionales como para el investigador que busque profundizar en la evolución y conocimiento de los parámetros que contienen.

La actual Memoria incluye siete cuadros, ordenados en seis grupos o capítulos distintos, más dos gráficos, en los que se ofrece una visión para el lector del volumen de reclamaciones por comunidades autónomas, atendiendo como referencia a su trascendencia económica. Sin duda, en estos gráficos llama la atención que no siempre el volumen de magnitudes económicas dentro de un territorio tiene como consecuencia directa un mayor número de reclamaciones denunciadas dentro de sus límites geográficos, pero a ello nos referiremos en el correspondiente comentario. Quizás sea oportuno indicar aquí que se ha optado por materializar las comparaciones entre comunidades utilizando las cifras y sumas en euros, en lugar de nuestra tradicional peseta.

Llamamos la atención, igualmente, de los interesados en la materia, por la importancia que consideramos tiene el cuadro número 4, donde incluimos no ya únicamente la relación de las entidades más reclamadas, sino, lo que puede ser más interesante, cómo concluyeron los expedientes abiertos contra las mismas, esto es, si la reclamación estaba o no fundada y, en consecuencia, dio origen a una opinión del Servicio en uno u otro sentido. Destacamos aquí que, para obtener esos datos, era necesario anteriormente comparar dos cuadros, los antiguos números 4 y 6, por lo que la configuración elegida finalmente, sin duda, redonda en ofrecer una mayor simplicidad y ventajas a la hora de interesarse por estos datos concretos.

Por último, y antes de proceder al estudio y comentario detallado de los distintos cuadros, advertimos de dos hechos que el lector habitual ya conoce, pero no por ello debemos olvidar. Nos estamos refiriendo a que debemos diferenciar entre cifras absolutas y relativas, siempre que comparemos incrementos ( $\Delta$ ) o decrementos ( $\nabla$ ) de los dos ejercicios consecutivos —1998 y 1999— recogidos en esta Memoria. Las relativas, obvio

es decirlo, recogen las variaciones que existen siempre que comparamos referencias distintas, ante las diferencias en el volumen de reclamaciones que ineludiblemente se producen siempre entre dos ejercicios.

El segundo aspecto a recordar año tras año es advertir que las sumas totales no aparecen recogidas en algunos cuadros, porque, de hacerlo, se distorsionarían los datos reales, por cuanto los ofrecidos no coincidirían. La razón es simple: en ocasiones, nos encontramos con diversos asuntos de distinta materia en un mismo expediente, o bien son muchos los casos en los que resulta implicada más de una entidad.

### 1. Resumen de reclamaciones (cuadro 1)

El primer dato que solemos destacar cada año es la variación habida en el número de expedientes de reclamación abiertos en el Servicio durante el año analizado. En concreto, en este año 1999 se han presentado un total de 2.498 reclamaciones, 336 menos que el año anterior. Por tanto, no nos hallamos ya ante una ligera disminución como la sufrida (del 3,2 %) en el ejercicio anterior. Este año el decrecimiento ha alcanzado el 11,9 %, o lo que es lo mismo, el descenso indicado supone el número más reducido de reclamaciones presentadas en el Servicio desde el año 1993. A raíz de la implantación de la figura del defensor del cliente, cuya eficacia quedó demostrada a partir del año 1991, en el que el número de reclamaciones presentadas fue prácticamente la mitad de los años anteriores, se había padecido un incremento más o menos sostenido en el número de expedientes. Dicha tendencia alcanzó su máximo exponente en 1997, con un total de 2.929 reclamaciones abiertas, descendiendo —como ya hemos apuntado antes— a las 2.834 del año siguiente, y a las 2.498 del año que estamos ahora comentando.

Difícilmente podemos determinar que las oscilaciones mensuales habidas se hayan producido por una causa objetiva. Ciertamente, en consonancia con las cifras anuales, es evidente la existencia de un descenso sostenido a lo largo prácticamente de todo el año. Destacan, por este orden, las reducciones de los meses de enero, octubre, julio y septiembre, todas ellas rondan el 25 % de decremento si lo comparamos con el mismo

mes del año anterior. Si nos fijamos en los incrementos, que aunque ligeros también los hay, señalaremos los meses de agosto y noviembre, que rozan un porcentaje de subida del 10 %.

Otro punto a añadir al presente comentario es el de los expedientes resueltos al finalizar el año 1999. Al confeccionar el cuadro 1 de la Memoria del año 1998, nos encontrábamos con un total de 532 expedientes en trámite que, dicho sea de paso, fueron resueltos antes de publicar dicha Memoria. A este trabajo, a computar como realizado en el ejercicio de 1999, añadiremos que se han archivado, ya dados de alta en ese año, otros 1.798 expedientes, dejando en tramitación una cantidad que asciende a 700 expedientes, cuya suma con el anterior dato numérico obedece a la cifra antes comentada del número total de reclamaciones presentadas en este año 1999. Todos estos expedientes, conforme viene siendo habitual, se han tramitado y resuelto dentro del plazo reglamentario.

Como último comentario, con respecto al presente cuadro, relativo a las causas que han motivado el significativo descenso en el número de expedientes abiertos en este ejercicio, consideramos que ha influido la bonanza del período económico en el que nos hemos desenvuelto, sin olvidar un hecho constatable, como es que las entidades se ajusten cada vez más a las pautas y normas recomendadas por este Servicio de Reclamaciones, todas ellas recopiladas en las Memorias que

anualmente se publican y que, como es sabido, constituyen una útil herramienta de trabajo, tanto para dichas entidades, a la hora de marcar las pautas de su relación con la clientela, como para los propios consumidores y usuarios de servicios financieros.

## *2.1. Lugar de presentación y de origen de las reclamaciones, por comunidades autónomas (cuadro 2.1)*

Un año más, y ya es el quinto, diferenciamos al confeccionar el presente cuadro entre la comunidad autónoma donde se originó la incidencia que motivó la reclamación —nos referimos a la localidad donde está ubicada la oficina bancaria de la entidad afectada, lo que supone el dato quizás más trascendente— y aquella otra en la que posteriormente el reclamante estimó oportuno plantear su queja ante el Servicio, emplazamientos que pueden o no coincidir.

Este diferente modo de presentar las reclamaciones sirve de explicación a la enorme diferencia que existe en los datos de la Comunidad de Madrid si la comparamos con el resto de territorios autónomos. Como hacemos otros años, advertimos de que la remisión de supuestos a través del Servicio de Correos, por el que optan muchas personas que podrían dirigirse directamente a las sucursales provinciales del Banco de España, explica que prácticamente el 59 % de los expedientes

## **1. RESUMEN DE RECLAMACIONES AÑO 1999**

Período	Reclamaciones presentadas	Reclamaciones acumuladas	% s/año anterior	% s/mes anterior	Archivos acumulados	En trámite
Ene 99	166	166	▽ 24,9	▽ 20,2	4	162
Feb 99	203	369	▽ 18,5	△ 22,3	62	307
Mar 99	255	624	▽ 15,6	△ 25,6	149	475
Abr 99	232	856	▽ 0,8	▽ 9,0	271	585
May 99	244	1.100	△ 0,4	△ 5,2	436	664
Jun 99	231	1.331	▽ 13,5	▽ 5,3	646	685
Jul 99	231	1.562	▽ 22,0	0,0	823	739
Ago 99	156	1.718	△ 9,9	▽ 32,5	1.014	704
Sep 99	169	1.887	▽ 22,1	△ 8,0	1.235	652
Oct 99	181	2.068	▽ 24,6	△ 7,1	1.373	695
Nov 99	235	2.303	△ 9,3	▽ 29,8	1.630	673
Dic 99	195	2.498	▽ 6,2	▽ 17,4	1.798	700
<b>T O T A L</b>	<b>2.498</b>	<b>2.498</b>	<b>▽ 11,9</b>		<b>1.798</b>	<b>700</b>

presentados en el Servicio lo hayan sido en su sede central. Si nos fijásemos en el lugar de la incidencia, comprobaríamos que tan solo el 27,8 % del total nacional de expedientes abiertos tuvieron como causa supuestas anomalías o irregularidades acaecidas en la Comunidad de Madrid, o lo que es lo mismo, más de la mitad de los expedientes presentados en Madrid provienen de incidencias que nada tienen que ver con esta comunidad autónoma. Por tanto, y a pesar de que analizando el bienio anterior (período 1997-1998) parecía variar esta tendencia, no termina de alterarse de manera definitiva la proporción de reclamantes que optan por remitir el asunto al Servicio en Madrid, en lugar de dirigirse a sedes del Banco más cercanas a su domicilio.

Si valoramos ya directamente los datos, comunidad a comunidad, observaremos que en Madrid se ha producido un descenso del 7,6 % en reclamaciones presentadas —121 menos— y de un 9,2 % en incidencias —70 casos menos—. Si nos movemos en cifras relativas, probablemente más significativas por cuanto en ellas tomamos en cuenta, ponderándola, la disminución global en el número de expedientes abiertos en los años comparados a nivel nacional, comprobamos que esta comunidad autónoma ha sufrido ligeros incrementos (del 4,8 % y del 3 %, dependiendo, respectivamente, de reclamaciones presentadas o incidencias habidas), lo cual, si bien no es un dato trascendental, por la importancia económica que tiene este territorio, sí merece llamar nuestra atención. De hecho, fiel reflejo de ese aumento

relativo, es que la *ratio* de esta comunidad, que aparece en el siguiente cuadro, ha experimentado igualmente una variación al alza.

A menor distancia cada año de la madrileña, si tenemos en cuenta el lugar de la incidencia, se encuentra la Comunidad Autónoma Andaluza. Tan solo siete puntos (del 20,7 % al 27,8 %) separan los datos porcentuales de ambos territorios, lo que, llevado a número de expedientes, reduce la diferencia a tan solo 179 casos. No ocurre lo mismo con los datos extraídos del lugar de presentación, donde observamos un significativo descenso en las magnitudes andaluzas, que alcanza un 22,9 % en datos absolutos y un 12,8 % en relativos. Esto implica que, en mayor grado que el año anterior, las personas afectadas por incidencias en esta comunidad autónoma han optado por plantear el asunto fuera de los límites geográficos de su territorio.

También es un dato habitual a comentar en este capítulo que el resto de territorios se encuentra a gran distancia de los dos anteriormente comentados. Si acaso, destacamos que la Comunidad Valenciana permanece en tercera posición, tanto analizando estos datos desde el punto de vista del lugar de presentación como del lugar de incidencia. En este territorio autónomo, sí que el descenso ha sido generalizado, suponiendo unos parámetros que alcanzan el 22 % de decrecimiento en datos absolutos, tanto en reclamaciones presentadas como en incidencias denunciadas, y que rebasan el 13 %

## 2.1. LUGAR DE PRESENTACIÓN Y DE ORIGEN DE LAS RECLAMACIONES, POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

	1999				1998				Variación							
	Lugar de presentación		Lugar de origen		Lugar de presentación		Lugar de origen		Absoluta				Relativa			
	N. <sup>o</sup>	%	N. <sup>o</sup>	%	N. <sup>o</sup>	%	N. <sup>o</sup>	%	N. <sup>o</sup>	N. <sup>o</sup>	%	%	N. <sup>o</sup>	N. <sup>o</sup>	%	%
Madrid .....	1.472	58,9	695	27,8	1.593	56,2	765	27,0	▽ 121	▽ 70	▽ 7,6	▽ 9,2	Δ 4,8	Δ 3,0		
Andalucía .....	273	10,9	516	20,7	354	12,5	563	19,9	▽ 81	▽ 47	▽ 22,9	▽ 8,3	▽ 12,8	Δ 4,0		
C. Valenciana...	126	5,0	216	8,6	163	5,8	277	9,8	▽ 37	▽ 61	▽ 22,7	▽ 22,0	▽ 13,8	▽ 12,2		
Cataluña .....	88	3,5	192	7,7	89	3,1	194	6,8	▽ 1	▽ 2	▽ 1,1	▽ 1,0	Δ 12,9	Δ 13,2		
Castilla y León..	93	3,7	141	5,7	121	4,3	163	5,8	▽ 28	▽ 22	▽ 23,1	▽ 13,5	▽ 14,0	▽ 1,7		
Galicia.....	80	3,2	127	5,1	89	3,1	147	5,2	▽ 9	▽ 20	▽ 10,1	▽ 13,6	Δ 3,2	▽ 1,9		
País Vasco.....	50	2,0	72	2,9	47	1,7	85	3,0	Δ 3	▽ 13	Δ 6,4	▽ 15,3	Δ 17,6	▽ 3,3		
Aragón .....	52	2,1	68	2,7	91	3,2	113	4,0	▽ 39	▽ 45	▽ 42,9	▽ 39,8	▽ 34,4	▽ 32,5		
Murcia.....	49	2,0	73	2,9	39	1,4	71	2,5	Δ 10	Δ 2	Δ 25,6	Δ 2,8	Δ 42,9	Δ 16,0		
Canarias .....	49	2,0	80	3,2	49	1,7	88	3,1	0	▽ 8	0,0	▽ 9,1	Δ 17,6	Δ 3,2		
Cast-La Mancha.	42	1,7	109	4,4	60	2,1	125	4,4	▽ 18	▽ 16	▽ 30,0	▽ 12,8	▽ 19,0	0,0		
Extremadura ...	34	1,4	63	2,5	34	1,2	60	2,1	0	Δ 3	0,0	Δ 5,0	Δ 16,7	Δ 19,0		
Asturias.....	32	1,3	55	2,2	33	1,2	75	2,6	▽ 1	▽ 20	▽ 3,0	▽ 26,7	Δ 8,3	▽ 15,4		
La Rioja .....	15	0,6	21	0,8	14	0,5	18	0,6	Δ 1	Δ 3	Δ 7,1	Δ 16,7	Δ 20,0	Δ 33,3		
Cantabria .....	18	0,7	25	1,0	18	0,6	27	1,0	0	▽ 2	0,0	▽ 7,4	Δ 16,7	0,0		
Navarra.....	6	0,2	13	0,5	5	0,2	13	0,5	Δ 1	0	Δ 20,0	0,0	0,0	0,0		
Islas Baleares ...	17	0,7	28	1,1	29	1,0	43	1,5	▽ 12	▽ 15	▽ 41,4	▽ 34,9	▽ 30,0	▽ 26,7		
Ceuta.....	0	0,0	2	0,1	5	0,2	6	0,2	▽ 5	▽ 4	▽ 100,0	▽ 66,7	▽ 100,0	▽ 50,0		
Melilla.....	2	0,1	2	0,1	1	0,0	1	0,0	Δ 1	Δ 1	Δ 100,0	Δ 100,0	0,0	0,0		
T O T A L....	2.498	100	2.498	100	2.834	100	2.834	100	▽ 336	▽ 336						

y el 12 %, respectivamente, si nos fijamos en cifras relativas. En cuarta posición, un año más, se encuentra Cataluña, si consideramos el origen de la incidencia, con 192 expedientes, un 7,7 % del total nacional. Aquí observamos un descenso prácticamente nulo —dos expedientes— con respecto al ejercicio anterior, que implica un incremento relativo del 13,2 %. Sin embargo, tomando como referencia el lugar de presentación, esta comunidad autónoma, la catalana, tan solo tiene un expediente menos que el año anterior, ocupando, en consecuencia, con un total de 88 reclamaciones, el quinto lugar a nivel nacional, superada, conforme sucedió el año anterior, por la Comunidad Autónoma de Castilla y León, cuyos números son los siguientes: 141 incidencias dentro de sus límites geográficos, y 93 expedientes presentados allí. Estos datos numéricos implican descensos generalizados desde el punto de vista porcentual, que llegan a un decremento del 23,1 % en reclamaciones presentadas, de un 13,5 % en incidencias sufridas —datos estos absolutos—, y de un 14 % y 1,7 %, respectivamente, si acudimos a datos extraídos de la variación relativa sufrida entre uno y otro ejercicio.

El siguiente territorio autónomo a sacar a colación es el gallego, con un total de 127 incidencias denunciadas y 80 expedientes presentados. Aquí la variación no llama excesivamente la atención, aun cuando domine mayoritariamente la línea descendente, que, como ya hemos advertido, es la tónica general a nivel nacional.

Sin embargo, una comunidad autónoma donde, en contra de esta corriente generalizada, se produce un incremento en el número de expedientes presentados es el País Vasco. Aquí se presentan tres expedientes más que el año anterior, lo que provoca que el incremento relativo sufrido ascienda a un 17,6 %. Distinta tendencia se observa, por el contrario, analizando estos datos desde el punto de vista del lugar de la incidencia. El descenso aquí padecido —trece expedientes menos— se traduce en un 15,3 % en datos absolutos y un 3,3 % en relativos. Superando —dos casos más— los datos del País Vasco, en cuanto a reclamaciones presentadas, observamos que Aragón alcanza el 2,1 % del total nacional, frente al 3,2 % del año anterior. También hay un importante decremento en cuanto a incidencias denunciadas, que roza el 40 % en valores absolutos, llegando al 32,5 % en relativos. Es este uno de los territorios donde el descenso en el número de expedientes es indudablemente más llamativo —39 presentaciones y 45 incidencias menos que en 1998—, todo lo contrario que la comunidad autónoma cuyos datos comentaremos a continuación. Nos estamos refiriendo a Murcia, que iguala en porcentaje de expedientes presentados a territorios como el País Vasco y Canarias. Esto se ha producido en virtud de incrementos cuantitativos y porcentuales altamente destacables, dado que en datos relativos su ascenso supone el techo a nivel nacional,

con el 42,9 %. También el número de incidencias denunciadas se incrementa, aunque menos significativamente, dado que alcanza el 16 % si lo comparamos con el año anterior. Como última comunidad que destaca por el aumento del número de expedientes —presentados y denunciados— citaremos el caso de La Rioja, que supera sus porcentajes relativos de 1998 en un 20 % y 33,3 %, respectivamente. Si retornamos a los territorios donde imperan las disminuciones en el número de expedientes, Castilla-La Mancha sí es un buen ejemplo de la tendencia nacional, con decrementos de 18 y 16 expedientes menos que el año anterior, desde el punto de vista, respectivamente, de los supuestos presentados en su territorio e incidencias denunciadas.

Otros datos destacables son el importante descenso, tanto en incidencias como en casos presentados, que observamos en la Comunidad de las Islas Baleares. Aquí el descenso porcentual absoluto de expedientes presentados en sus límites geográficos rebasa el 41 % con respecto al año anterior, y roza el 35 % si valoramos las incidencias denunciadas. Otro decremento llamativo, dentro de los parámetros en los que se mueve, es el observado en la Ciudad Autónoma de Ceuta, donde se ha pasado de denunciar seis incidencias en 1998, a tan solo dos un año más tarde, lo que supone volver a valores similares a los de Melilla, único territorio comparable al ceutí.

## **2.2. Número de reclamaciones por 1.000 millones de euros, tomando como base la media de créditos y depósitos de cada comunidad autónoma (cuadro 2.2)**

Este cuadro es la segunda vez que aparece en el capítulo de Información Estadística de la *Memoria del Servicio de Reclamaciones*. Fue, por tanto, la principal novedad de la correspondiente al año 1998, y repetimos su publicación por entender que su contenido ofrece una imagen precisa y exacta que facilita el estudio detallado del volumen de reclamaciones e incidencias de cada territorio, teniendo en cuenta un dato que amplía la perspectiva del estudio, esto es, cuál es la media de créditos y depósitos en cada una de las diecinueve comunidades autónomas, y si ese mayor o menor volumen de operaciones y transacciones bancarias tiene reflejo directo, en mayor o menor grado, en el número y proporción de incidencias denunciadas dentro de dichos territorios, con la posterior apertura del correspondiente expediente de reclamación. Con toda seguridad, las cifras contenidas en este cuadro deben valorarse junto con las facilitadas en el anterior (cuadro 2.1), donde distinguímos, a nivel global y particular, entre reclamaciones presentadas e incidencias habidas en cada comunidad.

Con este cuadro se rompe la tendencia de colocar siempre las mismas comunidades autónomas en posiciones privilegiadas, basándonos en criterios de su mayor importancia económica. Si nos fijamos tanto en los datos como en los dos gráficos que adjuntamos a este cuadro —es novedad el que muestra el territorio nacional—, vemos cómo no siempre una comunidad de destacada importancia en el sector económico a nivel nacional y, en consecuencia, en el bancario encuentra la contrapartida de ese flujo económico en un alto volumen de reclamaciones.

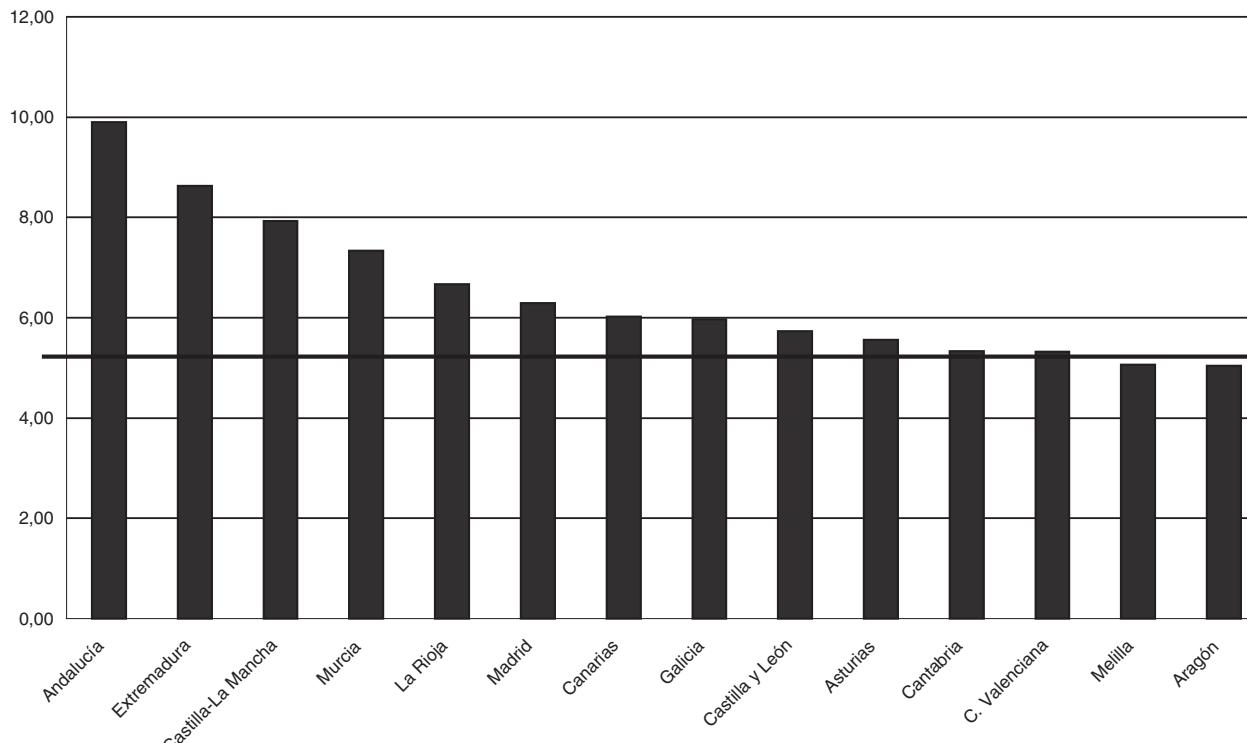
Son tres las partes en las que se divide el presente cuadro. Primeramente se recoge la media, en millones tanto de euros como de pesetas —si bien destacamos los primeros en detrimento de las segundas, porque a ellos se refieren las *ratios*, última columna, calculadas en el cuadro—, de los créditos y depósitos dentro de cada comunidad. Con esta cifra, constatamos la actividad económica desarrollada en cada territorio, llegando a indicar en la tercera columna de esta parte del cuadro, comparándola a nivel nacional, la trascendencia porcentual que implica dicho volumen económico. A la vista de esta tercera columna, observamos un año más cómo Madrid y Cataluña destacan sobre el resto de territorios, con un 23,8 % y un 19,3 %, respectivamente, a gran distancia de la tercera comunidad, que, con un 11,2 %, es Andalucía. Resaltamos aquí un dato plenamente positivo que puede enjuiciarse desde un doble punto de vista. Nos referimos al fortísimo incremento en el volumen de créditos y depósitos habido en nuestro país, tanto a nivel nacional como particular de cada comunidad autónoma, fiel reflejo de la actividad eco-

### Distribución de reclamaciones por CCAA



nómica. Fijémonos que la media total alcanzaba en 1998 la suma de 68.990.141,5 millones de pesetas —por error en la Memoria correspondiente se hizo constar la expresión miles de millones—, mientras que en 1999 dicha media asciende a 77.270.007,1 millones de pesetas, lo que supone un incremento de más de ocho billones de pesetas. Si, a pesar de esa variación al alza tan importante, que implica un número ayor de transacciones bancarias, las reclamaciones han descendido, e

Reclamaciones por 1.000 millones de Euros



incluso también la *ratio* de quejas por comunidades autónomas, a nivel general —conforme veremos más tarde—, podemos ciertamente felicitarnos por cuanto son datos que denotan un avance en ambos sentidos de la actividad económica y de la operativa bancaria, en absoluto incompatibles con el aumento de la transparencia y claridad del sistema financiero y de la relación entidad-cliente, que evita la proliferación de quejas por parte de una clientela que inicia o incrementa cada vez en mayor proporción sus vínculos mercantiles con las entidades de crédito.

La segunda parte en la que dividimos el cuadro ofrece los datos de las reclamaciones según el lugar de comisión de la incidencia, y es fiel reflejo de la relación contenida en el cuadro 2.1 anterior, en el que se describen las reclamaciones tramitadas atendiendo a la referencia indicada, sin olvidar recoger el porcentaje que dicho valor supone sobre el total nacional, en cada territorio autónomo.

Como tercer apartado del cuadro aparece el dato que refunde las dos partes anteriores. Estamos hablando del número de reclamaciones presentadas por cada mil millones de euros de créditos y depósitos en cada comunidad. Nos encontramos ante la información fundamental del cuadro, clave para orientar al lector sobre si el elevado volumen de transacciones bancarias en un concreto territorio tiene como consecuencia un alto número de incidencias o, por el contrario, una determinada comunidad tiene un volumen operativo que no puede calificarse como justificativo del elevado número de

quejas allí suscitadas. Esta *ratio* obtenida difiere lógicamente de la que aparece en la anterior Memoria, la de 1998. La razón, como el lector podrá a buen seguro deducir, es que tomamos como referencia para el cálculo el importe de 1.000 millones de euros, en lugar de la peseta empleada entonces. Parece mucho más útil, de cara al futuro, optar por la nueva moneda. Por ese motivo, los valores resultantes —insistimos—, como producto del cálculo entre el volumen de operativa bancaria y reclamaciones, no se pueden comparar fácilmente con los de hace un año, si bien, en honor a la verdad, son significativamente inferiores a los de entonces, conforme ha tenido este Servicio la oportunidad de comprobar.

Como variaciones fundamentales, no podemos evitar aludir al caso de Madrid, que este año supera la media nacional, con una *ratio* de 6,3 reclamaciones, cuando hace un año formaba parte de las comunidades con menos reclamaciones que la media nacional. Similar salto cuantitativo observamos en la Comunidad de La Rioja.

En lo positivo, por experimentar niveles inferiores a la media nacional, cuando la tendencia hace un año era muy diferente, aparte del caso de Ceuta —que en 1998 encabezaba el listado y en la actualidad ha recuperado una posición más moderada—, citaremos los de Aragón, ciertamente destacable, y la Comunidad Valenciana.

Para valorar mejor toda esta información, hemos añadido al gráfico de barras que acompañábamos el

## 2.2. NÚMERO DE RECLAMACIONES POR 1.000 MILLONES DE EUROS, TOMANDO COMO BASE LA MEDIA DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS DE CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA

Comunidades Autónomas	Media créditos y depósitos en millones			Reclamaciones por lugar de incidencia		Reclamaciones por 1.000 millones de euros
	Euros	Pesetas	% sobre total	N.º de reclamaciones	% sobre total	
Andalucía.....	52.130,0	8.673.702,7	11,2	516	20,7	9,9
Extremadura.....	7.302,2	1.214.979,9	1,6	63	2,5	8,6
Castilla-La Mancha.....	13.752,3	2.288.190,4	3,0	109	4,4	7,9
Murcia.....	9.953,3	1.656.093,2	2,1	73	2,9	7,3
La Rioja.....	3.149,9	524.102,4	0,7	21	0,8	6,7
Madrid.....	110.437,5	18.375.248,6	23,8	695	27,8	6,3
Canarias.....	13.290,9	2.211.417,2	2,9	80	3,2	6,0
Galicia.....	21.277,0	3.540.201,2	4,6	127	5,1	6,0
Castilla y León.....	24.614,5	4.095.501,3	5,3	141	5,6	5,7
Asturias.....	9.889,7	1.645.503,0	2,1	55	2,2	5,6
Cantabria.....	4.693,1	780.860,7	1,0	25	1,0	5,3
C. Valenciana.....	40.612,3	6.757.311,6	8,7	216	8,6	5,3
Melilla.....	394,8	65.696,9	0,1	2	0,1	5,1
Aragón.....	13.495,3	2.245.423,8	2,9	68	2,7	5,0
Ceuta.....	427,1	71.055,4	0,1	2	0,1	4,7
Baleares.....	10.035,7	1.669.797,7	2,2	28	1,1	2,8
País Vasco.....	31.738,3	5.280.813,9	6,8	72	2,9	2,3
Cataluña.....	89.516,0	14.894.215,3	19,3	192	7,7	2,1
Navarra.....	7.692,3	1.279.891,6	1,7	13	0,5	1,7
T O T A L E S.....	464.402,1	77.270.007,1	100,0	2.498	100,0	5,5

año pasado y en el que puede verse la media nacional dividiendo en dos las comunidades autónomas, un mapa del territorio nacional que, ofreciendo los datos por distintas tonalidades, facilita una visión interesante de las magnitudes ofrecidas en este cuadro.

### 3. *Naturaleza de la entidad contra la que se dirigen las reclamaciones (cuadro 3)*

Siempre que comentamos el presente cuadro, la primera advertencia que cabe realizar consiste en dejar constancia de las escasísimas oscilaciones que se producen en el mismo, tanto en los números totales como en los porcentajes. Ya hemos anunciado que, en los totales, la suma del número de expedientes no va a coincidir con la de presentados a lo largo del año: la primera es ligeramente superior. El motivo es que en algunos expedientes han intervenido dos o más entidades de distinta naturaleza, estando dadas de alta en cada uno de sus respectivos grupos.

La hegemonía entre las entidades contra las que se han presentado más quejas la mantienen, un año más, los bancos, con un 61,3 % del total, lo que supone un ligero descenso de algo más de dos puntos con respecto al año anterior, pero que tan solo se reduce a siete décimas si lo comparamos con el porcentaje de 1997. Las cajas de ahorros y CECA (814) tienen poco más de la mitad de expedientes que los bancos, siendo su porcentaje de un 32,6 %, prácticamente el mismo que el de 1998. La simple suma de ambos porcentajes —de bancos y cajas— nos permite comprobar que ambos tipos de entidades monopolizan las reclamaciones que se presentan ante el Servicio, lo que no puede sino entenderse como fiel reflejo de la hegemonía que ambos grupos tienen en nuestro país en el sector financiero.

Para encontrar el tercer grupo de entidades, las cooperativas de crédito, tenemos que llegar a un porcentaje del 3,4 %, con 86 expedientes tramitados. Aquí hay un ligero incremento porcentual de dos décimas, si lo comparamos con el ejercicio anterior, pero, sin embargo, el número de expedientes se reduce en la poco significante cuantía de seis supuestos menos en el presente año. Otro aspecto destacable es el incremento del número de reclamaciones presentadas contra «entidades no de crédito», que vuelven, con un porcentaje del 1,8 % del total, a valores similares a los que tenían en 1997. Este grupo, conviene quizás aclararlo, está formado por las entidades que no ostentan la condición que indica su título, tal y como lo define la Ley 26/1988, de 29 de julio, de disciplina e intervención de entidades de crédito; nos estamos refiriendo, por ejemplo, a las sociedades de garantía recíproca, sociedades de valores, sociedades de tasación, establecimientos de cambio, mutualidades, etc. Conviene, pues, distinguirlo del grupo «Consulta entidad», con 48 expedientes abiertos frente a los 50 del año anterior, incluyéndose aquí los casos referidos a aspectos generales de práctica bancaria, así como aquellos otros que, por razón de su materia, exceden de la competencia del Servicio.

### 4. *Tipo de resolución de las reclamaciones tramitadas y archivadas en el año 1999 (cuadro 4)*

Possiblemente, nos encontramos ante el cuadro que atrae más la atención, por cuanto en él se especifica de forma detallada contra qué entidades se dirigieron las reclamaciones —siempre que el Servicio estimase el asunto de la suficiente transcendencia como para solicitar alegaciones en lugar de optar por su archivo, y que el número de expedientes ascendiese a un mínimo de 20— y cómo concluyeron las mismas, o sea, en cuántos supuestos se produjo un allanamiento o desistimiento, en cuántos el Servicio dictaminó en favor de una u otra parte y, por último, el número de expedientes que se

## 3. NATURALEZA DE LA ENTIDAD CONTRA LA QUE SE DIRIGEN LAS RECLAMACIONES

	1999		1998	
	N. <sup>º</sup>	%	N. <sup>º</sup>	%
Bancos.....	1.531	61,3	1.802	63,6
Cajas de ahorros y CECA .....	814	32,6	906	32,0
Cooperativas.....	86	3,4	92	3,2
Establecimientos financieros de crédito.....	57	2,3	65	2,3
Consulta entidad .....	48	1,9	50	1,8
Entidades no de crédito.....	46	1,8	30	1,1
<b>T O T A L .....</b>	<b>2.582</b>		<b>2.945</b>	

(\*) Los porcentajes están calculados sobre el número de reclamaciones presentadas en los respectivos años. Año 1998: 2.834; año 1999: 2.498.

archivaron sin pronunciamiento por no proceder la emisión de este. Al final del cuadro, describimos —con respecto a cada entidad— cuántos expedientes han sido ya archivados y cuántos estaban aún pendientes a la hora de confeccionarlo, advirtiendo, como ya hicimos en la presentación de este capítulo, que la totalidad de los mismos está ya archivada al publicarse la Memoria.

Entrando ya en el estudio detallado del cuadro, la primera columna sirve de referencia, por cuanto en la misma aparece el número total de reclamaciones como dato fundamental, sirviendo para ordenar las entidades de crédito de más a menos reclamadas. En el polo opuesto del cuadro —ya lo dijimos antes— se especifica cuántas de esas reclamaciones estaban ya archivadas al finalizar el año 1999 y cuántas quedaban aún entonces pendientes —hoy ya resueltas— de dicho archivo. La suma, pues, de ambos valores debe coincidir con esa primera columna que utilizamos de referencia ordinal.

A continuación aparecen las columnas que contienen el número y proporción de expedientes que concluyeron con el allanamiento de la entidad o con el desistimiento de la parte reclamante. En estos supuestos, el Servicio no emitió su opinión, tras encontrarse con la

aceptación de la tesis del interesado por parte de la entidad, o con el acuerdo de ambas partes litigantes, dependiendo —respectivamente— de uno u otro caso.

Si seguimos avanzando por el cuadro, nos encontramos con los datos, y correspondientes porcentajes, de los expedientes cuya tramitación concluyó con dictamen en favor de una u otra parte, para continuar con aquellos otros en los que no hubo pronunciamiento del Servicio.

Vamos a comenzar ahora, tras la oportuna explicación de las magnitudes y parámetros contenidos en el cuadro, a valorar cómo se han comportado —valga el término— las distintas entidades de crédito si comparamos sus cifras y porcentajes a lo largo de los últimos años.

El primer comentario que se debe realizar, tras llevar a cabo un rápido análisis del cuadro, se refiere a la existencia de cinco entidades cuyas magnitudes son muy superiores al resto. La primera de ellas, el Banco Santander Central Hispano, tiene como explicación de su posición, el proceso de fusión que tuvo en el ejercicio comentado. Sus datos, pues, engloban tanto las re-

#### 4. TIPOS DE RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES TRAMITADAS Y ARCHIVADAS EN EL AÑO 1999

Entidades	Total reclama-ciones	Allana-mientos y desisti-mientos	% sobre total	Informes favorables al reclamante	% sobre total	Informes favorables a la entidad	% sobre total	Sin pronun-ciamiento	% sobre total	Total archivadas	Total pendientes
Banco Santander Central Hispano .	206	22	11,8	58	31,2	80	43,0	26	14,0	186	20
Argentaria.....	198	50	27,5	33	18,1	87	47,8	12	6,6	182	16
Banco Bilbao Vizcaya .....	153	24	19,0	30	23,8	58	46,0	14	11,1	126	27
Banco Español de Crédito.....	153	48	33,6	39	27,3	43	30,1	13	9,1	143	10
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid.....	111	4	4,0	28	27,7	60	59,4	9	8,9	101	10
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona .....	56	3	6,1	10	20,4	26	53,1	10	20,4	49	7
Caja de Ahorros del Mediterráneo....	35	6	18,8	8	25,0	14	43,8	4	12,5	32	3
Banco Central Hispanoamericano....	32	6	18,7	9	28,1	11	34,4	6	18,7	32	—
Banco Zaragozano.....	30	5	17,2	11	37,9	12	41,4	1	3,4	29	1
Unicaja .....	30	5	17,9	8	28,6	12	42,8	3	10,7	28	2
Bankinter .....	27	2	11,2	8	44,4	8	44,4	—	0,0	18	9
Bancaja .....	26	4	15,4	7	26,9	13	50,0	2	7,7	26	—
Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez.....	26	6	25,0	4	16,7	11	45,8	3	12,5	24	2
Ibercaja.....	26	3	13,6	7	31,8	9	40,9	3	13,6	22	4
Deutsche Bank, S.A.E.....	26	3	13,6	8	36,4	8	36,4	3	13,6	22	4
Banco Popular Español.....	25	4	17,4	4	17,4	14	60,9	1	4,3	23	2
Caja General de Ahorros de Granada .....	24	6	28,6	7	33,3	8	38,1	—	0,0	21	3
Citibank.....	23	3	13,6	6	27,3	8	36,4	5	22,7	22	1
Banco Pastor.....	23	—	0,0	10	50,0	7	35,0	3	15,0	20	3
Caja de Ahorros Castilla-La Mancha .....	21	1	5,9	1	5,9	14	82,3	1	5,9	17	4
Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla .....	20	—	0,0	7	35,0	12	60,0	1	5,0	20	—

(\*) Los porcentajes se han calculado sobre el total de reclamaciones resueltas en cada entidad.

clamaciones formuladas contra el antiguo Banco Santander, como aquellas otras presentadas contra la nueva entidad, que surgió una vez se produjo, en los primeros meses del año, la fusión con el Banco Central Hispanoamericano. Este motivo explica que esta última entidad aparezca con tan solo 32 reclamaciones —111 hace un año—, dado que incluimos aquí únicamente las quejas recibidas contra este banco antes de materializarse la fusión comentada.

Evidentemente, los datos de una entidad como la surgida a principios del año comentado, tras la fusión, dado su tamaño e importancia, son difícilmente comparables con los de ejercicios anteriores. Con toda probabilidad, sucederá algo similar tras la fusión del Banco Bilbao Vizcaya y Argentaria, que en 1999, por separado, ocupaban la segunda y tercera posición como dos de las entidades más reclamadas. Pero, volviendo a los números de la entidad que lidera la relación, observamos que tiene el porcentaje más alto (31,2 %), entre las cinco entidades que destacan del resto, de informes favorables al reclamante. De informes en sentido contrario —coincidentes con su postura—, el porcentaje (43 %) puede calificarse como normal.

Argentaria, la entidad que ocupa el segundo lugar en el cuadro, con un total de 198 expedientes, tiene unos valores que, a primera vista, podrían llamar nuestra atención por su elevada magnitud. Sin embargo, esta inicial impresión debe matizarse, dado que está englobando los números que presentaban en 1998 tres entidades —Argentaria, Caja Postal y Banco Hipotecario; Caja Postal (antes de su integración) y Banco Exterior de España—. Si sumamos los números de las tres en la Memoria de ese año, la cifra ascendería a 215 expedientes, 17 más de los tramitados en 1999. Además, su porcentaje de allanamiento es destacable (27,5 % sobre el total), al igual que el escaso número de supuestos que concluyeron con un dictamen contrario a sus intereses (33 casos, un 18,1 %).

Banco Bilbao Vizcaya comparte el tercer lugar del listado de entidades más reclamadas con Banco Español de Crédito. Casualmente, el número de reclamaciones —153— coincide en ambas. Sin embargo, el banco citado en segundo lugar dobla al primero —48 frente a 24— en número de allanamientos y desistimientos, lo que, sin duda, inclina a pensar en una política más favorable al acercamiento de posturas con la clientela. Sin embargo, Banco Bilbao Vizcaya fue acreedor de más informes del Servicio en favor de su postura que Banesto —58 casos en el primero y tan solo 43 en el segundo—. De cualquier modo, en lo que ambas entidades también coinciden es en el importante aumento sufrido en el número de reclamaciones formuladas contra ellas. Pensemos que contra Banco Bilbao Vizcaya se presentaron, en 1998, 34 quejas menos que en el año

analizado. En el caso de Banesto, este incremento es aún más llamativo, por cuanto en el año 1999 ha sido denunciado en 56 ocasiones más que un año antes. Por este motivo, comparte el tercer lugar en la relación, cuando en 1998 ocupaba un séptimo puesto con datos bastante más moderados.

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid, entidad más reclamada excluyendo los bancos, ocupa un quinto lugar —111 expedientes—, cerrando el grupo de cinco entidades que hemos considerado destacan del resto. Aquí, sin embargo, se produce un fenómeno distinto a los casos que comentábamos en el anterior párrafo. Sus cifras son significativamente inferiores a las de los últimos años, en los que aparecía habitualmente entre las tres entidades más reclamadas. Este año 1999, tiene 16 casos menos que en 1998, si bien nos encontramos con un dato que aún merece cierta llamada de atención. Los casos que concluyeron con desistimiento o allanamiento tan solo suponen el 4 % de sus 111 expedientes, cifra muy inferior a la de la práctica totalidad de entidades. Como contrapunto de este dato, su porcentaje de expedientes favorables a su postura es destacable, ronda el 60 %, valor que tan solo otras tres entidades de la relación superan —Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha, Banco Popular Español y Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla—.

También haremos mención al caso de La Caixa, que con 56 expedientes, 6 menos que en 1998, ocupa el sexto lugar en la relación.

Otras magnitudes que consideramos deben resaltarse son las que afectan a una serie de entidades en las que los dictámenes obtenidos desfavorables a su postura coinciden más o menos en número con aquellos otros en los que su proceder fue validado por el Servicio. Nos referimos, en primer lugar, al caso de Banco Pastor, que obtuvo 10 dictámenes desfavorables y tan solo 7 en sentido contrario. Sin embargo, esta entidad no estimó oportuno allanarse ni buscar el desistimiento de su clientela en ninguno de los 23 expedientes que formularon en su contra, situación que comparte con el Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla. Es un dato para reflexionar.

Un volumen más o menos equiparable entre resoluciones en favor y en contra lo obtienen Deutsche Bank, S.A.E., y Bankinter —8 expedientes en cada sentido para ambas entidades— que tan solo se allanaron, respectivamente, en 3 y 2 ocasiones. Prácticamente aquí podemos incluir el caso de Banco Zaragozano, con 11 informes favorables al reclamante y uno más tan solo en favor de la tesis que defendía el citado banco. A buen seguro, de estos datos las entidades mencionadas podrán sacar sus propias consecuencias.

En el vértice opuesto, magnitudes que merecen destacarse por lo positivo, nos referimos al caso de la Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha, que tan solo tuvo un expediente —de las 21 reclamaciones formuladas contra ella— que concluyó con una opinión del Servicio contraria a su proceder. Es un dato que habla en favor de su política de atención a la clientela.

Sin duda, el lector más interesado en la materia podrá obtener más datos y conclusiones comparando la evolución de cada entidad con los datos incluidos en la Memoria de 1998. Como valores globales y fieles al descenso generalizado en el número de incidencias planteado, vemos que una serie de entidades desaparecen del cuadro del año comentado, habiendo estado un año antes, por la sencilla razón de descender el número de quejas por debajo de las 20 —cifra mínima para constar en la relación—. Son los casos de Abbey National Bank —aunque aquí muchos de sus expedientes pasaron a contabilizarse a la Caja de Ahorros del Mediterráneo—, Caja de Ahorros de Galicia y Caja España de Inversiones. Vuelve al cuadro, tras estar ausente en el año 1998, el Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla, aunque su número de reclamaciones —justamente 20— tampoco es un dato que merezca mayor comentario, sobre todo teniendo en cuenta que tan solo en siete de ellas el dictamen del Servicio fue desfavorable a su postura.

## 5. Resultado global de las reclamaciones archivadas en 1999 (cuadro 5)

Teniendo como referencia, a la hora de seleccionar expedientes, la circunstancia de que se hayan o no solicitado alegaciones a la entidad reclamada, los dos primeros apartados, así como un tercero integrado por aquellos otros supuestos en los que, habiéndose o no solicitado aquellas, el expediente se archiva basándonos en el expreso desistimiento de la parte reclamante, se procede a la división del presente cuadro en los tres citados apartados.

Comenzando el estudio por este último grupo o apartado, el de los desistimientos, en el que, como decíamos, el reclamante manifiesta su voluntad de poner fin a la queja que en su día planteó, en 1999 se han contabilizado 66 de estos casos, catorce menos que el año anterior, aunque, sin embargo, dicha disminución implica un incremento relativo del 3,7 %. Esta variación relativa supone un buen indicador del interés de muchas entidades por atender las quejas de sus clientes antes de que se produzca la intervención del Servicio de Reclamaciones, acercando posturas con el objeto de lograr que ambas partes litigantes coincidan en sus posiciones y se retire la reclamación formulada.

Los otros dos grandes apartados del presente cuadro se dividen, a su vez, en una serie de subgrupos. Nos re-

### 5. RESULTADO GLOBAL DE LAS RECLAMACIONES ARCHIVADAS EN 1999

	1999		1998		Variación		
	N.º	%	N.º	%	Absoluta		Relativa
					N.º	%	%
<b>Sin solicitud de alegaciones:</b>							
El reclamante no aportó la documentación solicitada. Archivo.....	137	5,9	224	7,7	▽ 87	▽ 38,8	▽ 21,4
Solicitudes de información sobre una práctica sin reclamación (referidas o no a una entidad concreta) .....	32	1,4	28	1,0	Δ 4	Δ 14,3	Δ 40,0
<b>Asuntos rechazados:</b>							
Asuntos de derecho privado .....	56	2,4	61	2,1	▽ 5	▽ 8,2	Δ 14,3
Otros organismos .....	266	11,4	299	10,3	▽ 33	▽ 11,0	Δ 10,7
Asuntos sub júdice .....	76	3,3	113	3,9	▽ 37	▽ 32,7	▽ 15,4
El asunto planteado no supone infracción.....	11	0,5	13	0,4	▽ 2	▽ 15,4	Δ 25,0
Motivos varios .....	108	4,6	149	5,1	▽ 41	▽ 27,5	Δ 9,8
Asunto ya resuelto .....	18	0,8	15	0,5	Δ 3	Δ 20,0	Δ 60,0
No es entidad de crédito.....	34	1,5	22	0,7	Δ 12	Δ 54,5	Δ 114,3
<b>Sin o con solicitud de alegaciones:</b>							
Desistimientos .....	66	2,8	80	2,7	▽ 14	▽ 17,5	Δ 3,7
<b>Con solicitud de alegaciones:</b>							
Allanamientos .....	178	7,6	243	8,3	▽ 65	▽ 26,7	▽ 8,4
Informes favorables al reclamante .....	505	21,7	669	23,0	▽ 164	▽ 24,5	▽ 5,7
Informes favorables a la entidad .....	669	28,7	790	27,1	▽ 121	▽ 15,3	Δ 5,9
Improcedencia de informe. Sin pronunciamiento...	174	7,4	209	7,2	▽ 35	▽ 16,7	Δ 2,8
<b>T O T A L .....</b>	<b>2.330</b>	<b>100</b>	<b>2.915</b>	<b>100</b>	<b>▽ 585</b>	<b>▽ 20,1</b>	

feriremos primeramente a aquellos expedientes en los que el Servicio estimó oportuno, sobre la base del asunto denunciado, solicitar alegaciones a la entidad o entidades implicadas. Estos expedientes, que contienen alegaciones de la entidad reclamada, quedan, a su vez, divididos en cuatro clases o categorías, que nos sirven para valorar y comentar los datos numéricos de cada una de ellas. La primera corresponde a los allanamientos, con un total de 178 expedientes, 65 menos que el año anterior, en el que hubo un ligero incremento relativo del 1,2 %. Este aumento no se produce en el año que estamos ahora comentando, en el que, a consecuencia del descenso anunciado, el porcentaje de variación relativa desciende al 8,4 %. Con un número similar de expedientes —174—, destacamos los informes en los que no ha habido pronunciamiento del Servicio, absteniéndonos de emitir nuestra opinión por las variadas razones que indicábamos en cada uno de dichos supuestos. En este apartado contabilizamos 35 expedientes menos que el año anterior, lo que, traducido en datos porcentuales, supone, no obstante, un incremento relativo del 2,8 %.

Indudablemente, el número más importante de expedientes es aquel en el que se produce el pronunciamiento del Servicio, en uno u otro sentido, esto es, aquellos supuestos en los que el Servicio dictamina en favor de una u otra parte. El número más destacado es el de informes favorables a la entidad reclamada, con un total de 669 casos. Dicho dato supone el 28,7 % de todos los expedientes abiertos en el año por el Servicio, e implica un incremento relativo del 5,9 %. A su vez, los informes que concluyeron con un dictamen radicalmente distinto, es decir, con una conclusión favorable a la parte reclamante, fuera esta persona física o jurídica, constituyeron el 21,7 % del total de expedientes, con una cifra absoluta de 505 casos. Esto supone un descenso relativo del 5,7 %, que se concreta en 164 expedientes menos que el año anterior. Analizadas globalmente las proporciones entre informes favorables a una u otra parte, se mantienen en valores similares a las del año anterior, consolidando unas magnitudes bastante más equilibradas en estos dos últimos años que las que había anteriormente, en las que la proporción de informes desfavorables al reclamante era mayoritaria. Tal como apuntábamos el año anterior, no parece que de estos datos sea posible llegar a conclusión alguna; si acaso, avalan la objetividad e imparcialidad con que dicta sus resoluciones, año tras año, el Servicio de Reclamaciones.

El tercer gran apartado del cuadro es el de aquellos casos en los que el Servicio no estimó oportuno solicitar alegaciones a la entidad implicada. El primer grupo, dentro de este apartado, es el de aquellos supuestos en los que el reclamante no aportó la documentación solicitada por el Servicio, sin la cual no se podía continuar

la tramitación del expediente. Esto provocó el archivo de las actuaciones iniciadas por el Servicio, entendiendo que el interesado desistía de su reclamación. Dicha falta de respuesta nos la encontramos en un total de 137 expedientes, cifra significativamente inferior a la que suele ser habitual en este apartado. Recordemos que en 1998 el archivo del expediente tuvo como causa esta concreta razón en un total de 224 supuestos, mientras que el año anterior esto había sucedido en 225 ocasiones. Tales datos muestran, en consecuencia, una variación relativa a la baja, del 21,4 %.

Por el contrario, donde observamos un importante aumento, que en valores relativos alcanza el 40 %, es en aquellos supuestos que fueron archivados al consistir la queja en meras solicitudes de información sobre una práctica, sin que de la lectura del escrito recibido se formulase una concreta reclamación contra una entidad de crédito. Recordemos que la norma impide que el Servicio ofrezca información general sobre servicios bancarios.

Desde luego, el capítulo más importante dentro de este apartado lo constituyen los casos en los que no se solicitaron alegaciones a la entidad reclamada, por haberse rechazado el asunto y decretado su archivo. Dicha decisión fue tomada en razón de encontrarnos ante impedimentos que podríamos calificar de básicos, empleándose este término porque la propia norma reglamentaria del Servicio dicta la imposibilidad de entrar a resolver sobre los mismos. Hemos dividido estos asuntos rechazados en siete categorías, las mismas empleadas hace un año, siendo, por orden de mayor a menor, las siguientes: supuestos en los que el Servicio decidió remitir el asunto a otros organismos públicos, por corresponderles a ellos resolver el asunto (nos encontramos con 266 casos, 33 menos que el año anterior, pero que, sin embargo, suponen un incremento relativo del 10,7 %); expedientes en los que se produjo el archivo por «motivos varios», acogiendo todas aquellas situaciones de hecho que, básicamente, no eran competencia del Banco de España (108 supuestos, 41 menos que el año anterior); asuntos sub júdice, en los que la norma veda expresamente la intervención del Servicio (76 casos, 37 menos que en 1998, un 15,4 % de descenso); asuntos de derecho privado (56 casos, 5 menos que un año antes), en los que debe entrar a conocer un órgano judicial; 34 supuestos en los que la parte reclamada no era una entidad de crédito, produciéndose aquí un importante incremento relativo —aunque las cifras absolutas no son tan llamativas— del 114,3 %; asuntos que ya habían sido resueltos por el Servicio en otros expedientes, y que, por lo tanto, no podían volver a ser valorados en la presente instancia (18 casos, frente a los 15 de 1998); y, por último, un total de 11 supuestos, dos menos que un año antes, que se archivaron sobre la ba-

se de que el asunto planteado no suponía infracción de norma de transparencia alguna.

## 6. Materia objeto de la reclamación (cuadro 6)

Un año más, las operaciones activas continúan siendo el asunto más reclamado, si bien persiste en su tendencia, sostenida en los últimos años, de ir poco a poco disminuyendo sus valores porcentuales. En 1997, este capítulo representaba el 46,5 % de todas las reclamaciones presentadas ante el Servicio. Un año después, en 1998, dicho porcentaje descendió al 39,7 %, y en este año de 1999 sufre otro importante descenso, alcanzando el 32,1 %, con un valor absoluto de 803 expedientes. Fijémonos que esta cifra supone que se hayan presentado en el año comentado 323 casos menos de este grupo que un año antes, un 19,1 % de descenso relativo, datos todos estos por los que, sin duda, debemos felicitarnos, dado que denotan que la relación banca-clientela, en una operativa que indudablemente, por su propia naturaleza, puede llegar a ser conflictiva, no se ha visto afectada por un incremento de quejas, a pesar de que los créditos en nuestro país, en el último ejercicio, conforme hemos expuesto en el cuadro 2.2, han visto incrementado su número e importancia. Otra causa importante del decrecimiento comentado es que los efectos que inicialmente causó la aparición y aplicación de la Ley 2/1994, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, que en su momento produjo un significativo aumento en el número de quejas relacionadas con estas operaciones, sean cada vez más reducidos; ello a pesar de que, en mayor o menor medida, el descenso de los tipos de interés se haya mantenido, o haya iniciado una ligera recuperación que tampoco es digna de tomarse en cuenta. Dentro de estos 803 expedientes, si profundizamos en las causas últimas de los mismos, destacamos que 207 se han producido por dis-

crepancia con los intereses cobrados por las entidades, 193 por disconformidad con comisiones y gastos anejos a estas operaciones, y 96 se centraban en disconformidad del reclamante con las condiciones contractuales aplicadas. Estas tres causas suponen más del 60 % de los motivos por los que la clientela reclamó discrepancia de sus préstamos y créditos.

El segundo lugar en importancia, también un año más, aunque igualmente aquí se repite una tendencia de disminución en sus magnitudes, lo ocupa el grupo de operaciones pasivas, con un 25,4 % del total. Esto supone un número de 635 expedientes, 102 menos que en 1998, año en el que el volumen de este grupo ya descendió en 86 casos. Indagando en las causas de estos 635 expedientes, comprobamos que un 22 % de los mismos provienen de actuaciones unilaterales de la entidad que afectan a apuntes en cuenta, 140 casos; comisiones y gastos cargados en cuentas y depósitos, 128 supuestos; información defectuosa o documentación incorrecta que afectaba a posiciones mantenidas por la clientela, con un total de 122 casos; y, ya a considerable distancia, con un 11,02 % —70 casos—, errores en cuentas producidos por faltas de diligencia de la entidad reclamada.

El tercer grupo por su importancia en valores porcentuales y absolutos es, nuevamente, el de reclamaciones varias. Aquí se repite casualmente el mismo valor que hace un año, con un total de 530 supuestos, si bien en el presente ejercicio esto supone un 21,2 % del total de materias reclamadas, frente al 18,7 % del año anterior. El desglose de estos 530 supuestos lo indicamos a continuación, con el objeto de procurar y hacer público que se conozcan con antelación aquellos asuntos en los que el Servicio no puede entrar a conocer por exceder de su estricto ámbito competencial, si bien advertimos que algunos de estos temas sí supusieron la apertu-

## 6. MATERIA OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

	1999		1998		Variación		
	N. <sup>º</sup>	%	N. <sup>º</sup>	%	Absoluta		Relativa
					N. <sup>º</sup>	%	
Operaciones activas .....	803	32,1	1.126	39,7	▼ 323	▼ 28,7	▼ 19,1
Operaciones pasivas .....	635	25,4	737	26,0	▼ 102	▼ 13,8	▼ 2,3
Reclamaciones varias .....	530	21,2	530	18,7	0	0,0	Δ 13,4
Letras y cheques .....	248	9,9	299	10,5	▼ 51	▼ 17,1	▼ 5,7
Tarjetas de crédito .....	265	10,6	251	8,9	Δ 14	Δ 5,6	Δ 19,1
Transferencias .....	92	3,7	87	3,1	Δ 5	Δ 5,7	Δ 19,4
Deuda del Estado .....	26	1,0	30	1,1	▼ 4	▼ 13,3	▼ 9,1
Divisas y billetes extranjeros .....	32	1,3	40	1,4	▼ 8	▼ 20,0	▼ 7,1
Consultas varias .....	10	0,4	5	0,2	Δ 5	Δ 100,0	Δ 100,0

(\*) Los porcentajes están calculados sobre el número de reclamaciones presentadas en los respectivos años. Año 1998: 2.834; año 1999: 2.498.

ra y tramitación del correspondiente expediente, por entenderse que cabía el pronunciamiento del Servicio, pudiéndolos el lector encontrar en el Grupo de «Cuestiones varias».

— Avales y garantías .....	20
— Billetes falsos .....	6
— Cajas de seguridad .....	3
— Créditos documentarios .....	6
— Deficiencias en correspondencia .....	1
— Impuestos y Seguridad Social .....	12
— Inclusión en registros de impagados...	44
— Operaciones no bancarias .....	58
— Prescripción .....	1
— Publicidad .....	4
— Secreto bancario .....	5
— Seguros .....	103
— Tasación, Establecimientos de cambio, etcétera .....	22
— Valores .....	245
 TOTAL .....	 530

Debemos a continuación destacar que los servicios de reclamaciones y consultas implantados por la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros son los destinatarios de la práctica totalidad de las reclamaciones que se presentan ante el Servicio y que afectan a valores y seguros, siendo un total de 348 de las 530 antes referidas.

Si retornamos al comentario general del cuadro, observamos que este año hay un intercambio de posiciones entre los grupos que hasta ahora eran, por este orden, cuarto y quinto por el número de reclamaciones presentadas. Nos estamos refiriendo a letras y cheques —que con 248 expedientes reduce en 51 casos sus magnitudes— y al grupo de tarjetas de crédito, que con 265 expedientes —14 más que un año antes— pasa a ocupar el cuarto lugar, con un 10,6 % del total de asuntos planteados, obviamente refiriéndonos siempre a la materia que fue objeto de reclamación. Las razones del descenso de expedientes referidos a letras y cheques podemos encontrarlas en la bonanza del período económico estudiado, que ha motivado una significativa reducción en el volumen de impagados de estos efectos. Si buscamos explicación al incremento de incidencias relacionadas con tarjetas de crédito, la encontraremos remitiéndonos a que este medio de pago es, sin duda, cada vez más importante, superando ya las barreras nacionales, con mayor motivo en nuestro país, en el que el turismo es un sector fundamental en nuestra economía. Aquí podemos añadir que los mecanismos de reclamación que a nivel comunitario se están implantando colaborarán a buen seguro en la resolución de cualquier tipo de controversia que afecte a estos documentos, lo que redundará en la seguridad imprescin-

dible en este tipo de transacciones que, en bastantes casos, pueden calificarse de transfronterizas. Si profundizamos en las causas últimas de ambos capítulos, comprobaremos, por lo que se refiere al de cheques y letras, que el capítulo más importante lo conforman los errores producidos a consecuencia de faltas de diligencia de la entidad reclamada, con un total de 57 casos; comisiones y gastos, con 53 supuestos, y discrepancias por apuntes relacionados con estos efectos, en un total de 47 expedientes. En lo concerniente a las tarjetas de crédito, 91 expedientes se tramitaron a consecuencia de robos, sustracciones y uso fraudulento de las mismas; 54 supuestos trajeron causa de errores de las entidades; y en otras 53 ocasiones la razón de la queja provino de una actuación unilateral de la entidad con la que el reclamante discrepaba. Destacamos aquí que tan solo hubo dos supuestos en los que las tarjetas se enviaron sin solicitud previa del destinatario, práctica con la que el Servicio ha estado siempre en absoluta disconformidad, y que parece próxima a erradicarse.

El siguiente grupo al que debemos referirnos, teniendo en cuenta su importancia, es el de transferencias. Nos encontramos con un total de 92 supuestos, 5 más que en 1998, lo que implica un incremento relativo del 19,4 %. Aquí hacemos la misma advertencia que en el grupo anterior, cuando nos referímos al reforzamiento de la seguridad que supone la implantación, dentro de la Unión Europea, de una completa red de organismos que atienden la resolución de conflictos extrajudiciales a nivel bancario. Precisamente, durante el año que estamos estudiando, se ha producido la publicación de la Ley 9/1999, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, cuyo contenido redunda en la protección y agilización de este tipo de transacciones económicas transfronterizas. Gran parte de los expedientes abiertos relacionados con transferencias se centraron en comisiones y gastos relacionados con las mismas —36 supuestos—, errores de las entidades al ejecutar transferencias —32 casos—, e incumplimientos de órdenes del cliente —10 expedientes—.

Dos grupos, como son deuda del Estado y divisas y billetes extranjeros, sufren significativos decrementos tanto en porcentajes absolutos como relativos. Con respecto a la primera, se contabilizan cuatro expedientes menos que un año antes, mientras que en el segundo grupo —divisas y billetes extranjeros— el descenso se cuantifica en ocho supuestos menos que en 1998. Añadiremos aquí que, en lo referente a las operaciones que afectaban a estas divisas y billetes, más de la mitad —17 casos— tenían que ver con comisiones y gastos repercutidos a la clientela a consecuencia de este tipo de operativa bancaria.

El último comentario se referirá al hecho de que el grupo de consultas varias ha visto duplicado el número de sus expedientes, que este año asciende a 10, incremento al que hacemos mención, pero del que tampoco, por obvias razones de su escasa importancia global, cabe extraer mayores consecuencias.

## 7. Defensores del cliente u órgano equivalente

Como viene siendo norma, el último apartado del capítulo de información estadística lo compone el listado de todas las entidades —ordenadas en bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito y establecimientos financieros de crédito— que cuentan con la figura del defensor del cliente, fundamental en la relación entidad-clientela, antes de que tenga que intervenir el Servicio de Reclamaciones. Si echamos la vista atrás, la relación que recogíamos en la Memoria de 1997 la componían un total de 241 entidades, cifra que aumentó en 1998 en tres entidades más, llegando a las 244.

Este año, las modificaciones son mínimas. Tenemos registrados —nos remitimos al listado— un total de 68 bancos de los 146 dados de alta —el 46,6 %—; 39 cajas de ahorros de un total de 50 —78 %—; 82 cooperativas de crédito de las 97 existentes —84,5 %—; y 57 establecimientos financieros de crédito de los 97 registrados —58,8 %—. Suman todas ellas un total de 246 entidades, una más que en 1998. Fácil es suponer que la práctica totalidad de las más importantes entidades que desarrollan su labor en el mercado financiero español cuentan con esta figura; la razón es obvia, su utilidad y eficacia a la hora de solventar incidencias, evitando que este Servicio de Reclamaciones tenga que intervenir.

## BANCOS

B.B.V. Privanza Banco, S.A.  
B.N.P. España, S.A.  
Banca Barcelonesa de Financiación, S.A.  
Banca Catalana, S.A.  
Banca Jover, S.A.  
Banca March, S.A.  
Banca Pueyo, S.A.  
Banco Atlántico, S.A.  
Banco Banif, Banqueros Personales, S.A.  
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.  
Banco de Alicante, S.A.  
Banco de Andalucía, S.A.  
Banco de Asturias, S.A.  
Banco de Barcelona, S.A.  
Banco de Castilla, S.A.  
Banco de Crédito Balear, S.A.  
Banco de Crédito Local de España, S.A.

Banco de Galicia, S.A.  
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, S.A.  
Banco de Murcia, S.A.  
Banco de Negocios Argentaria, S.A.  
Banco de Promoción de Negocios, S.A.  
Banco de Sabadell, S.A.  
Banco de Valencia, S.A.  
Banco de Vasconia, S.A.  
Banco de Vitoria, S.A.  
Banco del Comercio, S.A.  
Banco Depositario BBV, S.A.  
Banco Esfinge, S.A.  
Banco Español de Crédito, S.A.  
Banco Fimestic, S.A.  
Banco Guipuzcoano, S.A.  
Banco Halifax Hispania, S.A.  
Banco Herrero, S.A.  
Banco Industrial de Bilbao, S.A.  
Banco Inversión, S.A.  
Banco Luso Español, S.A.  
Banco Mapfre, S.A.  
Banco Occidental, S.A.  
Banco Pastor, S.A.  
Banco Popular Español, S.A.  
Banco Popular Hipotecario, S.A.  
Banco Santander Central Hispano, S.A.  
Banco Santander de Negocios, S.A.  
Banco Simeón, S.A.  
Banco Urquijo, S.A.  
Banco Zaragozano, S.A.  
Bancofar, S.A.  
Banesto Banco de Emisiones, S.A.  
Bankinter, S.A.  
Banque Nationale de Paris, S. E.  
Banque P.S.A. Finance Holding S.E.  
Barclays Bank, S.A.  
BBV Banco de Financiación S.A.  
Cassa di Risparmio delle Province Lombarde (Cariplo), S.P.A., S.E.  
Citibank España, S.A.  
Citibank N.A., S.E.  
Crédit Lyonnais España, S.A.  
Crédit Lyonnais, S.A., S.E.  
Deutsche Bank, S.A. Española  
FCE Bank P.L.C., S.E.  
Finanzia, Banco de Crédito, S.A.  
HBF Banco Financiero, S.A.  
ING Bank N.V., S.E.  
Open Bank, S.A.  
Sabadell Multibanca, S.A.  
Solbank, SBD, S.A.  
UBS España, S.A.

## **CAJAS DE AHORROS**

Bilbao Bizkaia Kutxa	Caixa Rural de Callosa d'En Sarrià, C.C.V.
Caixa d'Estalvis de Catalunya	Caixa Rural de Lugo, S.C.C.L.
Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu	Caixa Rural de Turis, C.C.V.
Caixa d'Estalvis de Girona	Caixa Rural la Vall «San Isidro», S.C.C.V.
Caixa d'Estalvis de Manresa	Caixa Rural San Fortunato, S.C.C.C.L.
Caixa d'Estalvis de Sabadell	Caixa Rural Vinarós, S.C.C.V.
Caixa d'Estalvis de Tarragona	Caja Caminos, S.C.C.
Caixa d'Estalvis de Terrassa	Caja de Arquitectos, S.C.C.
Caixa d'Estalvis del Penedès	Caja de Crédito de Petrel, Caja Rural, C.C.V.
Caixa d'Estalvis Laietana	Caja Grumeco, S.C.C.
Caja de Ahorros de Asturias	Caja Laboral Popular, C.C.
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	Caja Popular-Caixa Popular, C.C.V.
Caja de Ahorros de Galicia	Caja Rural Católico Agraria, C.C.V.
Caja de Ahorros de La Inmaculada de Aragón	Caja Rural Central, S.C.C.
Caja de Ahorros de Murcia	Caja Rural Comarcal de Mota del Cuervo, S.C.L.C.A.
Caja de Ahorros y M. P. de Gipuzkoa y San Sebastián	Caja Rural Credicoop, S.C.C.
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra	Caja Rural de Albal, C.C.V.
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	Caja Rural de Alginet, S.C.C.V.
Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (BANCAJA)	Caja Rural de Almendralejo, S.C.C.
Caja de Ahorros de Vitoria y Álava	Caja Rural de Almería, S.C.C.
Caja de Ahorros del Mediterráneo	Caja Rural de Asturias, S.C.C.
Caja de Ahorros Municipal de Burgos	Caja Rural de Betxi, C.C.V.
Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez	Caja Rural de Burgos, C.C.
Caja de Ahorros Provincial de Guadalajara	Caja Rural de Casas Ibáñez, S.Coop., C.C.A.
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Baleares	Caja Rural de Casinos, S.C.C.V.
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid	Caja Rural de Cheste, S.C.C.
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Segovia	Caja Rural de Ciudad Real, S.C.C.
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent	Caja Rural de Cuenca, S.C.C.
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Extremadura	Caja Rural de Extremadura, S.C.C.
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (IBERCAJA)	Caja Rural de Fuentepelayo, S.C.C.
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	Caja Rural de Gijón, C.C.
Caja de Ahorros y Préstamos de Carlet	Caja Rural de Granada, S.C.C.
Caja España de Inversiones	Caja Rural de Guissona, S.C.C.
Caja General de Ahorros de Canarias	Caja Rural de Huelva, S.C.C.
Caja General de Ahorros de Granada	Caja Rural de Huesca, S.C.C.
Caja Insular de Ahorros de Canarias	Caja Rural de Jaén, S.C.C.
Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	Caja Rural de La Roda, S.C.L.C.A.
Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (UNICAJA)	Caja Rural de la Valencia Castellana, S.C.C. de Requena
Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz	Caja Rural de Málaga, S.C.C.
Total .....	39

## **COOPERATIVAS DE CRÉDITO**

Caixa de Crèdit dels Enginyers, S.C.C.	Caja Rural de Navarra, S.C.C.
Caixa Rural Altea, S.C.C.V.	Caja Rural de Salamanca, S.C.C.
Caixa Rural Benicarló, S.C.C.V.	Caja Rural de Segovia, C.C.
Caixa Rural de Balears, S.C.C.	Caja Rural de Soria, S.C.C.

Caja Rural Los Santos de la Piedra de Albalat dels Sorells, C.C.V.	Banzano Group Factoring, S.A., E.F.C.
Caja Rural Nuestra Madre del Sol, S.C.A.C.L.	BBV Factoring, S.A., E.F.C.
Caja Rural Nuestra Señora de Guadalupe, S.C.C.A.	BMW Financial Services Ibérica, E.F.C., S.A.
Caja Rural Nuestra Señora de la Esperanza de Onda, S.C.C.V.	Caixaleasing y Factoring, E.F.C., S.A.
Caja Rural Nuestra Señora del Buensuceso de Cabanes, C.C.V.	Catalana de Factoring, S.A., E.F.C.
Caja Rural Nuestra Señora del Campo, S.C.A.C.	Caterpillar Financial Corporación Financiera, S.A., E.F.C.
Caja Rural Nuestra Señora del Rosario, S.C.A.C.	Cofidis Hispania, E.F.C., S.A.
Caja Rural San Agustín de Fuente-Álamo, S.C.C.	Comerciantes Reunidos del Sur, S.A., E.F.C.
Caja Rural San Antonio, de Benicasim, C.C.V.	Crediduero, S.A., E.F.C.
Caja Rural Castellón-San Isidro, S.C.C.V.	Edamleasing, E.F.C., S.A.
Caja Rural San Isidro de les Coves de Vinromà, C.C.C.V.	Electrolux Financiera, S.A., E.F.C.
Caja Rural San Isidro de Villafamés, S.C.C.V.	Euro Crédito, E.F.C., S.A.
Caja Rural San Jaime de Alquerías del Niño Perdido, C.C.V.	Evergo Financiación E.F.C., S.A.
Caja Rural San José de Alcora, C.C.V.	Fiat Financiera, E.F.C., S.A.
Caja Rural San José de Almassora, C.C.V.	Financiera Pryca, E.F.C., S.A.
Caja Rural San José de Artana, C.C.V.	Finanzia Servicios Financieros, E.F.C., S.A.
Caja Rural San José de Burriana, C.C.V.	GMAC España, S.A. de Financiación, E.F.C.
Caja Rural San José de Nules, C.C.V.	Ibercaja Leasing y Financiación, S.A., E.F.C.
Caja Rural San José de Villavieja, C.C.V.	IBM Financiación, E.F.C., S.A.
Caja Rural San Roque de Almenara, S.C.C.V.	Heller Factoring Española, S.A., E.F.C.
Caja Rural San Vicente Ferrer de Vall de Uxó, C.C.V.	Hipotecansa, E.F.C., S.A.
Caja Rural Valencia, S.C.C.	Hispamer Servicios Financieros, E.F.C., S.A.
Caja Rural Vasca, S.C.C.L.	Lease Plan España, S.A., E.F.C.

Total ..... 82

## ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS DE CRÉDITO

Acordia España, S.A., E.F.C.	Nacional Financiera, E.F.C., S.A.
Adefisa Leasing, E.F.C., S.A.	Nissan Financiación, S.A., E.F.C.
A.I.G. Finanzas, S.A., E.F.C.	Nissan Leasing, S.A., E.F.C.
Argentaria Factoring, E.F.C., S.A.	Renault Financiaciones, S.A., E.F.C.
Aroleasing, E.F.C., S.A.	Sanpaolo Eivileasing, S.A., E.F.C.
Banasturias Leasing, E.F.C., S.A.	Santana Credit, E.F.C., S.A.
Banesto Factoring, S.A., E.F.C.	Sociedad de Ventas a Crédito Bancaya, S.A., E.F.C.
Bansabadell Factoring, E.F.C., S.A.	Solbank Leasing, E.F.C., S.A.
Bansabadell Hipotecaria, E.F.C., S.A.	Transolver Finance, E.F.C., S.A.
Bansabadell Leasing, E.F.C., S.A.	UFB Fin Factor, S.A., E.F.C.
Bansander de Financiaciones, S.A., E.F.C.	Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A., E.F.C.
BSCH Factoring y Confirming, S.A., E.F.C.	Unión Financiera Asturiana, S.A., E.F.C.
BSCH Leasing, S.A., E.F.C.	Volkswagen Finance, S.A., E.F.C.
BSCH Multilease, S.A., E.F.C.	Volvo Car Finance España, E.F.C., S.A.
	Volvo Truck Finance España, E.F.C., S.A.

Total ..... 57