

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



Escalera Imperial: detalle.

ÍNDICE

2.1	CONSULTAS ATENDIDAS	25			
2.2	RECLAMACIONES				
	RECIBIDAS	28	2.2.1	¿Dónde surgieron más reclamaciones?	29
			2.2.2	¿Quién reclamó?	30
			2.2.3	¿Por qué canal se presentaron las reclamaciones?	31
			2.2.4	¿Contra qué tipo de entidades se presentó reclamación?	34
			2.2.5	¿Por qué se reclamó?	34
2.3	RECLAMACIONES		2.3.1	¿Por qué no todas las reclamaciones se admiten a trámite?	38
	RESUELTAS	38	2.3.2	¿Cuál fue la decisión del DCMR?	42
			2.3.3	Comportamiento de las entidades según la materia de reclamación	42
			2.3.4	¿Cuál fue la respuesta de las entidades a los informes del DCMR?	45
2.4	ANEJO ESTADÍSTICO	53			

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

Durante el año 2017, el DCMR ha atendido 81.426 nuevos casos presentados por usuarios de servicios financieros, de los que 40.176 fueron escritos de reclamación y 194 de queja que dieron lugar a la apertura de expediente y 41.056 fueron consultas, atendidas tanto por escrito como telefónicamente.

En conjunto, el número de reclamaciones y consultas recibidas en el departamento ha pasado de 48.230 en 2016 a 81.426 en 2017, lo que supone un incremento del 68,8%.

De una parte, el número de consultas recibidas durante 2017 ha aumentado en un 22,2 %, pasando de 33.595 en 2016 a 41.056 en 2017. El gráfico 2.1 nos muestra la evolución de las consultas desde el año 2008. Si bien experimentan variaciones a lo largo del tiempo, en sintonía con el volumen de reclamaciones, estas son menos acusadas que las del ámbito de las reclamaciones.

De otra parte, en el ejercicio 2017 se ha producido un aumento del número de reclamaciones del 177,8 %, pasando de 14.462 en 2016 a 40.176 en 2017, y alcanzando así el volumen máximo registrado hasta el momento.

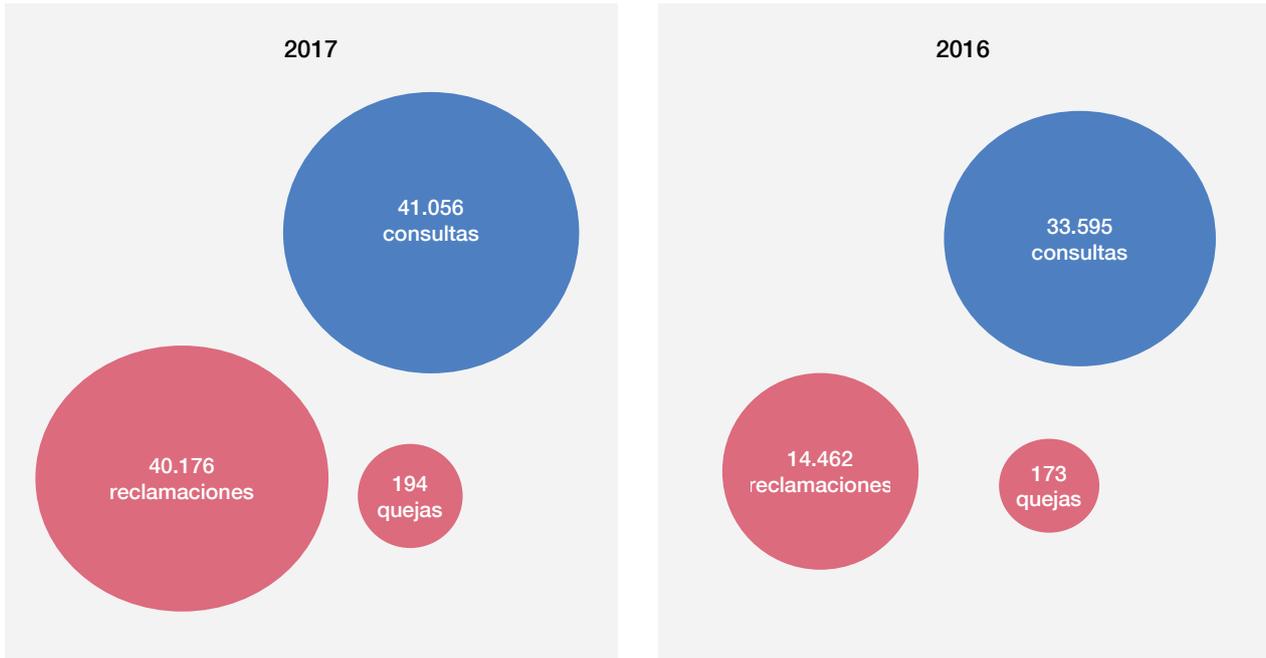
En el gráfico 2.2 se muestra la evolución del número de reclamaciones recibidas en los diez últimos años. Puede apreciarse que, tras un señalado incremento del volumen de reclamaciones en 2013 —en el que se alcanzó la cifra de 34.645 reclamaciones— con motivo de la presentación de 18.387 reclamaciones por discrepancias con las aplicación de la «cláusula suelo», se produjo una tendencia descendente en los años siguientes, que situó el volumen de reclamaciones del ejercicio 2016 en cifras similares a las de 2012. No obstante, la tendencia descendente se rompió a partir del primer trimestre de 2017, en el que se llegaron a registrar más de 5.500 reclamaciones en un solo mes, y que finalizó con 40.176 reclamaciones.

En cuanto a las quejas presentadas por los ciudadanos durante el año, estas ascienden a 194, lo que supone un incremento del 12,1 % con respecto al año anterior. A pesar de este ligero incremento, su número sigue resultando poco significativo, en comparación con las reclamaciones y consultas. Del total de quejas presentadas, 63 finalizaron con la emisión de informe por el DCMR —35 de ellas concluyeron con una resolución favorable al reclamante y 28 con informe favorable a la entidad—, 33 con informe por inadmisión sobrevenida y 15 finalizaron con allanamiento de la entidad reclamada. Las restantes quejas fueron archivadas antes de la fase de informe, por no entrar dentro del ámbito de competencia del DCMR o por falta de remisión de la documentación necesaria por parte de los usuarios.

Por último, el Portal del Cliente Bancario, ubicado dentro del sitio web del Banco de España (<https://clientebancario.bde.es/pcb/es/>), ha tenido 4.043.337 visualizaciones y 1.207.703 visitantes durante 2017. El portal pretende ser una herramienta de ayuda para el cliente bancario y, con este fin, ha sido renovado totalmente en diciembre de 2017, mostrando actualmente una imagen modernizada y unos contenidos nuevos y actuales. Además, el nuevo portal cuenta con una versión en inglés.

2.1 Consultas atendidas

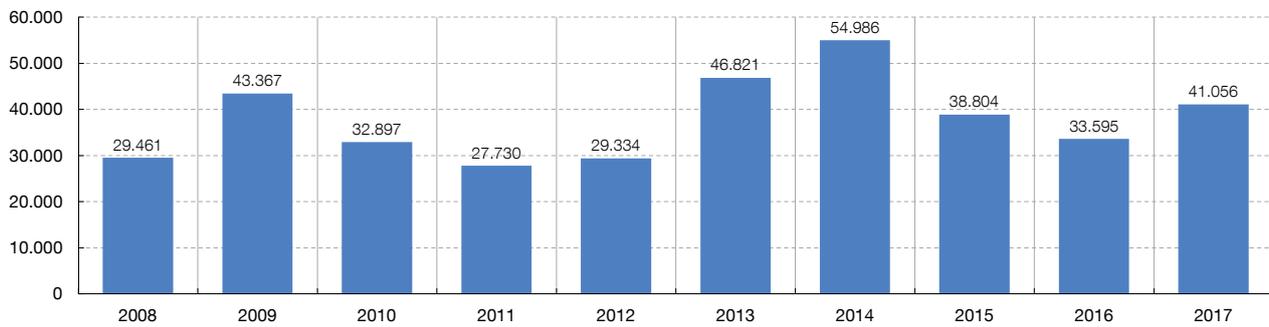
Durante 2017 el DCMR ha atendido 41.056 consultas, de las que 1.889 fueron consultas escritas —mayoritariamente, presentadas a través de medios telemáticos— y 39.167



FUENTE: Banco de España.

CONSULTAS PRESENTADAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS

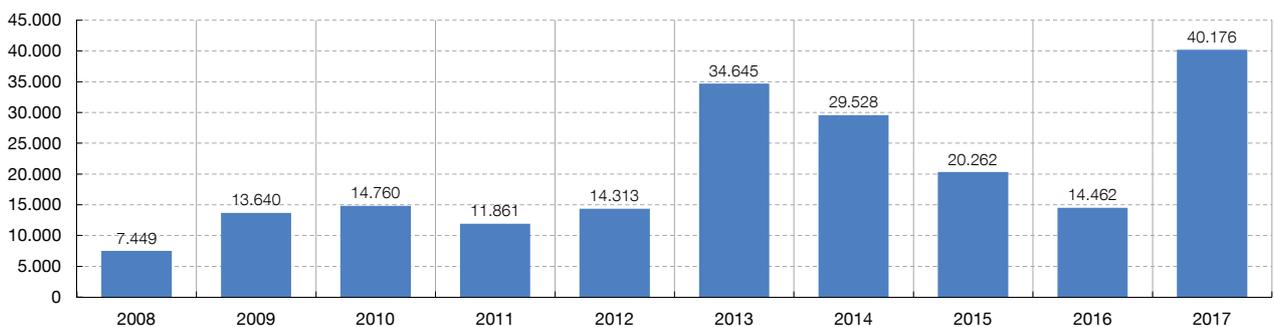
GRÁFICO 2.1



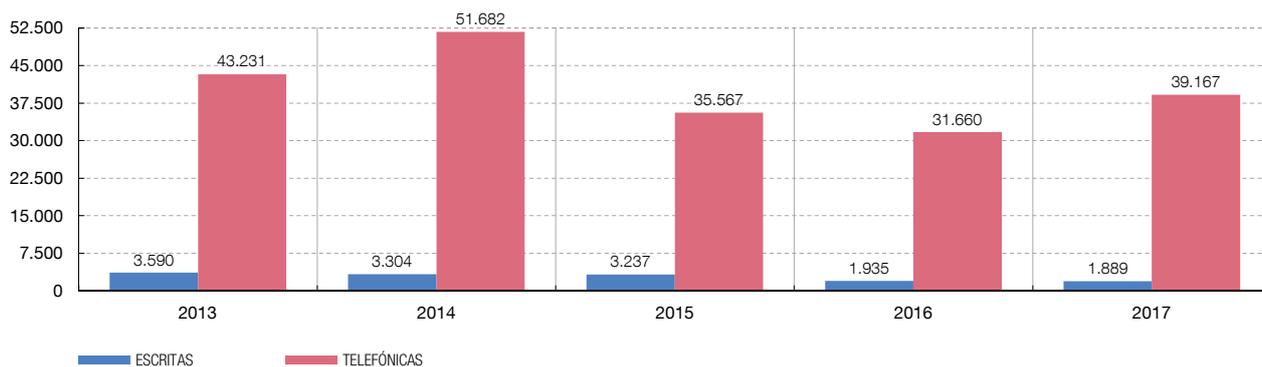
FUENTE: Banco de España.

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS

GRÁFICO 2.2



FUENTE: Banco de España.



FUENTE: Banco de España.

fueron consultas atendidas por el servicio de atención telefónica del departamento. En el gráfico 2.3 se muestra la evolución de ambas en los cinco últimos años.

El servicio de atención telefónica de consultas es uno de los instrumentos más utilizados por los usuarios de servicios financieros para plantear dudas acerca de cuestiones que les interesan, permitiendo obtener una información rápida para decidir sobre la oportunidad de presentar una reclamación contra la entidad de la que son clientes, o simplemente para informarse sobre los criterios del departamento, siendo además un canal esencial para incrementar la educación financiera de los ciudadanos. El número de llamadas telefónicas se ha incrementado un 23,7 % respecto al ejercicio 2016.

Por otro lado, las consultas escritas, presentadas principalmente por vía telemática (Oficina Virtual y correo electrónico), son un medio idóneo para resolver las dudas de los clientes bancarios cuando se pretende tener constancia escrita de la respuesta. En 2017 se recibieron 1.889, un número ligeramente inferior al del año anterior (2,4 %).

Las cuestiones sobre las que los consultantes muestran 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. De esta forma, el servicio de consultas del departamento refuerza las herramientas de información al público (Portal del Cliente Bancario) y de educación financiera (portal finanzasparatodos.es, junto con la CNMV) que ofrece el Banco de España, además de resultar el complemento idóneo para las actuaciones supervisoras del departamento, al ofrecer una información directa y muy actual de la conducta de las entidades en ciertas materias.

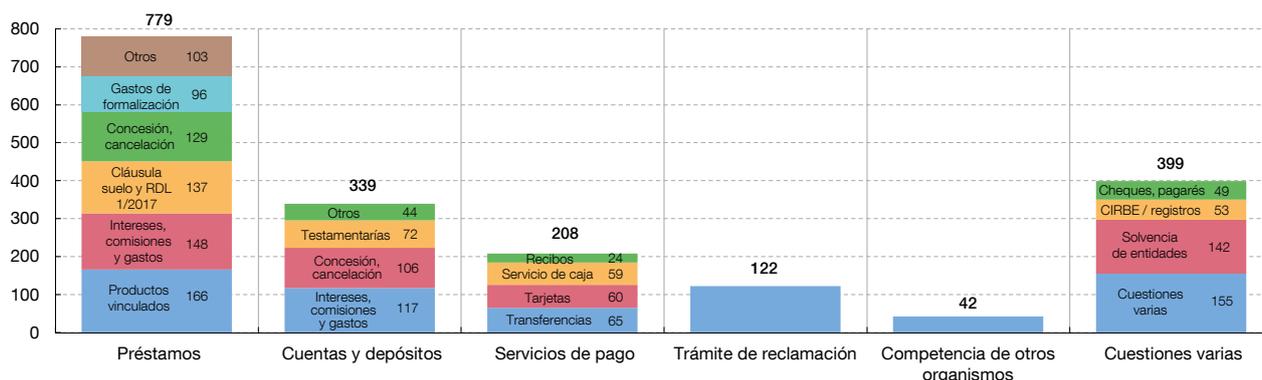
Los gráficos 2.4 y 2.5 muestran las materias sobre las que los clientes bancarios consultaron, tanto por escrito como telefónicamente. Como puede observarse, el fondo de las cuestiones planteadas varía significativamente entre las consultas escritas y las telefónicas.

En las consultas escritas los usuarios plantean dudas, principalmente, sobre cuestiones relativas al cobro de comisiones, tanto en productos de pasivo —cuentas corrientes y depósitos a plazo— como en productos de activo —préstamos hipotecarios y personales—, destacando de entre estas últimas las relativas al cobro de comisiones de mantenimiento y administración en cuentas vinculadas a un préstamo. Los gastos de forma-

CONSULTAS ESCRITAS RECIBIDAS EN 2017

GRÁFICO 2.4

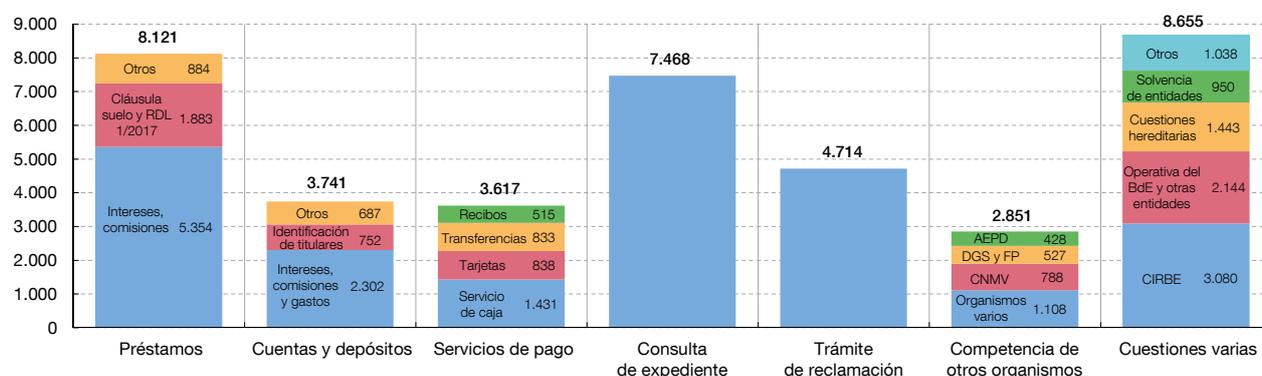
Materias



FUENTE: Banco de España.

CONSULTAS TELEFÓNICAS RECIBIDAS EN 2017

GRÁFICO 2.5



FUENTE: Banco de España.

lización de los préstamos hipotecarios¹ y la aplicación del Real Decreto-ley 1/2017² son otros de los temas que más consultas han suscitado durante 2017.

Sin embargo, en las consultas telefónicas cobran especial relevancia las cuestiones sobre el procedimiento para presentar reclamación contra una entidad financiera y las consultas sobre el estado de una reclamación ya presentada en el Banco de España, habiéndose atendido más de 12.000 llamadas por estos motivos en 2017. Otras dudas planteadas telefónicamente han sido sobre el cobro de comisiones, tanto en productos de activo como de pasivo, sobre la aplicación de cláusulas suelo y del Real Decreto-ley 1/2017, y sobre cuestiones relacionadas con la tramitación de herencias.

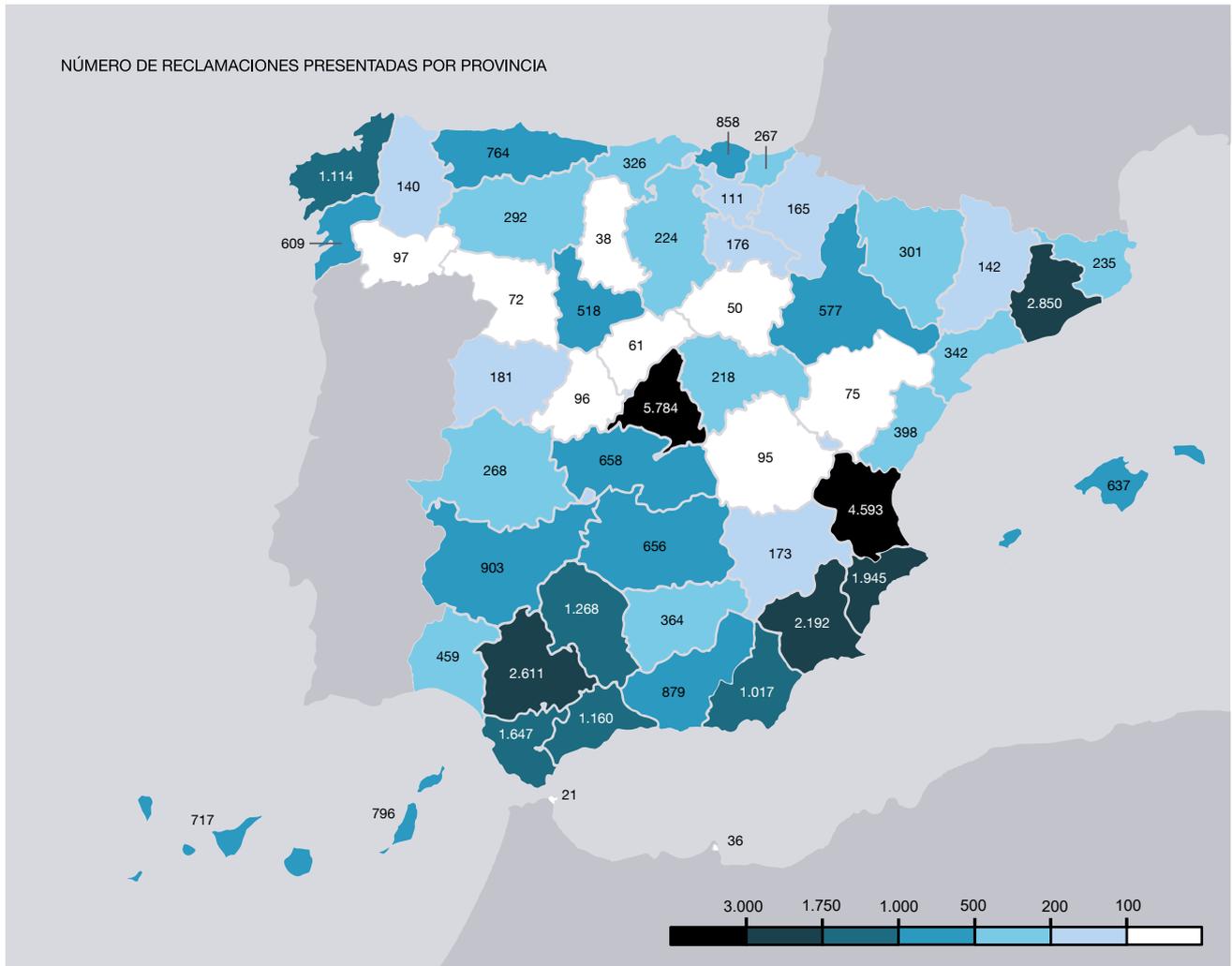
2.2 Reclamaciones recibidas

Durante 2017 se han abierto 40.176 expedientes de reclamación ante el DCMR. Resulta necesario señalar que el significativo aumento del número de reclamaciones de este ejer-

¹ Consultas relativas a la discrepancia con el cobro de los gastos de formalización de los préstamos hipotecarios.

² Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, en el que se establecen medidas para facilitar la devolución de las cantidades indebidamente satisfechas por el consumidor a las entidades de crédito en aplicación de determinadas cláusulas suelo contenidas en contratos de préstamo hipotecario.

NÚMERO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS POR PROVINCIA



cicio viene motivado, principalmente, por una tipología concreta y nueva de reclamaciones. Así, bajo la tipología de la discrepancia con el cobro de gastos de formalización en los préstamos hipotecarios, se han registrado 23.020 reclamaciones.

2.2.1 ¿DÓNDE SURGIERON MÁS RECLAMACIONES?

En el mapa adjunto se muestra la distribución del número de reclamaciones en función de la provincia en la que se produjo la incidencia que dio origen a la reclamación.

Andalucía, Comunidad Valenciana, Madrid, Cataluña, Murcia y Galicia son las comunidades que absorben un mayor número de reclamaciones, sumando entre ellas 29.846 reclamaciones, lo que representa el 74,3% del total nacional. A escala provincial, destacan Madrid, Valencia, Barcelona, Sevilla y Murcia.

Adicionalmente, en el cuadro 2.1 se desglosa el número de reclamaciones presentadas en cada comunidad en 2016 y 2017, ponderando los datos con la correspondiente actividad bancaria. 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.

Del análisis del cuadro 2.1 se concluye que Andalucía continúa siendo el territorio donde tiene su origen el mayor número de reclamaciones en términos absolutos, con 9.405 (un 23,4% del total).

	2017				2016			
	N.º	%	Actividad financiera (millones de euros) (a)	Reclamac./mil millones de euros de actividad financiera	N.º	%	Actividad financiera (millones de euros)	Reclamac./mil millones de euros de actividad financiera
Andalucía	9.405	23,4	135.863	70,0	3.564	24,6	136.115	26,6
C. Valenciana	6.936	17,3	111.033	63,2	1.473	10,2	109.134	13,7
Madrid	5.784	14,4	370.721	15,8	2.348	16,2	351.866	6,8
Cataluña	3.569	8,9	185.269	19,5	1.470	10,2	209.434	7,1
Murcia	2.192	5,5	27.517	80,5	599	4,1	28.557	21,3
Galicia	1.960	4,9	50.503	39,2	809	5,6	51.160	16,1
Castilla-La Mancha	1.800	4,5	36.035	50,5	620	4,3	35.887	17,6
Castilla y León	1.532	3,8	56.005	27,7	691	4,8	56.532	12,4
Islas Canarias	1.513	3,8	32.120	47,6	755	5,2	31.931	24,0
País Vasco	1.236	3,1	75.286	16,6	350	2,4	73.840	4,8
Extremadura	1.171	2,9	17.184	68,9	545	3,8	17.000	32,6
Aragón	953	2,4	35.295	27,3	439	3,0	33.187	13,4
Asturias	764	1,9	22.191	34,8	309	2,1	22.561	13,9
Islas Baleares	637	1,6	27.767	23,2	227	1,6	27.341	8,4
Cantabria	326	0,8	11.701	28,2	121	0,8	12.030	10,2
La Rioja	176	0,4	8.429	21,1	55	0,4	8.237	6,8
Navarra	165	0,4	16.688	10,0	76	0,5	16.250	4,8
Melilla	36	0,1	986	36,9	3	0,0	943	3,2
Ceuta	21	0,1	1.070	19,8	8	0,1	1.057	7,7
TOTAL	40.176	100,0	1.221.664	33,2	14.462	100,0	1.223.062	12,0

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 2017 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 (1,1 %).

Desde la perspectiva del número de reclamaciones ponderado con el volumen de actividad financiera, las comunidades con menor ratio de reclamaciones serían Navarra, Madrid y País Vasco. Por otra parte, las comunidades con mayor incidencia relativa de reclamaciones son Murcia, Andalucía, Extremadura y Comunidad Valenciana.

En promedio, a escala nacional se recibieron 33 reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera, frente a las 12 de 2016. Si bien esta ratio ha experimentado un crecimiento generalizado en todas las regiones, los incrementos han sido especialmente significativos en Melilla (1.053,1 %), Comunidad Valenciana (361,3 %), Murcia (277,9 %) y La Rioja (210,2 %).

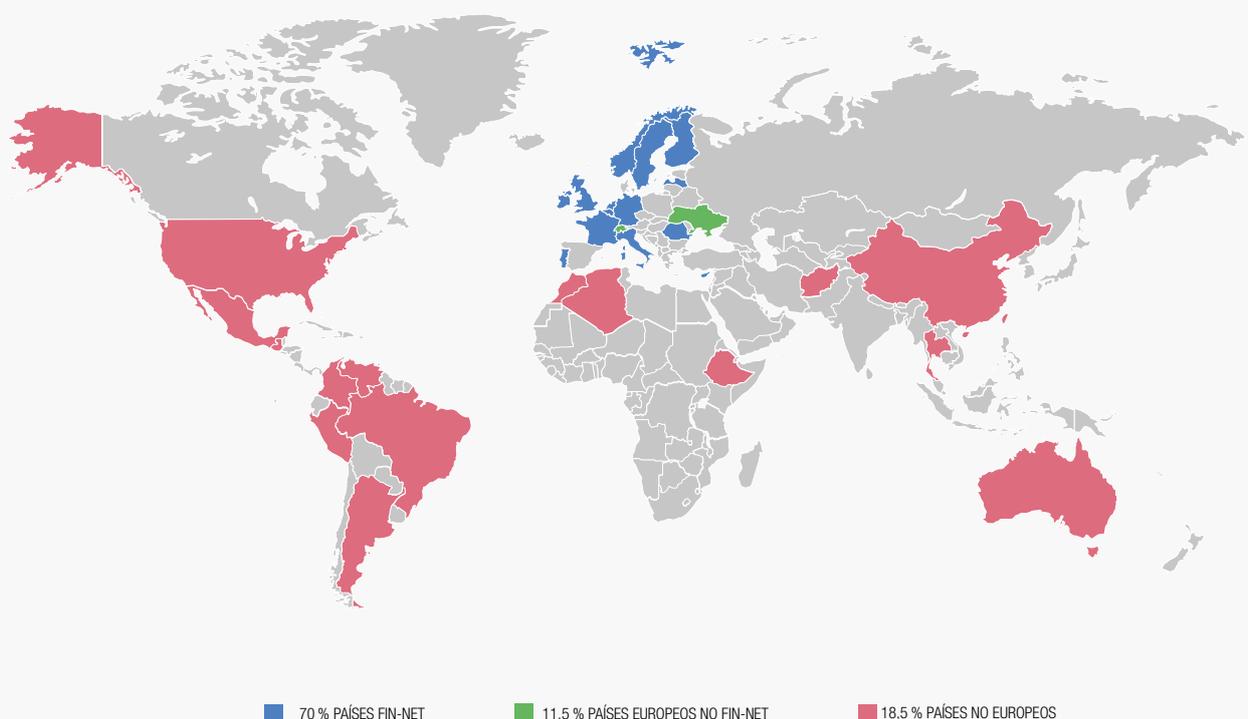
2.2.2 ¿QUIÉN RECLAMÓ?

El 97,5 % de las reclamaciones recibidas en 2017 fueron presentadas por personas físicas; las restantes procedían de comunidades de propietarios y/o comunidades de bienes, asociaciones y organismos públicos y sociedades mercantiles. Al igual que en años anteriores, se puede concluir que el principal usuario del DCMR es el ciudadano.

El DCMR también recibe reclamaciones de ciudadanos de otros países que han tenido algún incidente con una entidad supervisada por el Banco de España. En concreto, en 2017 se recibieron 157 reclamaciones presentadas por ciudadanos de otros países. En su gran mayoría pertenecían a países de Europa y muchos de ellos procedían de países de la red FIN-NET —el 70%—. Destacan Reino Unido, Alemania, Francia, Suiza y Estados Unidos.

El DCMR participa en la red FIN-NET, red para la resolución extrajudicial de conflictos transfronterizos entre consumidores

y proveedores de servicios financieros dentro del Espacio Económico Europeo (EEE). En estos casos, el DCMR, de una parte, ofrece información al consumidor sobre el procedimiento de denuncia extrajudicial y el miembro de FIN-NET al que le corresponde tramitar la denuncia, que será el del país del proveedor de servicios financieros; y, de otra parte, resuelve las reclamaciones presentadas por consumidores de otros países contra entidades financieras supervisadas por el Banco de España.



2.2.3 ¿POR QUÉ CANAL SE PRESENTARON LAS RECLAMACIONES?

Los reclamantes disponen de dos vías para presentar reclamación: a través de la Oficina Virtual de Reclamaciones o a través de la red de sucursales del Banco de España, en este último caso, bien mediante su entrega en mano, o bien a través de correo postal.

La presentación física de la reclamación, a través de su entrega en las sucursales del Banco de España o de su envío por correo postal, sigue siendo el modo preferido por los ciudadanos para presentar reclamación. La Oficina Virtual de Reclamaciones, por su parte, ofrece la posibilidad tanto de presentar reclamaciones, quejas y consultas como

Resulta especialmente relevante hacer referencia en este punto a la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. En efecto, la citada ley introduce una serie de cambios en el procedimiento para la 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 que afectan exclusivamente a los consumidores¹.

En síntesis, aunque el procedimiento para reclamar es similar, hay diferencias en los plazos y en las causas de inadmisión según se trate de un reclamante consumidor residente en la Unión Europea o no residente. Para poder determinar la condición del reclamante, se deberá tener en cuenta la definición de consumidor que ofrece esta norma:

- las personas físicas que actúen con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, y
- las personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

¹ 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.

Así, a partir de la entrada en vigor de la mencionada ley, se distinguen dos procedimientos de reclamación, según se muestra en el siguiente esquema.



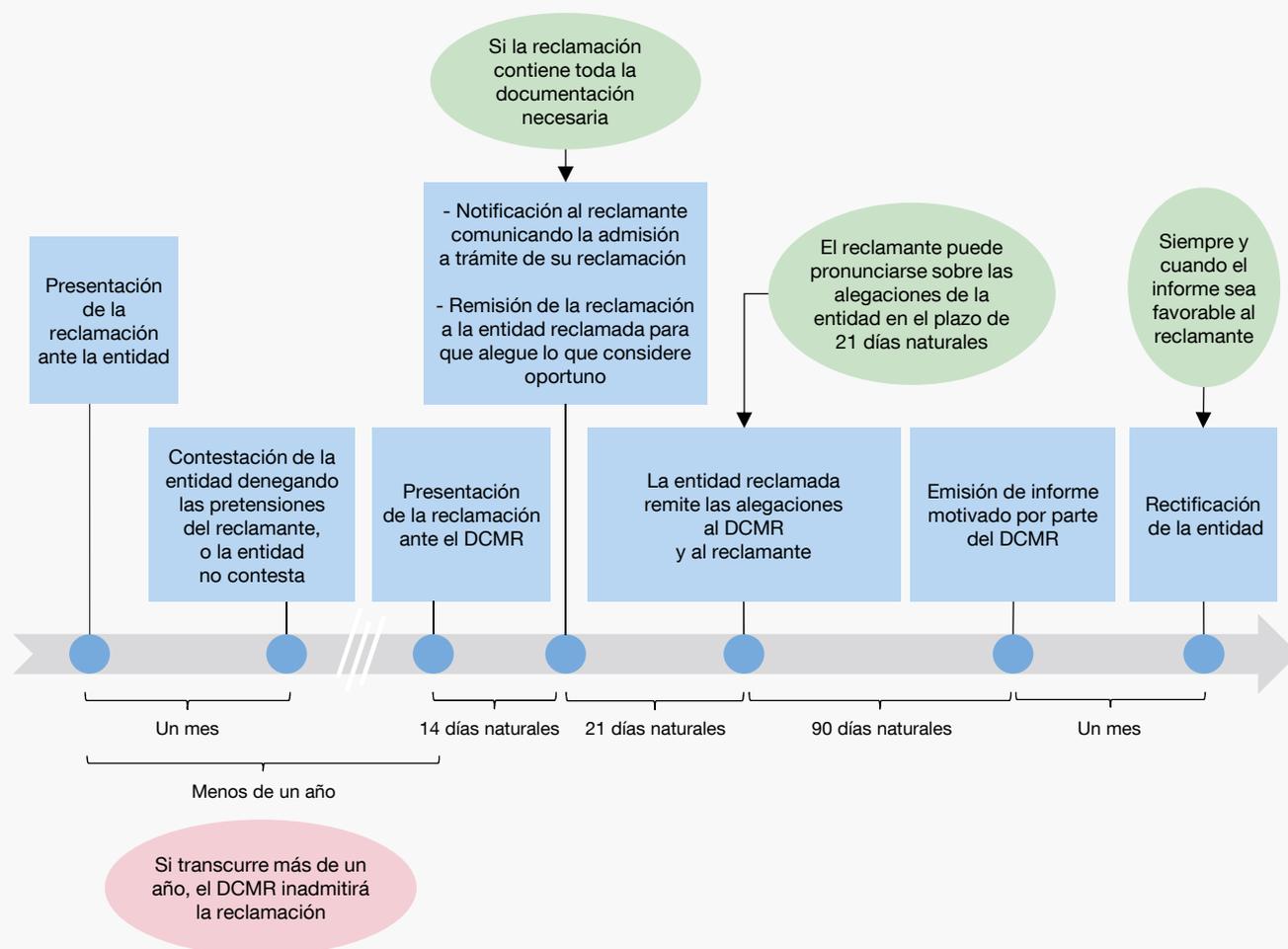
FUENTE: Banco de España.

Como se indicaba antes, el procedimiento es muy similar. A continuación se muestran sus características principales:

CONSUMIDORES RESIDENTES EN LA UNIÓN EUROPEA	CONSUMIDORES NO RESIDENTES EN LA UE Y NO CONSUMIDORES
DURACIÓN	
90 días naturales	4 meses
TIPO DE PROCEDIMIENTO	
Gratuito	Gratuito
No vinculante y no recurrible	No vinculante y no recurrible
PLAZOS	
14 días naturales para acusar recibo al reclamante	10 días hábiles para acusar recibo al reclamante
14 días naturales para que el reclamante complete la documentación	10 días hábiles para que el reclamante complete la documentación
21 días naturales para que la entidad reclamada alegue	15 días hábiles para que la entidad reclamada alegue
21 días naturales para la emisión de un informe de inadmisión	No previsto

FUENTE: Banco de España.

Desde una óptica temporal, el procedimiento de reclamación para consumidores residentes en la Unión Europea sería el siguiente:

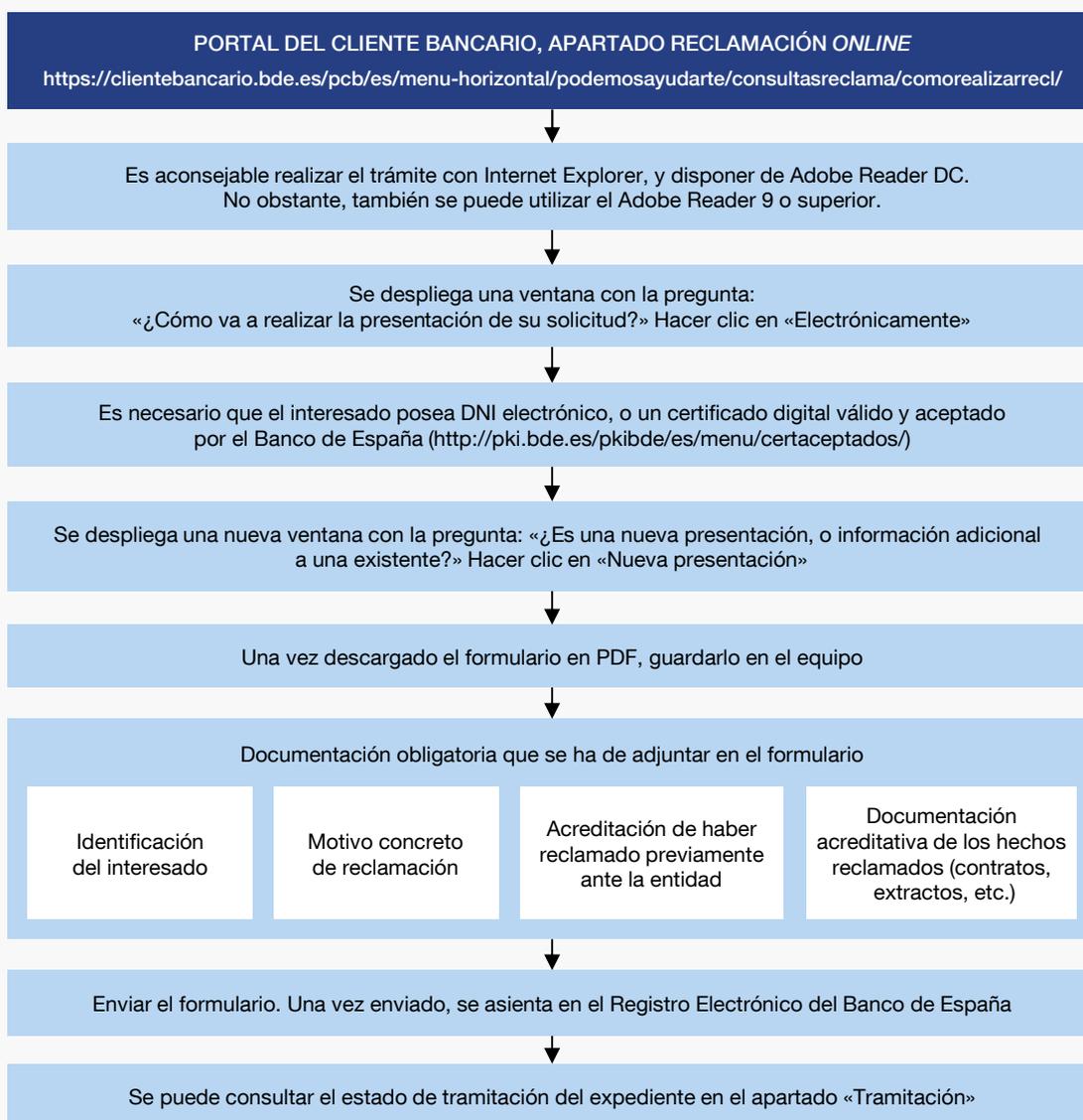


FUENTE: Banco de España.

de consultar posteriormente el estado de su tramitación. Esta opción ha experimentado un importante crecimiento en 2017 —212 %—, siendo el canal elegido por 3.617 reclamantes.

En la misma línea que en los años precedentes, la sede central del Banco de España en Madrid registra el mayor volumen de entradas de escritos de reclamación, con más de un 72 %. El cuadro 2.2 muestra la distribución a través de la red de sucursales presentes en el territorio nacional, destacando por el número de reclamaciones recibidas las sucursales de Valencia, Sevilla y Barcelona, con 1.164, 1.001 y 798, respectivamente.

Cómo presentar una reclamación



FUENTE: Banco de España.

2.2.4 ¿CONTRA QUÉ TIPO DE ENTIDADES SE PRESENTÓ RECLAMACIÓN?

Como muestra el gráfico 2.6, y al igual que en ejercicios anteriores, las reclamaciones son fiel reflejo del peso relativo de las entidades en el sistema financiero español. Así, el 97,3 % del total de reclamaciones presentadas en 2017 es atribuible a las entidades de depósito —bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito y sucursales en España de entidades de crédito extranjeras comunitarias—, con un ligero ascenso respecto a 2016 (94,4%). Del resto de entidades —que representan el 2,7 %—, hay que destacar principalmente las reclamaciones contra establecimientos financieros de crédito y, en menor medida, contra entidades de pago.

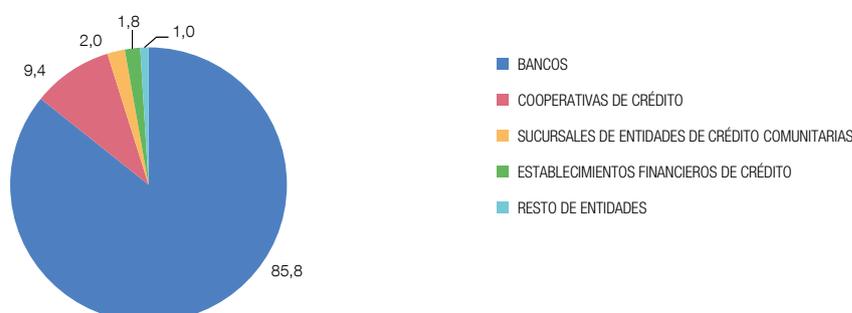
2.2.5 ¿POR QUÉ SE RECLAMÓ?

El cuadro 2.3 y el gráfico 2.7 desgranar las materias sobre las que versaron las reclamaciones recibidas. Los principales motivos de reclamación se concentran en las operacio-

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LA RED DE SUCURSALES DEL BANCO DE ESPAÑA
CUADRO 2.2

	2017	%	2016	%
Madrid	29.098	72,43	10.190	70,46
Oficina Virtual	3.617	9,00	1.158	8,01
Valencia	1.164	2,90	231	1,60
Sevilla	1.001	2,49	602	4,16
Barcelona	798	1,99	364	2,52
Murcia	609	1,52	197	1,36
La Coruña	446	1,11	157	1,09
Alicante	440	1,10	199	1,38
Las Palmas	412	1,03	205	1,42
Zaragoza	391	0,97	209	1,45
Málaga	388	0,97	169	1,17
Badajoz	350	0,87	194	1,34
Valladolid	347	0,86	149	1,03
Oviedo	326	0,81	85	0,59
Bilbao	319	0,79	132	0,91
Palma de Mallorca	238	0,59	69	0,48
Santa Cruz de Tenerife	232	0,58	152	1,05
TOTAL	40.176	100,00	14.462	100,00

FUENTE: Banco de España.

TIPO DE ENTIDAD (%)
GRÁFICO 2.6


FUENTE: Banco de España.

nes de activo, destacando en especial los préstamos hipotecarios, que absorben un 81,4% del total de reclamaciones, un porcentaje muy superior al de otros ejercicios, consecuencia fundamentalmente del auge de las reclamaciones por discrepancias por el cobro de gastos de formalización en los préstamos hipotecarios (23.040). No obstante, otras tipologías, como la discrepancia por la aplicación de la cláusula suelo y las reclamaciones por la devolución de las cantidades indebidamente satisfechas por el consumidor en aplicación de determinadas cláusulas suelo de acuerdo con el Real Decretoley 1/2017, de 20 de enero, han aportado igualmente un elevado volumen de reclamaciones (6.071).

En el cuadro 2.4 se muestran un detalle más pormenorizado de las materias objeto de reclamación y su comparación con el ejercicio anterior.

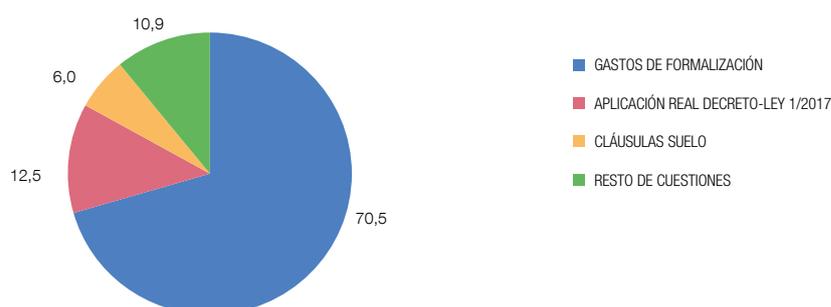
	2017		2016		% variación
	Número	% s/total	Número	% s/total	
Hipotecas	32.684	81,4	7.201	49,8	353,9
Cuentas y depósitos	3.194	8,0	3.060	21,2	4,4
Tarjetas	1.475	3,7	1.430	9,9	3,1
Préstamos personales	650	1,6	603	4,2	7,8
Transferencias	304	0,8	292	2,0	4,1
Efectivo y cheques	279	0,7	266	1,8	4,9
Otros servicios de pago	245	0,6	349	2,4	-29,8
Pymes	164	0,4	142	1,0	15,5
Avales	85	0,2	94	0,6	-9,6
Otras reclamaciones	1.096	2,7	1.025	7,0	6,9
TOTAL	40.176	100,0	14.462	100,0	177,8

FUENTE: Banco de España.

PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

GRÁFICO 2.7

Materias (%)



FUENTE: Banco de España.

Las reclamaciones por operaciones de activo han aumentado significativamente tanto en volumen (pasando de 8.042 en 2016 a 33.597 en 2017) como en peso relativo sobre el conjunto de las reclamaciones (pasando del 55,6 % en 2016 al 83,6 % en 2017). Dentro de las operaciones de activo destacan en especial las relativas a préstamos hipotecarios, que es donde se ha registrado fundamentalmente el incremento. Las incidencias relacionadas con préstamos personales y créditos al consumo han experimentado un ligero aumento, a pesar de que su peso relativo en el total de las reclamaciones haya disminuido.

Las reclamaciones por operaciones de pasivo han aumentado ligeramente, destacando, como ya ocurría en años anteriores, las incidencias relativas a las liquidaciones de cuentas corrientes y a cuestiones relacionadas con la tramitación de expedientes de testamentarias.

En cuanto a los servicios de pago, las reclamaciones se mantienen estables. La mayor parte de las incidencias están relacionadas con las tarjetas de crédito y de débito —discrepancias sobre apuntes, adeudo de comisiones, y robo y uso fraudulento— y con las transferencias, principalmente dentro de la Zona Única de Pagos en Euros (SEPA).

	2017		2016	
	N.º	% s/total	N.º	% s/total
Operaciones activas	33.583	83,6	8.042	55,6
Préstamos hipotecarios	32.684	81,4	7.201	49,8
Gastos de formalización	23.040	57,3	20	0,1
Aplicación del Real Decreto-ley 1/2017	4.099	10,2	0	0,0
Limitaciones a la variación del interés	1.972	4,9	3.954	27,3
Liquidación	848	2,1	650	4,5
Productos vinculados: cuentas, tarjetas y seguros	709	1,8	712	4,9
Petición de documentación	563	1,4	218	1,5
Aplicación del tipo de referencia IRPH	433	1,1	339	2,3
Código de Buenas Prácticas	301	0,7	431	3,0
Concesión	231	0,6	274	1,9
Cesiones y titulizaciones	129	0,3	325	2,2
Cobertura de riesgos	52	0,1	46	0,3
Subrogación	22	0,1	40	0,3
Formalización	19	0,0	39	0,3
Novación	10	0,0	20	0,1
Préstamo a promotor	7	0,0	3	0,0
Otras cuestiones	249	0,6	130	0,9
Préstamos personales y créditos al consumo	775	1,9	697	4,8
Liquidación	371	0,9	375	2,6
Productos vinculados: cuentas, tarjetas y seguros	87	0,2	56	0,4
Concesión	81	0,2	66	0,5
Cancelación	73	0,2	72	0,5
Petición de documentación	73	0,2	65	0,4
Cesiones y titulizaciones	34	0,1	21	0,1
Cobertura de riesgos	18	0,0	3	0,0
Formalización	17	0,0	26	0,2
Otras cuestiones	21	0,1	13	0,1
Avales y garantías	85	0,2	94	0,6
Leasing/renting	22	0,1	22	0,2
Préstamos subvencionados	15	0,0	15	0,1
Factoring/confirming	2	0,0	13	0,1
Operaciones pasivas (cuentas y depósitos)	2.668	6,6	2.585	17,9
Liquidación	1.387	3,5	1.296	9,0
Discrepancia sobre apuntes	354	0,9	296	2,0
Cancelación	242	0,6	269	1,9
Solicitud de información	225	0,6	234	1,6
Bloqueo de cuenta	139	0,3	133	0,9
Modificación de condiciones	111	0,3	141	1,0
Formalización	58	0,1	64	0,4
Embargos	43	0,1	32	0,2
Régimen de disposición	38	0,1	47	0,3
Incidencias sobre titularidad	28	0,1	27	0,2
Cuentas inactivas	20	0,0	12	0,1
Compensación de cuentas	16	0,0	22	0,2
Concesión	1	0,0	5	0,0
Otras cuestiones	6	0,0	7	0,0

FUENTE: Banco de España.

	2017		2016	
	N.º	% s/total	N.º	% s/total
Servicios de pago	2.150	5,4	2.227	15,4
Tarjetas de crédito/débito	1.475	3,7	1.472	10,2
Discrepancia sobre apuntes	469	1,2	427	3,0
Uso fraudulento	325	0,8	260	1,8
Comisiones	273	0,7	276	1,9
Cajeros automáticos	135	0,3	194	1,3
Formalización	91	0,2	108	0,7
Cancelación	65	0,2	55	0,4
Modificación de condiciones	58	0,1	80	0,6
Terminal punto de venta	28	0,1	41	0,3
Intereses	12	0,0	17	0,1
Otras cuestiones	19	0,0	14	0,1
Transferencias	304	0,8	292	2,0
Dentro de la zona SEPA	241	0,6	233	1,6
Fuera de la zona SEPA	32	0,1	58	0,4
Fraude por Internet	31	0,1	1	0,0
Recibos	245	0,6	307	2,1
Servicio de caja	126	0,3	156	1,1
Efectos	153	0,4	110	0,8
Cheques	119	0,3	95	0,7
Pagarés	30	0,1	13	0,1
Letras	4	0,0	2	0,0
Cuestiones sobre valores y seguros	740	1,8	709	4,9
Valores	474	1,2	501	3,5
Seguros	266	0,7	208	1,4
Cuestiones varias	882	2,2	789	5,5
Cuestiones hereditarias	526	1,3	482	3,3
Cuestiones de la CIRBE	98	0,2	73	0,5
Protección de datos personales	44	0,1	25	0,2
Registro de solvencia	32	0,1	53	0,4
Tasación	16	0,0	12	0,1
Cajas de seguridad	11	0,0	4	0,0
Deuda pública	2	0,0	9	0,1
Otras cuestiones	153	0,4	131	0,9
TOTAL	40.176	100,0	14.462	100,0

FUENTE: Banco de España.

2.3 Reclamaciones resueltas

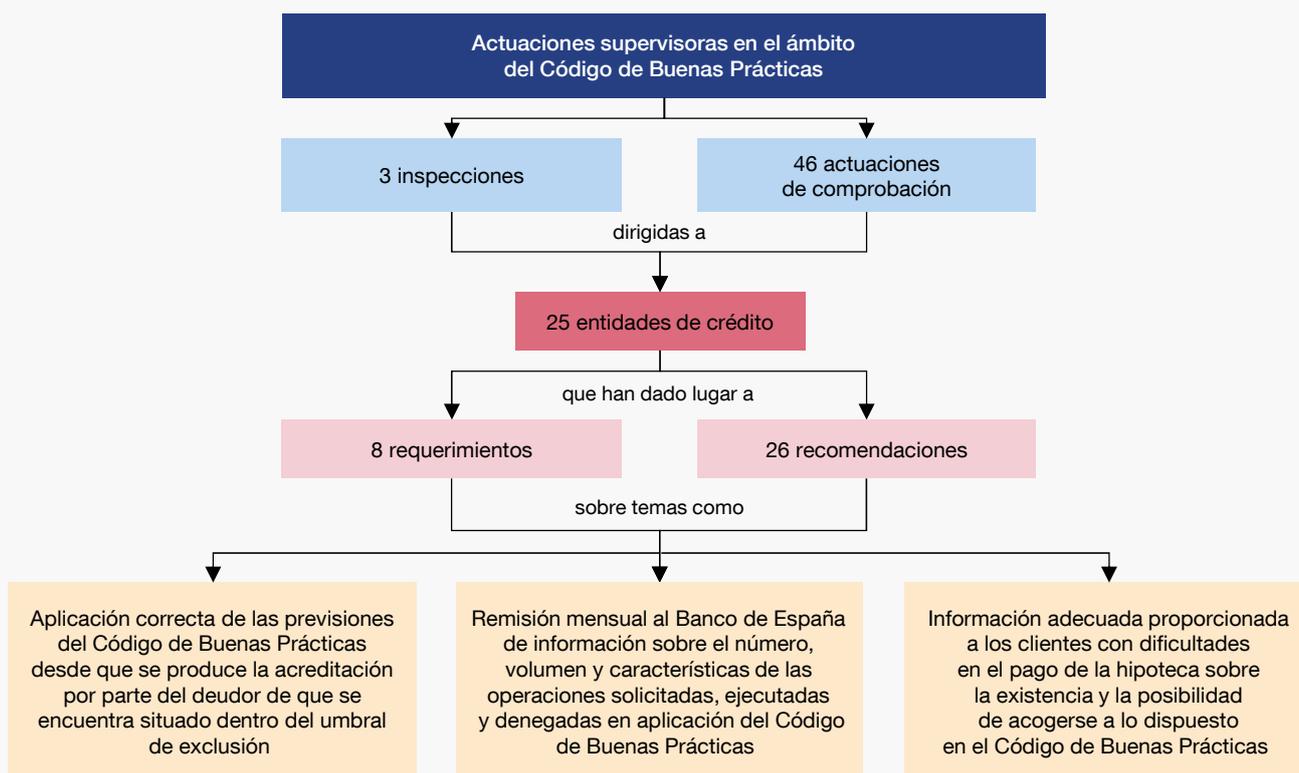
En el ejercicio 2017 se recibieron 40.176 reclamaciones, habiendo sido resueltas todas ellas a la fecha de redacción de esta Memoria. El esquema 2.2 ofrece una visión general sobre el trámite que han seguido las reclamaciones presentadas ante el DCMR en 2017 y sobre cómo se han resuelto.

2.3.1 ¿POR QUÉ NO TODAS LAS RECLAMACIONES SE ADMITEN A TRÁMITE?

Del total de reclamaciones que se reciben en el DCMR, no todas finalizan con la emisión de un informe en el que se pone de manifiesto la opinión del departamento sobre el asunto controvertido. Esto es debido, bien a incidencias relativas al procedimiento de presentación de reclamación, bien a que se plantean asuntos cuya competencia corresponde a otro organismo.

En lo relativo a las reclamaciones relacionadas con la aplicación del Código de Buenas Prácticas, conforme a lo establecido en el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios, y al resto de normativa que lo modifica y desarrolla, se recibieron 301 reclamaciones, un número sensiblemente inferior al del año anterior. De ellas, en 133 casos los reclamantes no han aportado la documentación necesaria para poder tramitar la reclamación ante el Banco de España (fundamen-

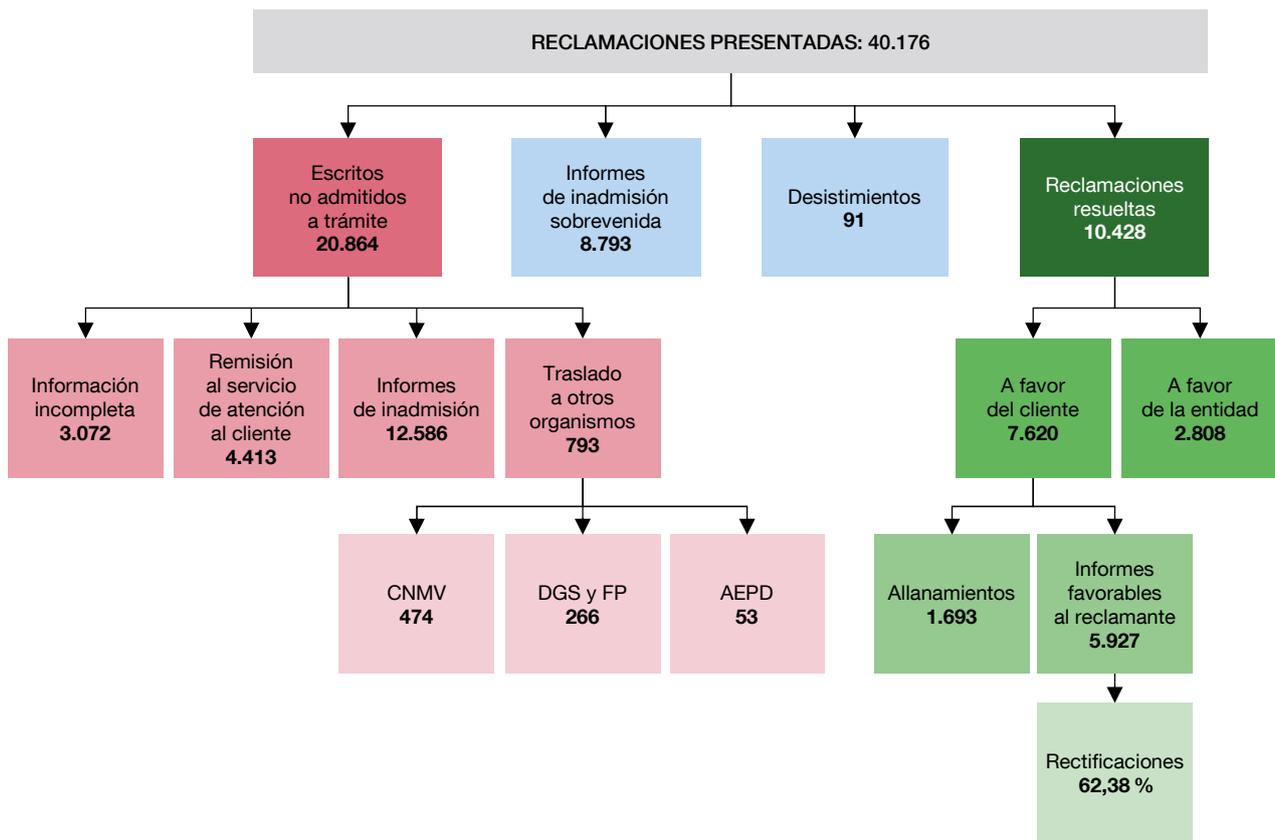
talmente, no habían acudido con carácter previo al servicio de atención al cliente de la entidad reclamada). En 16 supuestos, la entidad se allanó y en 3 casos la reclamación se refería a aspectos ajenos a la competencia del departamento, fundamentalmente por estar sometido a decisión judicial o plantear cuestiones que se incardinan dentro de la política comercial de las entidades. En 149 reclamaciones se procedió a emitir el correspondiente informe, de los cuales en 129 casos (86,6 %) se resolvió a favor del reclamante.



FUENTE: Banco de España.

Así, el bloque de escritos no admitidos a trámite recoge aquellos casos en los que:

- El reclamante no aporta la documentación necesaria; o no se concreta el motivo de la reclamación; o no se identifica al reclamante o a su representante legal; o no se identifica a la entidad contra la que se reclama. Si, una vez requerido el interesado para que complete la documentación o aporte la información necesaria, no se obtiene respuesta, se procede al archivo del expediente. En 2017 hubo 3.072 casos.
- El reclamante no acredita haber acudido con carácter previo al servicio de atención al cliente de la entidad o al defensor del cliente, o habiendo acudido no ha



FUENTE: Banco de España.

INADMISIÓN POR TRANCURSO DE PLAZO

ESQUEMA 2.3



FUENTE: Banco de España.

transcurrido el tiempo reglamentariamente establecido. Se requiere al interesado para que cumpla con este trámite previo necesario. En este ejercicio se archivaron 4.413 expedientes por este motivo. En estos casos, el expediente se retoma en el momento en el que se acredita el cumplimiento del trámite previo ante la entidad.

- El DCMR no resulta competente, porque el asunto: i) está siendo o ha sido sometido a los tribunales de justicia, o corresponde a estos por razón de materia; ii) requiere de una prueba judicial o de la valoración de expertos con conocimientos

La actual normativa establece unos plazos distintos en función de si el reclamante es o no considerado consumidor residente en la Unión Europea. Así, la reclamación de un consumidor residente en la Unión Europea será admitida a trámite en el DCMR cuando

haya transcurrido un mes desde que se presentó ante la entidad sin haber obtenido respuesta, mientras que en otro caso deberán haber transcurrido dos meses.



FUENTE: Banco de España.

especializados en una materia ajena; iii) se plantea contra una entidad no supervisada; iv) plantea una controversia sobre la cuantificación económica de los daños y perjuicios, o v) se ha planteado fuera del plazo normativamente establecido y que se resume en el esquema 2.6. En el ejercicio hubo 12.586 casos.

- La reclamación versa sobre una materia cuya competencia corresponde a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o a la Agencia Española de Protección de Datos. En 2017 hubo 793 casos, y todos ellos fueron trasladados al organismo correspondiente.

Una vez admitido a trámite un escrito de reclamación, puede ponerse de manifiesto alguna de las causas de inadmisión antes descritas que no fue informada hasta un momento posterior. Este hecho pondría fin al procedimiento de reclamación mediante la emisión de un informe de inadmisión sobrevenida. En 2017 hubo 8.793 casos de inadmisión sobrevenida.

Tanto en los informes por inadmisión como en los informes por inadmisión sobrevenida —que suman 21.379 expedientes—, el DCMR no resultó competente debido, principalmente, a que la materia objeto de reclamación resultaba competencia de los órganos judiciales o se encontraba pendiente de litigio ante estos³.

Por otra parte, en ocasiones es el propio reclamante quien, por diferentes motivos, decide no continuar con el procedimiento y desiste. En el ejercicio se registraron 91 desistimientos.

³ Un elevado porcentaje corresponde a reclamaciones por discrepancias con el cobro de gastos de formalización en los préstamos hipotecarios. Véase el apartado «Tramitación administrativa y gastos de formalización del préstamo hipotecario» dentro del punto 3.1.1, Préstamos hipotecarios, del capítulo 3.

	2017		2016	
	N.º	% s/total	N.º	% s/total
Resoluciones favorables al reclamante	7.620	73,1	5.497	73,2
Informes favorables al reclamante	5.927	56,8	3.559	47,4
Allanamientos	1.693	16,2	1.938	25,8
Resoluciones favorables a la entidad	2.808	26,9	2.010	26,8
TOTAL	10.428	100,0	7.507	100,0

FUENTE: Banco de España.

2.3.2 ¿CUÁL FUE LA DECISIÓN DEL DCMR?

Tras admitir a trámite un escrito de reclamación, el DMCR requiere a la entidad reclamada para que presente las alegaciones y la documentación que estime conveniente. La tramitación de estos expedientes puede concluir de distintas maneras, conforme establece la normativa vigente:

- Emisión del correspondiente 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.
- Allanamiento de la entidad a las pretensiones del reclamante.

Como muestra el cuadro 2.5, en 2017 más del 73 % de las resoluciones tuvieron un sentido favorable a los intereses del reclamante:

- Informe favorable al reclamante, 5.927 casos.
- Allanamiento de la entidad, accediendo a la petición del reclamante, 1.693 expedientes.

En la comparativa con 2016, puede observarse que la disminución en términos porcentuales de los allanamientos conlleva un aumento —casi equivalente— del porcentaje de informes favorables al reclamante.

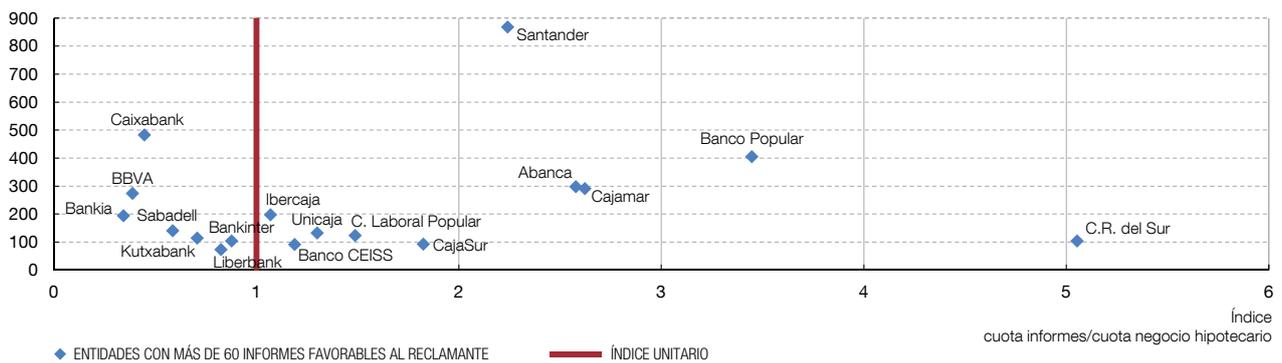
Los restantes casos —2.808— fueron informes favorables a la entidad, en los que el DCMR no apreció actuación contraria a las buenas prácticas ni quebrantamiento de la normativa de transparencia.

En cualquier caso, en este ejercicio se ha producido un aumento de las resoluciones, que han pasado de 7.507 en 2016 a 10.428 en 2017, motivado principalmente por el incremento de los informes favorables al reclamante, que han aumentado un 66,5 %.

2.3.3 COMPORTAMIENTO DE LAS ENTIDADES SEGÚN LA MATERIA DE RECLAMACIÓN

En los gráficos 2.8, 2.9 y 2.10 se presenta información individualizada de las entidades que han sido objeto de mayor número de informes favorables al reclamante en determinadas materias de reclamación. A estos efectos, se ha realizado el análisis para las reclamaciones relacionadas con incidencias en préstamos hipotecarios, en depósitos a la vista y en tarjetas.

Para la correcta lectura de estos gráficos es importante tener presente que no se refieren al número total de expedientes tramitados por el DCMR, sino que solamente se tienen en



FUENTE: Banco de España.

cuenta las reclamaciones que han finalizado con un informe favorable al reclamante como consecuencia de que la entidad ha incumplido la normativa de transparencia o no se ha ajustado en su actuación a las buenas prácticas bancarias.

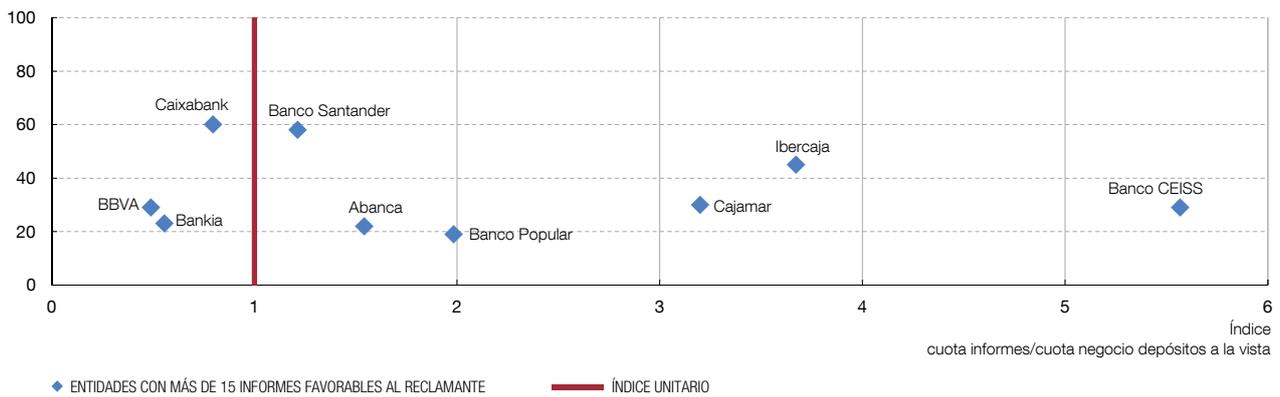
Una vez seleccionadas las entidades con mayor número de informes favorables al reclamante para cada una de las materias seleccionadas —préstamos hipotecarios, depósitos a la vista y tarjetas—, se contraponen dos ratios en cada entidad. De una parte, el número de informes favorables al reclamante de la entidad sobre el número total de informes favorables al reclamante del conjunto de entidades en cada una de esas materias, obteniendo así la primera ratio, que refleja el peso relativo de la entidad sobre el total de informes favorables al reclamante para esa materia. De otra parte, la cuota de mercado de la entidad en el producto vinculado con la materia de reclamación sería la segunda de las ratios indicadas. De esta forma se obtiene, para cada entidad y materia, un índice que relaciona su cuota de informes contrarios a su proceder (favorables al reclamante) con su cuota de mercado específica.

En cada gráfico hay una línea roja que representa el índice unitario, es decir, aquel en el que la proporción entre el peso de los informes contrarios a la actuación de la entidad (favorables al reclamante) y la cuota de mercado específica del producto bancario asociado está equilibrada. Así, las entidades situadas a la izquierda de la línea roja presentarían un número de informes contrarios a su proceder (favorables al reclamante) inferior al que proporcionalmente les correspondería por su cuota de mercado; por el contrario, las entidades situadas a la derecha de la línea roja habrían obtenido un número de informes contrarios a su proceder (favorables al reclamante) superior al que correspondería atendiendo a su cuota de mercado.

Teniendo en cuenta únicamente aquellas entidades cuyo número de informes favorables al reclamante, en reclamaciones sobre préstamos hipotecarios, es superior a 60, representadas en el gráfico 2.8, destaca negativamente Caja Rural del Sur —con una ratio de 5,1—, seguida de Banco Popular —3,4—, Cajamar —2,6— y Abanca —2,6—. Por el contrario, entidades como Bankia, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Caixabank, Banco Sabadell, Kutxabank, Liberbank y Bankinter tienen un número de informes favorables al reclamante inferior al que les correspondería según sus cuotas de mercado. En este ámbito, las reclamaciones se centran en el cobro de gastos de formalización, las liquidaciones de intereses y comisiones, la aplicación de cláusulas suelo y el cobro de comisiones en cuentas vinculadas al pago del préstamo.

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE EN RECLAMACIONES SOBRE DEPÓSITOS A LA VISTA
Entidades con mayor número de informes favorables al reclamante

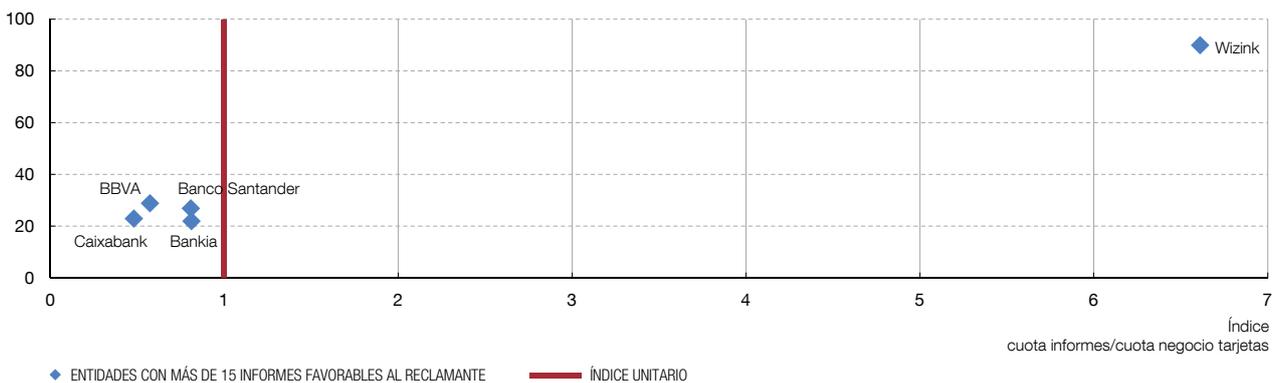
GRÁFICO 2.9



FUENTE: Banco de España.

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE EN RECLAMACIONES SOBRE TARJETAS
Entidades con mayor número de informes favorables al reclamante

GRÁFICO 2.10



FUENTE: Banco de España.

El gráfico 2.9 muestra las reclamaciones sobre depósitos a la vista, donde destaca negativamente Banco CEISS con una ratio de 5,6. Otras entidades, como Ibercaja, Cajamar, Banco Popular, Abanca y Banco Santander, tienen también ratios superiores a las que les corresponderían conforme a su cuota de mercado. Destacarían tres entidades por debajo del índice unitario: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Bankia y Caixabank.

Para elaborar el gráfico se han tenido en cuenta aquellas entidades cuyo número de informes favorables al reclamante en reclamaciones referidas a depósitos a la vista ha sido superior a 15, recogiendo incidencias relativas a liquidación de intereses y comisiones, discrepancias con apuntes efectuados en las cuentas de los clientes y cancelación de cuentas, entre otras.

En relación con las reclamaciones por incidencias en la solicitud, emisión y uso de las tarjetas, el gráfico 2.10 muestra cuatro entidades que se encuentran por debajo del índice unitario de cuota de mercado respecto al total de tarjetas emitidas y, de nuevo en este ejercicio, llama la atención la posición de la entidad Wizink, que, con una ratio

de 6,6, vuelve a situarse muy por encima de la ratio que le correspondería por cuota de mercado.

Para elaborar el gráfico se han tenido en cuenta aquellas entidades cuyo número de informes favorables al reclamante en reclamaciones referidas a tarjetas ha sido superior a 15 —se recogen incidencias relativas a discrepancias con distintos apuntes en cuenta como consecuencia del uso de tarjetas de crédito, comisiones aplicadas, robo y uso fraudulento, y problemas surgidos con el uso de tarjetas de débito en cajeros automáticos—.

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

El informe final del DCMR no tiene carácter vinculante, lo que implica que no es de obligado cumplimiento para las entidades. No obstante, si el informe fuera desfavorable a la entidad reclamada, esta debe comunicar expresamente, en el plazo de un mes desde la notificación del informe, la aceptación o no de los presupuestos o criterios manifestados en él, así como la justificación documental de haber rectificado su situación con el reclamante, en su caso. Para considerar que la entidad ha rectificado su actuación respecto de 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.

Las entidades deberían tender a resolver, satisfactoriamente a los intereses de sus clientes, todas las reclamaciones presentadas ante sus servicios de atención al cliente (SAC) de las que se derive un quebrantamiento de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas bancarias, evitando así que estos tengan que acudir al DCMR en busca de una resolución favorable a sus intereses. La existencia de un porcentaje elevado de informes favorables al reclamante es, a juicio del DCMR, uno de los indicadores que de manera más fiel podría reflejar el eventual funcionamiento inadecuado del SAC.

En el mismo sentido, las entidades deberían determinar con carácter general las políticas de allanamiento de su SAC, para evitar demorar la efectiva solución de la controversia hasta el momento en que su cliente presenta reclamación ante el DCMR.

Por otra parte, y entendiéndolo la imposibilidad de rectificación real en algunos casos, la no rectificación podría ser indicativa, en otros, de una escasa voluntad de la entidad para asumir los criterios de buenas prácticas del Banco de España. En efecto, la rectificación en algunos casos resulta materialmente imposible (por ejemplo, cuando el DCMR concluye con un informe favorable al reclamante porque la entidad no entregó la información obligatoria previa a la contratación).

En definitiva, las entidades, conocedoras de la normativa de transparencia y de los criterios de buenas prácticas, deberían tender a resolver las reclamaciones en su propio SAC. Si esto no fuera así, y su cliente tuviera que recurrir a reclamar ante el DCMR, la actuación de la entidad se consideraría más correcta si procediera al allanamiento a favor de las pretensiones de su cliente que si diera lugar a la emisión de un informe favorable al reclamante. No obstante, una vez emitido el informe sería deseable, en todo caso, que la entidad procediera a rectificar su actuación.

El gráfico 2.11 muestra la evolución positiva del porcentaje de rectificaciones en los cinco últimos años. Especial relevancia tiene el significativo aumento del porcentaje global de rectificación registrado en 2017 —pasa del 36,8 % en 2016 al 62,4 % en 2017—, que muestra cómo la línea de conducta iniciada durante el ejercicio 2015, en el que ya algunas

En los siguientes gráficos se muestra la evolución del número de reclamaciones recibidas en los SAC y defensores del cliente en los cinco últimos años en comparación con las recibidas en el DCMR en los mismos ejercicios, así como su distribución por comunidades autónomas en los dos últimos años. El significativo aumento

de las reclamaciones recibidas, tanto en las entidades como en el DCMR, en 2017 responde al aumento de las reclamaciones por el cobro de gastos de formalización de hipotecas, que representan el 77 % de aquellas en el caso de las entidades, y el 57,3 % en el caso del DCMR.

Gráfico 1
RECLAMACIONES EN LOS CINCO ÚLTIMOS AÑOS

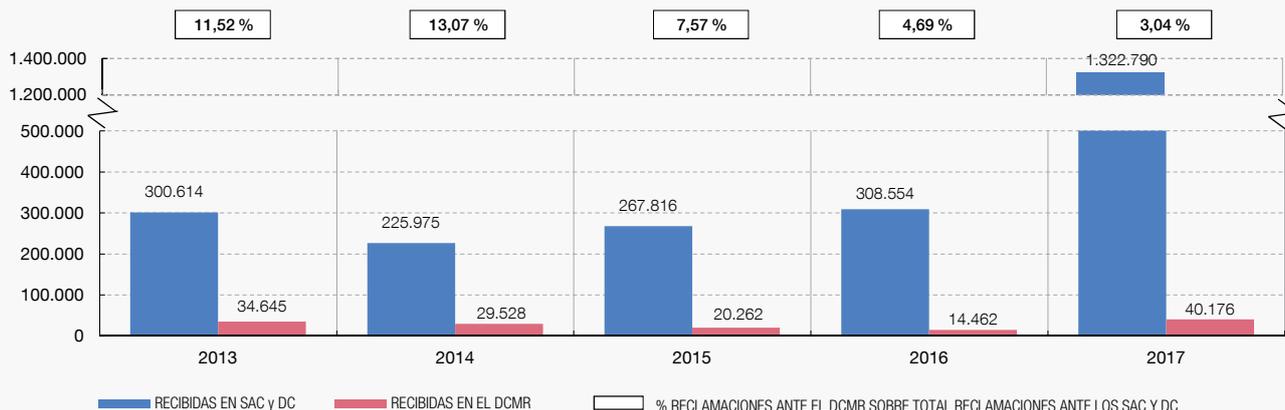
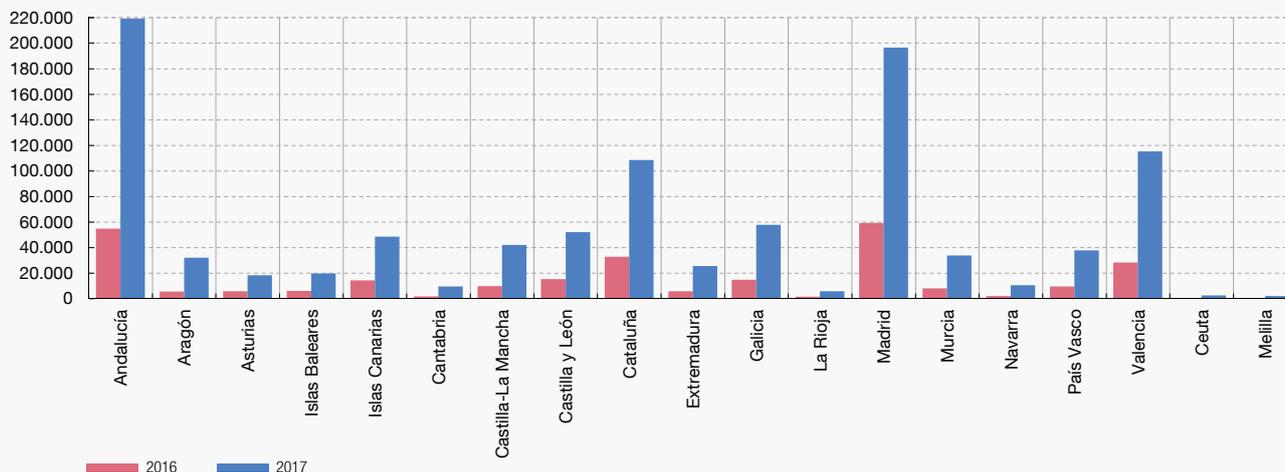
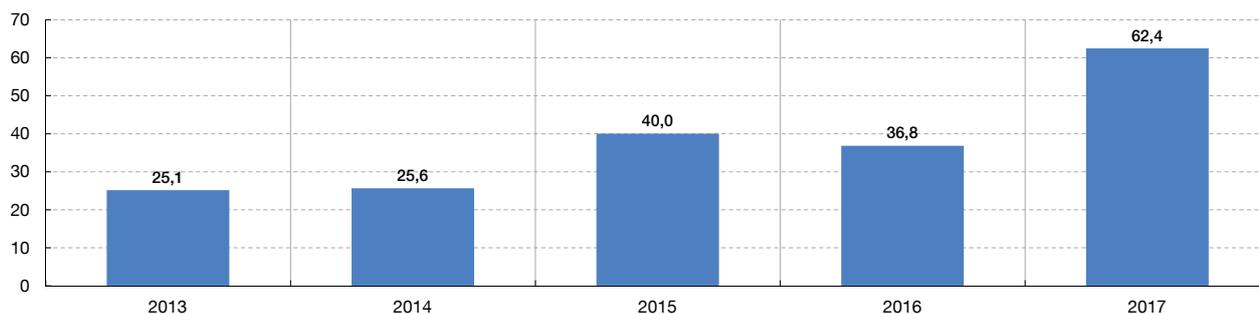


Gráfico 2
RECLAMACIONES PRESENTADAS, POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS



FUENTE: Banco de España.

NOTA: Los datos sobre reclamaciones presentadas en los servicios de atención al cliente (SAC) y defensores del cliente (DC) han sido facilitados por parte de las entidades de crédito, sucursales de entidades de crédito extranjeras y establecimientos financieros de crédito al Banco de España de forma voluntaria, al objeto de ofrecer una visión del volumen de reclamaciones recibidas por dichas entidades. Esta colaboración se inició en 2005 y actualmente participa el 91,6 % de las entidades mencionadas.



FUENTE: Banco de España.

entidades rozaban el 100 % de rectificaciones, se ha ido extendiendo a otras entidades, mejorando de esta forma la media global.

La labor desarrollada por el DCMR no se limita a la tramitación de las reclamaciones y a la emisión de un informe motivado. El departamento asume también la supervisión de la conducta de las entidades que prestan sus servicios en España, desempeñando para ello funciones de vigilancia e inspección de las actuaciones en lo relativo a la transparencia y protección de la clientela, promoviendo buenas prácticas de mercado y velando por el buen desarrollo de las relaciones entre las entidades y sus clientes. Para ello, el análisis de las reclamaciones y las quejas de los clientes bancarios constituye una fuente de información básica y, de hecho, algunas de las medidas disciplinarias adoptadas en 2017 han tenido su origen en actuaciones del DCMR iniciadas tras detectar incumplimientos a través de reclamaciones.

Desde la creación del departamento —en 2013—, y en especial desde que el DCMR pudo interactuar directamente con las entidades para ejercer las funciones de supervisión y vigilancia de la conducta de mercado, se han realizado numerosas actuaciones en diversos ámbitos, que se muestran en el esquema 2.4.

Entre los objetivos del DCMR se encuentra la mejora de la conducta de mercado de las entidades, sentando criterios de buenas prácticas, estableciendo parámetros de calidad de los servicios de atención al cliente y, en definitiva, señalando el camino adecuado a cada entidad mediante recomendaciones y observaciones. La evolución creciente del porcentaje de rectificaciones de los últimos años, y en especial durante 2017, es una muestra del trabajo desarrollado por el departamento, en cuya mejora se debe seguir trabajando. El esquema 2.5 muestra las medidas supervisoras adoptadas en 2017.

Una forma de evaluar el comportamiento de las entidades en lo relativo a reclamaciones consiste en valorar una serie de parámetros —informes favorables al reclamante, informes favorables a la entidad, allanamientos y rectificaciones—, agrupando las entidades en cuatro categorías (de C1 a C4), definidas en función de la cuota de mercado que tiene la entidad para determinados productos, el tipo de entidad según los registros oficiales del Banco de España y la prestación o no de servicios bancarios a personas físicas. Esta clasificación permite la comparación entre entidades más homogéneas, así como la valoración de las diferencias de comportamiento entre los propios grupos.

Los cuadros 2.6 y 2.7 muestran los parámetros señalados —informes favorables al reclamante, informes favorables a la entidad, allanamientos y rectificaciones— en términos



FUENTE: Banco de España.

MEDIDAS SUPERVISORAS ADOPTADAS EN 2017



FUENTE: Banco de España.

porcentuales, para los grupos de entidades C1 y C2, respectivamente. Los grupos de entidades C3 y C4 no han sido objeto de análisis pormenorizado, por su baja representatividad (inferior al 7 % de los informes emitidos).

Estos cuadros permiten hacer una valoración adecuada del modo de proceder de las entidades ante las reclamaciones de sus clientes, aportando unos indicadores apropiados para valorar el funcionamiento de sus SAC, conforme a lo establecido en el artículo 93.s) de la Ley 10/2014, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito.

Con independencia del resultado concreto de cada entidad, debemos analizar el resultado conjunto de los grupos de entidades. Las entidades que conforman el grupo C1 —que representan el 63,8% de los informes emitidos por el DCMR— presentan mejores resultados en tres de los conceptos que se comparan —porcentaje de informes favorables al reclamante, porcentaje de informes favorables a la entidad y porcentaje de rectificacio-

Entidad	Porcentaje de informes favorables al reclamante sobre total reclamaciones resueltas	Porcentaje de informes favorables a la entidad sobre total reclamaciones resueltas	Porcentaje de allanamientos sobre total reclamaciones resueltas	Porcentaje de rectificaciones sobre total informes favorables al reclamante
Banco Santander, SA	77,0	11,2	11,8	80,4
Cajamar Caja Rural, SCC	73,7	9,7	16,6	88,0
Banco Popular Español, SA	72,4	13,4	14,2	58,0
Santander Consumer, EFC, SA	60,0	20,0	20,0	83,3
ING Bank NV, Sucursal en España	59,8	29,3	11,0	75,5
Bankia, SA	59,0	21,0	20,0	61,5
Caixabank, SA	58,8	20,2	21,0	82,3
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	50,0	50,0	0,0	100,0
Banco Sabadell, SA	28,8	55,7	15,6	62,8
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	19,5	12,2	68,3	50,0
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	19,1	69,3	11,7	77,8
	50,4	34,5	15,1	75,5

FUENTE: Banco de España.

nes—, destacando especialmente su porcentaje de rectificaciones, muy superior al que presentan las entidades del grupo C2, como ya sucedía el ejercicio anterior. No obstante, ambos grupos han mejorado significativamente su porcentaje de rectificaciones con respecto a 2016.

En los gráficos 2.12 y 2.13 se presentan las entidades en función de sus porcentajes de informes favorables al reclamante y de rectificaciones, diferenciando los dos grupos más significativos, C1 y C2. En el eje horizontal se incluye el porcentaje de rectificación y en el eje vertical el porcentaje de informes favorables al reclamante sobre el total de informes.

En ambos gráficos se muestran una línea roja —que señala el porcentaje medio de rectificaciones del grupo— y una línea naranja —que marca el porcentaje medio de informes favorables al reclamante. Estas líneas dividen los gráficos en cuatro cuadrantes.

Las entidades situadas en el cuadrante 1 son entidades que presentan un alto porcentaje de informes en los que el DCMR se ha pronunciado a favor del reclamante y, pese a ello, no han rectificado o su ratio de rectificaciones es inferior a la media. En esta situación se encontrarían Banco Popular y Bankia —dentro del grupo C1—, y Kutxabank, CajaSur Banco, Caja Rural del Sur, Liberbank, Banco de Castilla-La Mancha y Bankinter —en el grupo C2—.

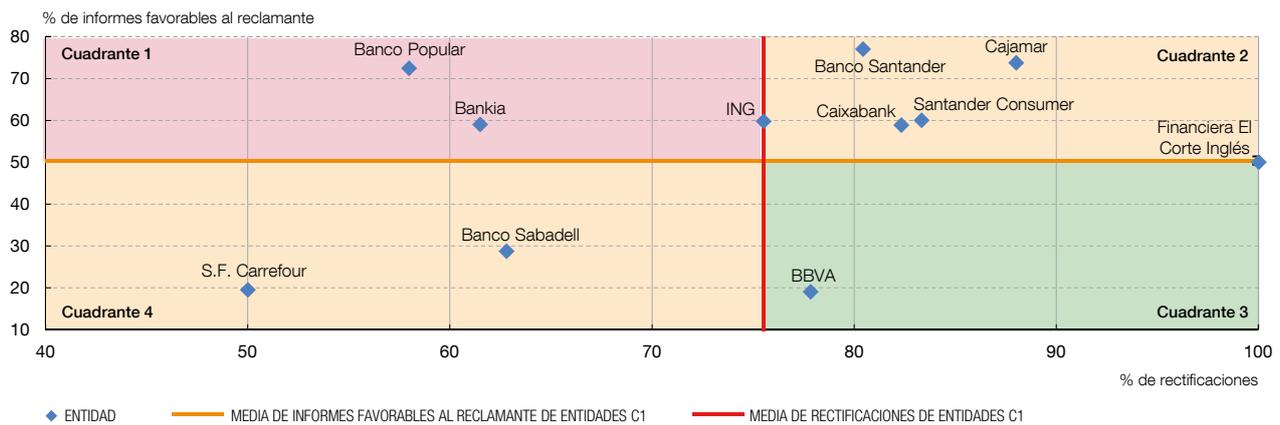
En el cuadrante 3 se situarían las entidades que presentan un mejor comportamiento en el ejercicio. Serían aquellas que tienen un nivel bajo de informes contrarios a su actuación y que, además, rectifican su actuación en niveles superiores a la media de su grupo. En este cuadrante se sitúan la entidad Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, del grupo C1, y Openbank, Oney Servicios Financieros, Banco Mare Nostrum y Banco Pastor, del grupo C2.

El análisis conjunto del cuadro 2.6 y del gráfico 2.12 indica que, con carácter general, las entidades pertenecientes al grupo C1 presentan un elevado porcentaje medio de informes

Entidad	Porcentaje de informes favorables al reclamante sobre total reclamaciones resueltas	Porcentaje de informes favorables a la entidad sobre total reclamaciones resueltas	Porcentaje de allanamientos sobre total reclamaciones resueltas	Porcentaje de rectificaciones sobre total informes favorables al reclamante
Caja Rural del Sur, SCC	93,9	3,1	3,1	21,1
Caja Laboral Popular, CC	92,9	3,5	3,5	90,8
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	89,5	8,8	1,8	66,7
Santander Consumer Finance, SA	88,3	8,3	3,3	86,8
Caja Rural de Aragón, SCC	81,8	9,1	9,1	77,8
CajaSur Banco, SA	79,5	5,5	15,0	17,8
Bankinter, SA	78,0	11,9	10,1	40,3
Deutsche Bank, SA	75,4	13,1	11,5	52,2
Unicaja Banco, SA	74,9	18,0	7,1	55,1
Ibercaja Banco, SA	72,8	12,9	14,4	55,5
Kutxabank, SA	72,6	7,9	19,5	8,0
Banco de Castilla-La Mancha, SA	71,3	18,8	10,0	36,8
Abanca Corporación Bancaria, SA	71,1	12,1	16,8	86,0
Liberbank, SA	70,1	16,2	13,6	34,3
Banco de Caja España de Inv., Salamanca y Soria, SA	67,0	17,2	15,8	59,3
Caixabank Consumer Finance, EFC, SA	66,7	26,7	6,7	80,0
Evo Banco, SA	54,4	27,8	17,7	34,9
Banco Pastor, SA	50,0	21,4	28,6	57,1
Banca March, SA	50,0	30,0	20,0	40,0
Openbank, SA	47,1	35,3	17,6	87,5
Wizink Bank, SA	45,0	28,1	26,9	19,7
Oney Servicios Financieros, EFC, SA	44,4	11,1	44,4	75,0
Banco Cetelem, SA	27,3	54,5	18,2	11,1
Banco Mare Nostrum, SA	23,2	9,8	67,0	57,7
Abanca Servicios Financieros, EFC, SA	0,0	100,0	0,0	—
Cofidis, SA, Sucursal en España	0,0	45,5	54,5	—
Sabadell Consumer Finance, EFC, SA	0,0	100,0	0,0	—
Telefónica Consumer Finance, EFC, SA	0,0	100,0	0,0	—
	66,3	14,3	19,3	52,2

FUENTE: Banco de España.

favorables a los reclamantes (del 50,4%), si bien inferior al del año pasado (55,3%), un porcentaje medio de rectificación del 75,5%, significativamente superior al del año pasado (45,6%) y superior a la media del sector, y una ratio de allanamientos del 15,1%, frente al 31,8% en el ejercicio 2016. La reducción del porcentaje de informes favorables al reclamante y del de allanamientos, así como el simultáneo aumento del de rectificación observado en 2017, podría llevar a deducir un cambio en las políticas de los SAC, que, de una parte, asumen en mayor medida los criterios del DCMR en el momento de recibir la reclamación de su cliente —disminuyendo, en consecuencia, los informes favorables al reclamante que emite el DCMR— y, de otra parte, mantienen su posición inicial cuando su cliente



FUENTE: Banco de España.

NOTAS: Cuadrante 1: entidades con porcentaje de informes favorables al reclamante superior a la media y porcentaje de rectificaciones inferior a la media. Cuadrante 2: entidades con porcentaje de informes favorables al reclamante superior a la media y porcentaje de rectificaciones superior a la media. Cuadrante 3: entidades con porcentaje de informes favorables al reclamante inferior a la media y porcentaje de rectificaciones superior a la media. Cuadrante 4: entidades con porcentaje de informes favorables al reclamante inferior a la media y porcentaje de rectificaciones inferior a la media.

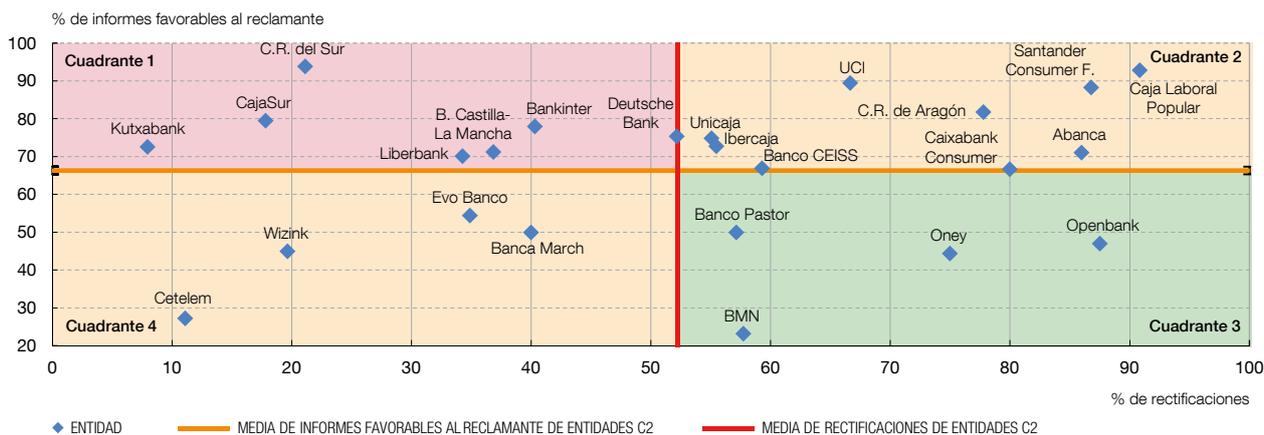
- Entidades con un comportamiento peor que la media de las entidades C1 en los dos indicadores analizados.
- Entidades con un comportamiento peor que la media de las entidades C1 en uno de los dos indicadores analizados.
- Entidades con un comportamiento mejor que la media de las entidades C1 en los dos indicadores analizados.

presenta reclamación ante el DCMR —por lo que disminuyen los allanamientos—, aunque, al mismo tiempo, rectifican su actuación cuando el DCMR emite un informe contrario a su proceder.

Analizadas individualmente las entidades del grupo C1, Banco Santander (77 %), Cajamar (73,7 %) y Banco Popular (72,4 %) son las entidades con peores resultados en lo relativo al porcentaje de informes favorables al reclamante; en el lado opuesto, con los mejores resultados, estarían Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (19,1 %) y Servicios Financieros Carrefour (19,5 %). En cuanto a las rectificaciones, destacan positivamente entidades como Financiera El Corte Inglés (100 %) y Cajamar (88 %), mientras que otras entidades figuran con porcentajes manifiestamente bajos, como Servicios Financieros Carrefour (50 %) y Banco Popular (58 %). Respecto a los allanamientos, el mayor porcentaje lo ostenta Servicios Financieros Carrefour (68,3 %), y en el lado opuesto estarían ING Bank (11 %), Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (11,7 %) y Banco Santander (11,8 %).

En el caso de las entidades del grupo C2, los porcentajes globales son el 66,3 % de los informes favorables al reclamante, el 19,3 % de los allanamientos y un porcentaje de rectificaciones del 52,2 %. Su comportamiento ha sido muy similar al del ejercicio 2016, excepto por el sensible incremento del porcentaje de rectificación, que ha pasado del 19,3 % en 2016 a un 52,2 % en 2017.

Individualmente consideradas, hay un grupo de entidades que presentan unos porcentajes de informes favorables al reclamante demasiado elevados, superiores al 80 %: Caja Rural del Sur, 93,9 %; Caja Laboral Popular, 92,9 %; Unión de Créditos Inmobiliarios, 89,5 %; Santander Consumer Finance, 88,3 %; y Caja Rural de Aragón, 81,8 %. El porcentaje de rectificaciones es llamativamente bajo en cuatro entidades —Kutxabank, Banco Cetelem, CajaSur Banco y Wizink—, que no llegan siquiera al 20 % de rectificaciones. Banco Mare Nostrum (67 %) y Cofidis (54,5 %) son las que más se han allanado a las



FUENTE: Banco de España.

NOTAS: Cuadrante 1: entidades con porcentaje de informes favorables al reclamante superior a la media y porcentaje de rectificaciones inferior a la media. Cuadrante 2: entidades con porcentaje de informes favorables al reclamante superior a la media y porcentaje de rectificaciones superior a la media. Cuadrante 3: entidades con porcentaje de informes favorables al reclamante inferior a la media y porcentaje de rectificaciones superior a la media. Cuadrante 4: entidades con porcentaje de informes favorables al reclamante inferior a la media y porcentaje de rectificaciones inferior a la media.

- Entidades con un comportamiento peor que la media de las entidades C2 en los dos indicadores analizados.
- Entidades con un comportamiento peor que la media de las entidades C2 en uno de los dos indicadores analizados.
- Entidades con un comportamiento mejor que la media de las entidades C2 en los dos indicadores analizados.

pretensiones de sus clientes, una vez que estos han presentado reclamación ante el Banco de España.

En definitiva, podemos concluir que se ha observado una clara mejora de las entidades en su conjunto en el ámbito de las rectificaciones, aunque es necesario que las entidades hagan un esfuerzo por asumir con carácter voluntario los criterios del DCMR, especialmente en el tratamiento interno de las reclamaciones, lo que redundaría en una disminución del porcentaje de informes favorables para el reclamante y en un menor tiempo de resolución de la incidencia, dado que los clientes verían resuelto su problema en una primera instancia.

Adicionalmente, 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 2.796.110 euros de las entidades a sus clientes con motivo de allanamientos y rectificaciones. Esta cifra supone un incremento de más del 80 % con respecto a la de 2016.

Por último, en el anejo estadístico, en los cuadros A.1.1 a A.1.6 se desagrega la información por entidades. Es necesario precisar que un mismo expediente puede dar lugar a dos o más pronunciamientos —incluso en sentido distinto—, en función del número de entidades que intervienen en la reclamación. Por ejemplo, si se ha producido una incidencia en la retirada de efectivo de un cajero automático, se solicitan alegaciones a las dos entidades implicadas en la operación —esto es, la emisora de la tarjeta y la propietaria del cajero—, y se valora de manera individualizada la actuación de cada una conforme a la normativa de transparencia y a las buenas prácticas bancarias.

2.4 Anejo estadístico

ALLANAMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2017

CUADRO A.1.1

Bancos

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes favorables a la entidad		Rectificaciones		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	221	11,7	361	19,1	1.312	69,3	281	77,8	1.894
Banco Santander, SA	155	11,8	1.012	77,0	147	11,2	814	80,4	1.314
Caixabank, SA	224	21,0	628	58,8	216	20,2	517	82,3	1.068
Banco Popular Español, SA	91	14,2	464	72,4	86	13,4	269	58,0	641
Banco Sabadell, SA	93	15,6	172	28,8	333	55,7	108	62,8	598
Bankia, SA	96	20,0	283	59,0	101	21,0	174	61,5	480
Abanca Corporación Bancaria, SA	79	16,8	335	71,1	57	12,1	288	86,0	471
Ibercaja Banco, SA	56	14,4	283	72,8	50	12,9	157	55,5	389
Banco Mare Nostrum, SA	205	67,0	71	23,2	30	9,8	41	57,7	306
Wizink Bank, SA	70	26,9	117	45,0	73	28,1	23	19,7	260
Unicaja Banco, SA	15	7,1	158	74,9	38	18,0	87	55,1	211
Banco de Caja España de Inv., Salamanca y Soria, SA	33	15,8	140	67,0	36	17,2	83	59,3	209
Kutxabank, SA	37	19,5	138	72,6	15	7,9	11	8,0	190
Bankinter, SA	16	10,1	124	78,0	19	11,9	50	40,3	159
Liberbank, SA	21	13,6	108	70,1	25	16,2	37	34,3	154
CajaSur Banco, SA	19	15,0	101	79,5	7	5,5	18	17,8	127
Banco de Castilla-La Mancha, SA	8	10,0	57	71,3	15	18,8	21	36,8	80
Evo Banco, SA	14	17,7	43	54,4	22	27,8	15	34,9	79
Deutsche Bank, SA	7	11,5	46	75,4	8	13,1	24	52,2	61
Santander Consumer Finance, SA	2	3,3	53	88,3	5	8,3	46	86,8	60
Banco Caixa Geral, SA	1	1,8	51	91,1	4	7,1	0	0,0	56
Banco Cetelem, SA	6	18,2	9	27,3	18	54,5	1	11,1	33
Banco Pastor, SA	8	28,6	14	50,0	6	21,4	8	57,1	28
Banca Pueyo, SA	0	0,0	20	95,2	1	4,8	2	10,0	21
Targobank, SA	1	5,3	16	84,2	2	10,5	0	0,0	19
Openbank, SA	3	17,6	8	47,1	6	35,3	7	87,5	17
Bankoa, SA	0	0,0	8	72,7	3	27,3	7	87,5	11
Banca March, SA	2	20,0	5	50,0	3	30,0	2	40,0	10
Citibank España, SA	0	0,0	6	85,7	1	14,3	0	0,0	7
Banco Caminos, SA	0	0,0	7	100,0	0	0,0	0	0,0	7
Banco Pichincha España, SA	2	33,3	2	33,3	2	33,3	1	50,0	6
Banco Mediolanum, SA	2	50,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0	4
Sabadell Consumer Finance, SA	1	33,3	1	33,3	1	33,3	0	0,0	3
Self Trade Bank, SA	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Banco Inversis, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Bancofar	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1	100,0	1
Andbank España, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
TOTAL	1.488	16,6	4.847	54,0	2.643	29,4	3.093	63,8	8.978

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2017
Cajas de ahorros

CUADRO A.1.2

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes favorables a la entidad		Rectificaciones		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Caja de Ahorros y M. P. de Ontinyent	0	0,0	9	100,0	0	0,0	7	77,8	9
Colonya-Caixa d'Estalvis de Pollença	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
TOTAL	0	0,0	10	100,0	0	0,0	7	70,0	10

FUENTE: Banco de España.

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes favorables a la entidad		Rectificaciones		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Cajamar Caja Rural, SCC	77	16,6	342	73,7	45	9,7	301	88,0	464
Caja Laboral Popular, CC	5	3,5	131	92,9	5	3,5	119	90,8	141
Caja Rural del Sur, SCC	4	3,1	123	93,9	4	3,1	26	21,1	131
Caja Rural de Granada, SCC	7	11,7	43	71,7	10	16,7	0	0,0	60
Cajasiete, Caja Rural, SCC	6	15,8	28	73,7	4	10,5	9	32,1	38
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	3	8,6	31	88,6	1	2,9	0	0,0	35
Caja Rural Central, SCC	1	3,3	24	80,0	5	16,7	0	0,0	30
Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca, SCC	5	20,8	14	58,3	5	20,8	11	78,6	24
Eurocaja Rural, SCC		0,0	15	68,2	7	31,8	1	6,7	22
Caja Rural de Navarra, SCC	2	10,5	15	78,9	2	10,5	8	53,3	19
Caja Rural de Jaén, Barcelona y Madrid, SCC	1	5,6	16	88,9	1	5,6	0	0,0	18
Caja Rural de Asturias, SCC	2	11,1	12	66,7	4	22,2	3	25,0	18
Caja Rural de Aragón, SCC	1	9,1	9	81,8	1	9,1	7	77,8	11
Caja Rural de Almedralejo, SCC	2	20,0	8	80,0	0	0,0	0	0,0	10
Caja Rural de Extremadura, SCC	2	25,0	5	62,5	1	12,5	0	0,0	8
Caixa Rural Galega, SCCLG	0	0,0	8	100,0	0	0,0	0	0,0	8
Caja Rural de Zamora, CC	1	14,3	6	85,7	0	0,0	0	0,0	7
Caja Rural de Soria, SCC	0	0,0	6	85,7	1	14,3	2	33,3	7
Caja de Arquitectos, SCC	1	20,0	2	40,0	2	40,0	0	0,0	5
Caixa de C. dels Enginyers-C.C. Ingenieros, SCC	0	0,0	3	60,0	2	40,0	2	66,7	5
Caja Rural de Teruel, SCC	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	3
Caja Rural de Torrent, CCV	2	66,7	1	33,3	0	0,0	1	100,0	3
Caixa Rural d'Agemesí, SCVC	0	0,0	3	100,0	0	0,0	0	0,0	3
Caja Rural Regional San Agustín Fuente Álamo Murcia, SCC	0	0,0	3	100,0	0	0,0	0	0,0	3
Caja Rural San José de Burriana, SCCV	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Caja de Crédito de Petrel, Caja Rural, CCV	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Caja Rural de Albal, CCV	0	0,0	2	100,0	0	0,0	1	50,0	2
Caja Rural de Burgos, Fuentepelayo, Segovia y Castellidans, SCC	0	0,0	2	100,0	0	0,0	1	50,0	2
Caixa Rural Vinarós, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural de Salamanca, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1	100,0	1
Caixa Rural Altea, CCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1	100,0	1
Caja Rural de Baena Ntra. Sra. de Guadalupe, SCCA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caixa Rural Benicarló, SCCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1	100,0	1
Caixa Rural La Vall «San Isidro», SCCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1	100,0	1
Caja Rural de Guissona, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caja Rural de Utrera, SCALC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caixa Rural de Callosa d'en Sarrià, CCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1	100,0	1
Caixa Rural San Vicente Ferrer de Vall d'Uixó, SCCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1	100,0	1
Ruralnostra, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural de Gijón, Soc. Asturiana de Crédito	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural Ntra. Sra. de la Esperanza de Onda, SCCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
TOTAL	125	11,4	866	79,2	103	9,4	498	57,5	1.094

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2017
Establecimientos financieros de crédito

CUADRO A.1.4

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes favorables a la entidad		Rectificaciones		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	1	1,8	51	89,5	5	8,8	34	66,7	57
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	28	68,3	8	19,5	5	12,2	4	50,0	41
Evofinance, Establecimiento Financiero de Crédito, SAU	6	17,1	11	31,4	18	51,4	2	18,2	35
Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, Credifimo, EFC, SA	1	7,1	13	92,9	0	0,0	2	15,4	14
Santander Consumer, EFC, SA	2	20,0	6	60,0	2	20,0	5	83,3	10
Volkswagen Finance, SA, EFC	1	25,0	1	25,0	2	50,0	0	0,0	4
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	0	0,0	1	50,0	1	50,0	1	100,0	2
Telefónica Consumer Finance, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
PSA Financial Services Spain, EFC, SA	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
FCA Capital España, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Abanca Servicios Financieros, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	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
TOTAL	39	22,9	92	54,1	39	22,9	48	52,2	170

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS, INFORMES Y RECTIFICACIONES EN 2017
Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras

CUADRO A.1.5

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes favorables a la entidad		Rectificaciones		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
ING Bank NV, Sucursal en España	9	0,1	49	0,6	24	0,3	37	0,8	82
Cofidis, SA, Sucursal en España	6	0,5	0	0,0	5	0,5	0	0,0	11
Novo Banco, SA, Sucursal en España	1	0,2	4	0,7	1	0,2	2	0,5	6
RCI Banque, SA, Sucursal en España	4	1,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4
Barclays Bank PLC, Sucursal en España	0	0,0	2	0,7	1	0,3	1	0,5	3
Triodos Bank, NV, Sucursal en España	0	0,0	2	0,7	1	0,3	2	1,0	3
Caisse Regionale Crédit Agricole Mutuel Sud Méd., SE	0	0,0	2	1,0	0	0,0	0	0,0	2
Banco Primus, SA, Sucursal en España	0	0,0	1	1,0	0	0,0	0	0,0	1
Bank of America Merrill Lynch International Ltd., SE	1	1,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Toyota Kreditbank GmbH, SE	1	1,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
TOTAL	22	19,3	60	52,6	32	28,1	42	70,0	114

FUENTE: Banco de España.

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes favorables a la entidad		Rectificaciones		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Mundial Money Transfer, SA	2	5,7	33	94,3	0	0,0	0	0,0	35
Bankinter Consumer Finance, EFC, SA	15	50,0	8	26,7	7	23,3	4	50,0	30
Caixabank Consumer Finance, EFC, SA	1	6,7	10	66,7	4	26,7	8	80,0	15
Oney Servicios Financieros, EFC, SA	4	44,4	4	44,4	1	11,1	3	75,0	9
Western Union Payment Services Ireland Limited (Red de agentes)	0	0,0	4	80,0	1	20,0	0	0,0	5
Santander España Merchant Services, Entidad de Pago, SL	4	100,0	0	0,0	0	0,0	0	—	4
Best and Fast Change España, SA	0	0,0	3	100,0	0	0,0	0	0,0	3
Instituto de Crédito Oficial	0	0,0	0	0,0	3	100,0	0	—	3
American Express Europe, SA	1	33,3	1	33,3	1	33,3	1	100,0	3
Universalpay, Entidad de Pago, SL	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2	100,0	2
Sociedad de Tasación, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	—	1
Sabadell Consumer Finance, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	—	1
American Express Payment Services Limited, Sucursal en España	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1	100,0	1
Eurodivisas, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	—	1
Moneygram International Limited (Red de agentes)	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Maccorp Exact Change, Entidad de Pago, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	—	1
Money Exchange, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
TOTAL	28	24,1	68	58,6	20	17,2	19	27,9	116

FUENTE: Banco de España.