



MINISTERIO
DE LA
PRESIDENCIA



EXCMO. SR.

Tengo el honor de remitir a V.E. el primer informe trimestral de la Comisión de Seguimiento de Instrumentos Híbridos de Capital y Deuda Subordinada, de conformidad con lo previsto en el artículo 1.2 del Real Decreto-Ley 6/2013, de 22 de marzo, de protección a los titulares de determinados productos de ahorro e inversión y otras medidas de carácter financiero.

Madrid, 17 de septiembre de 2013



EXCMO. SR. PRESIDENTE DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DE INSTRUMENTOS HÍBRIDOS DE CAPITAL Y DEUDA SUBORDINADA

PRIMER INFORME TRIMESTRAL SOBRE LA
COMERCIALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS HÍBRIDOS
DE CAPITAL Y DEUDA SUBORDINADA (REAL
DECRETO-LEY 6/2013, DE 22 DE MARZO).

SEPTIEMBRE 2013

1. INTRODUCCIÓN

El Real Decreto-ley 6/2013, de 22 de marzo, de protección de los titulares de determinados productos de ahorro e inversión y otras medidas de carácter financiero, estableció la creación de una Comisión de seguimiento de instrumentos híbridos de capital y deuda subordinada (en adelante Comisión de Seguimiento) que es la encargada, entre otras funciones, de la determinación de los criterios básicos que habrán de emplear las entidades participadas por el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) al objeto de ofrecer a sus clientes el sometimiento a arbitraje de las controversias que surjan en relación con instrumentos híbridos de capital y deuda subordinada, con el fin de que estos queden adecuadamente compensados del perjuicio económico soportado, en caso de laudo estimatorio.

Además de lo anterior, el artículo 2 de dicho Real Decreto-ley también incluye entre las funciones de la Comisión de Seguimiento la remisión al Congreso de los Diputados, con carácter trimestral, de un informe relativo a los aspectos fundamentales de las reclamaciones judiciales y extrajudiciales de los clientes recibidas por las entidades.

Se entenderán por aspectos fundamentales sobre los que la Comisión de Seguimiento puede solicitar y recabar información los relativos a la cuantía de la reclamación, el cauce judicial o extrajudicial elegido por el reclamante, el lugar geográfico de comercialización del instrumento, el sentido de la sentencia o laudo dictado, el fundamento básico de la estimación o desestimación de la reclamación, la entidad emisora, el perfil del cliente y cualesquiera otros de naturaleza análoga que se estimen relevantes.

Transcurridos tres meses desde la constitución formal de la Comisión de Seguimiento, el presente informe se elabora atendiendo a dicho mandato y tiene como objetivo informar al Congreso de los Diputados de los aspectos fundamentales de las reclamaciones judiciales y extrajudiciales de los clientes recibidas por las entidades a fecha **19 de julio de 2013**.

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES JUDICIALES Y EXTRAJUDICIALES SOBRE INSTRUMENTOS HÍBRIDOS DE CAPITAL Y DEUDA SUBORDINADA DE LAS ENTIDADES DEL GRUPO 1¹

Las entidades inicialmente englobadas dentro del denominado Grupo 1 (Bankia, Catalunya Caixa y NCG Banco) suman 9.772 millones de euros en emisiones de instrumentos híbridos de capital y de deuda subordinada cuyos tenedores disponen del derecho a solicitar el sometimiento a arbitraje de las controversias que surjan en relación con dichos instrumentos.

Con el fin de proporcionar el detalle de la situación actual de las reclamaciones, tanto judiciales como extrajudiciales, que han recibido dichas entidades se adjuntan tres anexos con datos a 19 de julio de 2013.

¹ La información con la que se ha elaborado el presente informe ha sido suministrada por el FROB, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1.5 del Real Decreto – ley 6/2013, de 22 de marzo, de protección a los titulares de determinados productos de ahorro e inversión y otras medidas de carácter financiero.

2.1 Bankia

El saldo de instrumentos híbridos de capital y deuda subordinada de Bankia sobre los que los clientes podrían solicitar el sometimiento a arbitraje asciende a 6.231 millones de euros.

En relación a las reclamaciones extrajudiciales recibidas, Bankia comenzó el 18 de abril de 2013 su proceso de revisión de solicitudes de arbitraje.

El número total de titulares que han remitido reclamaciones extrajudiciales a esta entidad es de 247.795 (el 75% del total de titulares minoristas o no profesionales, que son los que pueden solicitar un arbitraje²) y el importe que corresponde a las solicitudes recibidas asciende a 3.908 millones de euros (63% del total).

A la fecha de elaboración del presente informe, el experto independiente ha admitido las solicitudes presentadas por 78.114 titulares (el 92% de los titulares de las solicitudes remitidas sobre los que el experto independiente ya se ha pronunciado) o el equivalente al 89,8% del importe de las solicitudes remitidas sobre las que el experto independiente ya se ha pronunciado.

Por el contrario, las solicitudes de arbitraje de 3.982 titulares han sido rechazadas por el experto independiente (equivalente al 8% de los titulares de las solicitudes remitidas sobre las que el experto independiente ya se ha pronunciado).

De las solicitudes de arbitraje aceptadas, 4.268 titulares ya han recibido un laudo positivo, lo que equivale al 0,5% del importe de las solicitudes de arbitraje recibidas (18 millones de euros).

En el caso de Bankia, es importante destacar que su proceso de revisión de solicitudes de arbitraje comenzó en abril de 2013, por lo que un porcentaje muy elevado de las solicitudes de arbitraje recibidas se encuentra todavía en fase de estudio.

En relación a las reclamaciones judiciales, se han recibido un total de 3.441 demandas por un importe de 269 millones de euros.

2.2 NCG Banco (NCG)

El saldo de instrumentos híbridos de capital y deuda subordinada de NCG sobre los que los clientes podrían solicitar el sometimiento a arbitraje al tratarse de inversores minoristas, asciende a 1.832 millones de euros.

Esta entidad comenzó un proceso de arbitraje el 20 de julio de 2012.

El número total de titulares que han remitido reclamaciones extrajudiciales a esta entidad es de 106.840 titulares (80% del total de titulares) y el importe total que corresponde a las solicitudes recibidas asciende a 1.450 millones de euros (79% del total).

A la fecha de elaboración del presente informe, todas las solicitudes han sido ya analizadas por el experto independiente. Este ha admitido las solicitudes presentadas por 62.503 titulares (59% del total), equivalente al 34% del importe analizado. NCG afirma que todas las solicitudes de arbitraje admitidas lo han sido debido al cumplimiento de criterios englobados únicamente en dos grupos, relativos o bien a la información proporcionada al cliente sobre el producto o bien por defectos en la documentación contractual.

Por el contrario, las solicitudes de arbitraje de 44.337 titulares (41% del total) han sido rechazadas por el experto independiente (equivalente al 66% del importe analizado).

² Se ha tomado como referencia los titulares de Bankia que han depositado los instrumentos financieros en la propia entidad.

De las solicitudes de arbitraje aceptadas, 43.990 titulares ya han recibido un laudo positivo lo que equivale al 41% de los titulares y el 25% del importe total de las solicitudes de arbitraje recibidas (367 millones de euros).

En relación a las reclamaciones judiciales, se han recibido un total de 2.229 demandas por un importe de 130 millones de euros.

2.3 Catalunya Caixa (CX)

El saldo de instrumentos híbridos de capital y deuda subordinada de CX sobre los que los clientes podrían solicitar el sometimiento a arbitraje asciende a 1.709 millones de euros.

En relación a las reclamaciones extrajudiciales, esta entidad comenzó el 11 de octubre de 2012 un proceso de arbitraje.

El número total de titulares que han remitido reclamaciones extrajudiciales a esta entidad es de 118.131 titulares (88% del total de titulares) y el importe que corresponde a las solicitudes recibidas asciende a 1.399 millones de euros (81% del total).

A la fecha de elaboración del presente informe, el experto independiente ha admitido las solicitudes presentadas por 20.276 titulares (69% de los titulares sobre los que el experto independiente ya se ha pronunciado) o el equivalente al 34% del importe de las solicitudes remitidas sobre las que el experto independiente ya se ha pronunciado.

Por el contrario, las solicitudes de arbitraje de 9.114 titulares han sido rechazadas por el experto independiente (equivalente al 66% del importe de las solicitudes remitidas sobre las que el experto independiente ya se ha pronunciado).

De las solicitudes de arbitraje aceptadas, a 12.055 titulares ya han recibido un laudo positivo lo que equivale al 10,4% del importe correspondiente a las solicitudes de arbitraje recibidas (145 millones de euros).

En relación a las reclamaciones judiciales, se han recibido un total de 817 demandas por un importe de 36 millones de euros.

Anexo 1: Bankia.

- Reclamaciones judiciales y extrajudiciales recibidas por la entidad con detalle de los importes y número de titulares implicados así como del sentido de la sentencia o laudo dictado cuando proceda.
- Detalle de estimaciones o desestimaciones de las reclamaciones por el experto independiente: Fundamentos básicos.
- Distribución geográfica de las reclamaciones extrajudiciales recibidas.

Anexo 2: NCG Banco (NCG).

- Reclamaciones judiciales y extrajudiciales recibidas por la entidad con detalle de los importes y número de titulares implicados así como del sentido de la sentencia o laudo dictado cuando proceda.
- Detalle de estimaciones o desestimaciones de las reclamaciones por el experto independiente: Fundamentos básicos.
- Distribución geográfica de las reclamaciones extrajudiciales recibidas.

Anexo 3: Catalunya Caixa (CX).

- Reclamaciones judiciales y extrajudiciales recibidas por la entidad con detalle de los importes y número de titulares implicados así como del sentido de la sentencia o laudo dictado cuando proceda.
- Detalle de estimaciones o desestimaciones de las reclamaciones por el experto independiente: Fundamentos básicos.
- Distribución geográfica de las reclamaciones extrajudiciales recibidas.

Anexo 4: Criterios básicos determinados por la Comisión de Seguimiento de Instrumentos Híbridos de Capital y Deuda Subordinada (17 de abril de 2013).

ANEXO 1: BANKIA.

Aspectos fundamentales de las reclamaciones judiciales y extrajudiciales

SEPTIEMBRE 2013

BANKIA (Datos a 19 de julio de 2013)

	Saldo emitido en millones de euros	Saldo depositado en Bankia	Total de titulares	Total de titulares sin duplicados
MINORISTAS				
Participaciones preferentes	3.885	3.791,72	193.769	<i>No aplica el desglose</i>
Subordinadas con vencimiento	2.287	2.274,54	124.135	
Subordinadas perpetuas	59	58,94	10.647	
Total	6.231	6.125,20	328.551	294.905

A) Reclamaciones extrajudiciales recibidas por la entidad.

	Saldo		Total de titulares		Total de titulares sin duplicados	
	En millones de €	En % sobre el total de los minoristas	En número	En % sobre el total de los minoristas	En número	En % sobre el total de los minoristas
SOLICITUDES DE ARBITRAJES RECIBIDAS						
Participaciones preferentes	2.395	63,2%	146.287	75,5%	<i>No aplica el desglose</i>	
Subordinadas con vencimiento	1.473	64,8%	93.676	75,5%		
Subordinadas perpetuas	40	67,6%	8.012	75,3%		
Total	3.908	63,8%	247.975	75,5%	224.525	76,1%

	Saldo		Total de titulares		Total de titulares sin duplicados	
	En millones de €	En % sobre el total de las solicitudes de arbitraje recibidas	En número	En % sobre el total de las solicitudes de arbitraje recibidas	En número	En % sobre el total de las solicitudes de arbitraje recibidas
SOLICITUDES ADMITIDAS POR EXPERTO INDEPENDIENTE						
Participaciones preferentes	191,15	8,0%	46.057	31,5%	<i>No aplica el desglose</i>	
Subordinadas con vencimiento	110,41	7,5%	28.633	30,6%		
Subordinadas perpetuas	10,27	25,8%	3.424	42,7%		
Total	312	8,0%	78.114	31,5%	76.214	33,9%
SOLICITUDES RECHAZADAS POR EXPERTO INDEPENDIENTE						
Participaciones preferentes	18,62	0,8%	2.078	1,4%	<i>No aplica el desglose</i>	
Subordinadas con vencimiento	16,52	1,1%	1.782	1,9%		
Subordinadas perpetuas	0,39	1,0%	122	1,5%		
Total	36	0,9%	3.982	1,6%	3.532	1,6%
CONVENIOS ACEPTADOS POR EL CUENTE						
Participaciones preferentes	93,10	3,9%	20.802	14,2%	<i>No aplica el desglose</i>	
Subordinadas con vencimiento	42,64	2,9%	10.821	11,6%		
Subordinadas perpetuas	3,34	8,4%	1.081	13,5%		
Total	139	3,6%	32.704	13,2%	32.122	14,3%
EXPEDIENTES ENVIADOS A ARBITRO						
Participaciones preferentes	45,38	1,9%	9.538	6,5%	<i>No aplica el desglose</i>	
Subordinadas con vencimiento	17,09	1,2%	4.240	4,5%		
Subordinadas perpetuas	0,54	1,4%	196	2,4%		
Total	63	1,6%	13.974	5,6%	13.851	6,2%
CON LAUDO POSITIVO						
Participaciones preferentes	14,54	0,6%	3.146	2,2%	<i>No aplica el desglose</i>	
Subordinadas con vencimiento	3,80	0,3%	1.066	1,1%		
Subordinadas perpetuas	0,13	0,3%	56	0,7%		
Total	18	0,5%	4.268	1,7%	4.237	1,9%

B) Reclamaciones judiciales.

	Saldo	Número
TOTAL Demandas recibidas	269.729.336	3.441
Demandas en curso	256.548.873	3.245
Demandas finalizadas	13.180.463	196
<i>Sentencias favorables a la entidad</i>	1.746.864	21
<i>Demandas desistidas por el cliente</i>	919.821	12
<i>Sentencias favorables a los clientes</i>	10.513.778	163

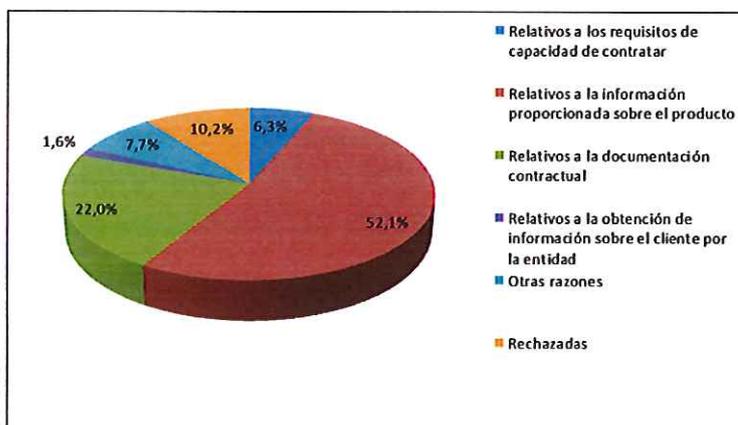
Detalle de estimaciones o desestimaciones de las reclamaciones por el experto independiente: BANKIA (Datos a 19 de Julio de 2013)

A) Solicitudes aceptadas por experto independiente

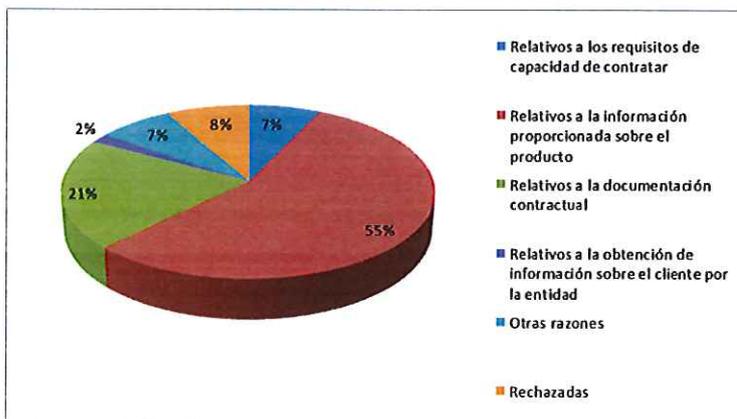
		Importe en Millones €	Nº titulares
TOTAL	Total Participaciones preferentes	191,27	46.057
	Relativos a los requisitos de capacidad de contratar	13,95	3.474
	Relativos a la información proporcionada sobre el producto	103,62	27.723
	Relativos a la documentación contractual	51,22	10.294
	Relativos a la obtención de información sobre el cliente por la entidad	4,21	883
	Otras razones	18,28	3.683
	Total Subordinadas con vencimiento	110,32	28.633
	Relativos a los requisitos de capacidad de contratar	7,62	2.024
	Relativos a la información proporcionada sobre el producto	69,37	18.984
	Relativos a la documentación contractual	23,54	5.382
	Relativos a la obtención de información sobre el cliente por la entidad	1,43	361
	Otras razones	8,36	1.882
	Total Subordinadas perpetuas	10,23	3.424
	Relativos a los requisitos de capacidad de contratar	0,41	157
	Relativos a la información proporcionada sobre el producto	7,97	2.633
	Relativos a la documentación contractual	1,64	531
	Relativos a la obtención de información sobre el cliente por la entidad	0,03	19
	Otras razones	0,18	84
Total	311,83	78.114	

B) Solicitudes rechazadas por experto independiente

		Importe en Millones €	Nº titulares
TOTAL	Participaciones preferentes	18,62	2.078
	Subordinadas con vencimiento	16,52	1.782
	Total Subordinadas perpetuas	0,39	122
	Total	36	3.982



Datos: Distribución saldo solicitudes aceptadas y rechazadas.



Datos: Distribución titulares solicitudes aceptadas y rechazadas.

Distribución Geográfica BANKIA Datos a 19 de Julio de 2013

Importe Vivo = Canje	Nº de titulares Iniciales por activo	Nº titulares sin duplicados	Saldo de las solicitudes de arbitraje de reclutamiento Millones€	Número de titulares totales que han solicitado arbitraje sin duplicados	Saldo en Millones€	Solicitudes admitidas por el experto independiente			Laudes			
						Saldo/Total de titulares minoritarios (Columna 6/Columna 5)	Titulares	Titulares/Número de titulares de las solicitudes de arbitraje reclutamiento	Saldo laudos positivos	%	Nº laudos positivos	%
30	3.717	3.717	2.044	2.044	0,27	3.717	5,50%	97	4,7%	0,1%	2	0,1%
193	8.068	8.068	118,32	118,32	6,59	5,57%	1,072	21,0%	0,57	0,1%	1,39	2,4%
7	506	506	0,15	0,15	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
26	1.327	1.327	16,52	16,52	0,93	0,07%	0,07	0,07%	0,07	0,07%	0,07	0,07%
16	638	638	4,02	4,02	0,24	0,04%	0,04	0,04%	0,04	0,04%	0,04	0,04%
9	441	441	5,64	5,64	0,34	0,08%	0,08	0,08%	0,08	0,08%	0,08	0,08%
16	551	551	10,17	10,17	0,61	0,11%	0,11	0,11%	0,11	0,11%	0,11	0,11%
43	1.698	1.698	24,89	24,89	1,44	0,09%	0,09	0,09%	0,09	0,09%	0,09	0,09%
57	2.463	2.463	34,17	34,17	1,78	0,07%	0,07	0,07%	0,07	0,07%	0,07	0,07%
47	2.156	2.156	26,01	26,01	1,32	0,06%	0,06	0,06%	0,06	0,06%	0,06	0,06%
10	1.075	1.075	1,71	1,71	0,10	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
18	1.507	1.507	4,23	4,23	0,25	0,02%	0,02	0,02%	0,02	0,02%	0,02	0,02%
3	32	32	0,91	0,91	0,05	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
150	9.077	9.077	79,11	79,11	4,22	0,05%	0,05	0,05%	0,05	0,05%	0,05	0,05%
172	8.179	8.179	63,18	63,18	3,34	0,04%	0,04	0,04%	0,04	0,04%	0,04	0,04%
28	1.548	1.548	1,61	1,61	0,08	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
40	1.487	1.487	34,09	34,09	1,76	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
40	1.487	1.487	24,09	24,09	1,25	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
253	13.200	13.200	192,71	192,71	10,42	0,07%	0,07	0,07%	0,07	0,07%	0,07	0,07%
30	1.484	1.484	22,71	22,71	1,22	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
20	841	841	13,77	13,77	0,72	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
38	1.152	1.152	22,64	22,64	1,19	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
24	1.006	1.006	15,15	15,15	0,77	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
24	1.006	1.006	27,21	27,21	1,40	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
89	6.512	6.512	80,18	80,18	4,19	0,03%	0,03	0,03%	0,03	0,03%	0,03	0,03%
4	210	210	2,71	2,71	0,14	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
23	1.333	1.333	16,13	16,13	0,83	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
11	487	487	3,84	3,84	0,20	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
321	14.460	14.460	211,30	211,30	11,07	0,08%	0,08	0,08%	0,08	0,08%	0,08	0,08%
44	1.311	1.311	15,30	15,30	0,78	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
177	6.924	6.924	128,42	128,42	6,73	0,05%	0,05	0,05%	0,05	0,05%	0,05	0,05%
19	840	840	13,80	13,80	0,71	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
17	677	677	12,11	12,11	0,62	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
63	2.705	2.705	41,67	41,67	2,17	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
431	10.314	10.314	149,24	149,24	7,84	0,06%	0,06	0,06%	0,06	0,06%	0,06	0,06%
460	13.224	13.224	184,47	184,47	9,54	0,07%	0,07	0,07%	0,07	0,07%	0,07	0,07%
67	3.106	3.106	40,41	40,41	2,12	0,02%	0,02	0,02%	0,02	0,02%	0,02	0,02%
15	705	705	10,27	10,27	0,53	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
89	3.277	3.277	56,09	56,09	2,92	0,02%	0,02	0,02%	0,02	0,02%	0,02	0,02%
2.456	96.167	96.167	1.382,13	1.382,13	71,43	0,50%	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50
2.456	96.167	96.167	1.382,13	1.382,13	71,43	0,50%	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50
6	263	263	3,24	3,24	0,17	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
6	263	263	3,24	3,24	0,17	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
3.177	100.569	100.569	1.382,13	1.382,13	71,43	0,50%	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50
177	13.114	13.114	15,22	15,22	0,77	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
32	21.034	21.034	10,01	10,01	0,51	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
1.068	66.451	66.451	64,17	64,17	3,32	0,02%	0,02	0,02%	0,02	0,02%	0,02	0,02%
53	1.870	1.870	18,91	18,91	0,96	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
33	1.103	1.103	22,20	22,20	1,15	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
20	767	767	16,65	16,65	0,84	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
6	263	263	3,24	3,24	0,17	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
6	263	263	3,24	3,24	0,17	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
1.777	100.569	100.569	1.382,13	1.382,13	71,43	0,50%	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50
177	13.114	13.114	15,22	15,22	0,77	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
32	21.034	21.034	10,01	10,01	0,51	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
1.068	66.451	66.451	64,17	64,17	3,32	0,02%	0,02	0,02%	0,02	0,02%	0,02	0,02%
53	1.870	1.870	18,91	18,91	0,96	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
33	1.103	1.103	22,20	22,20	1,15	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
20	767	767	16,65	16,65	0,84	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
6	263	263	3,24	3,24	0,17	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
6	263	263	3,24	3,24	0,17	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
1.777	100.569	100.569	1.382,13	1.382,13	71,43	0,50%	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50
177	13.114	13.114	15,22	15,22	0,77	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
32	21.034	21.034	10,01	10,01	0,51	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
1.068	66.451	66.451	64,17	64,17	3,32	0,02%	0,02	0,02%	0,02	0,02%	0,02	0,02%
53	1.870	1.870	18,91	18,91	0,96	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
33	1.103	1.103	22,20	22,20	1,15	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
20	767	767	16,65	16,65	0,84	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
6	263	263	3,24	3,24	0,17	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
6	263	263	3,24	3,24	0,17	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
1.777	100.569	100.569	1.382,13	1.382,13	71,43	0,50%	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50
177	13.114	13.114	15,22	15,22	0,77	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
32	21.034	21.034	10,01	10,01	0,51	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
1.068	66.451	66.451	64,17	64,17	3,32	0,02%	0,02	0,02%	0,02	0,02%	0,02	0,02%
53	1.870	1.870	18,91	18,91	0,96	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
33	1.103	1.103	22,20	22,20	1,15	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
20	767	767	16,65	16,65	0,84	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
6	263	263	3,24	3,24	0,17	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
6	263	263	3,24	3,24	0,17	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
1.777	100.569	100.569	1.382,13	1.382,13	71,43	0,50%	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50
177	13.114	13.114	15,22	15,22	0,77	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
32	21.034	21.034	10,01	10,01	0,51	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
1.068	66.451	66.451	64,17	64,17	3,32	0,02%	0,02	0,02%	0,02	0,02%	0,02	0,02%
53	1.870	1.870	18,91	18,91	0,96	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
33	1.103	1.103	22,20	22,20	1,15	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
20	767	767	16,65	16,65	0,84	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
6	263	263	3,24	3,24	0,17	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
6	263	263	3,24	3,24	0,17	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
1.777	100.569	100.569	1.382,13	1.382,13	71,43	0,50%	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50
177	13.114	13.114	15,22	15,22	0,77	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
32	21.034	21.034	10,01	10,01	0,51	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
1.068	66.451	66.451	64,17	64,17	3,32	0,02%	0,02	0,02%	0,02	0,02%	0,02	0,02%
53	1.870	1.870	18,91	18,91	0,96	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
33	1.103	1.103	22,20	22,20	1,15	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
20	767	767	16,65	16,65	0,84	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%	0,01	0,01%
6	263	263	3,24	3,24	0,17	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%
6	263	263	3,24	3,24	0,17	0,00%	0,00	0,00	0,00	0,00%		

ANEXO 2: NCG Banco.

**Aspectos fundamentales de las
reclamaciones judiciales y extrajudiciales**

SEPTIEMBRE 2013

NCG Banco (Datos a 19 de julio de 2013)

	En millones de €	Total de titulares	Total de titulares sin duplicados
MINORISTAS			
Participaciones preferentes	903,0	59.992	
Subordinadas con vencimiento	870,0	64.783	<i>No aplica el desglose</i>
Subordinadas perpetuas	58,6	8.642	
Total	1.832	133.417	116.660

A) Reclamaciones extrajudiciales recibidas por la entidad.

	Saldo		Total de titulares		Total de titulares sin duplicados	
	En millones de €	En % sobre el total de los minoristas	En número	En % sobre el total de los minoristas	En número	En % sobre el total de los minoristas
SOLICITUDES DE ARBITRAJES RECIBIDAS						
Participaciones preferentes	764,1	84,6%	51.821	86,4%	<i>No aplica el desglose</i>	
Subordinadas con vencimiento	638,9	73,4%	48.666	75,1%		
Subordinadas perpetuas	47,0	80,2%	6.353	73,5%		
Total	1.450,0	79,2%	106.840	80,1%	93.548	80,2%

	Saldo		Total de titulares		Total de titulares sin duplicados	
	En millones de €	En % sobre el total de las solicitudes de arbitraje recibidas	En número	En % sobre el total de las solicitudes de arbitraje recibidas	En número	En % sobre el total de las solicitudes de arbitraje recibidas
SOLICITUDES ADMITIDAS POR EXPERTO INDEPENDIENTE						
Participaciones preferentes	324,4	42,4%	33.135	63,9%	<i>No aplica el desglose</i>	
Subordinadas con vencimiento	152,5	23,9%	24.911	51,2%		
Subordinadas perpetuas	20,6	43,7%	4.457	70,2%		
Total	497,4	34,3%	62.503	58,5%	58.030	62,0%
SOLICITUDES RECHAZADAS POR EXPERTO INDEPENDIENTE						
Participaciones preferentes	439,8	57,6%	18.686,0	36,1%	<i>No aplica el desglose</i>	
Subordinadas con vencimiento	486,4	76,1%	23.755,0	48,8%		
Subordinadas perpetuas	26,4	56,3%	1.896,0	29,8%		
Total	952,6	65,7%	44.337,0	41,5%	35.518	38,0%
CONVENIOS ACEPTADOS POR EL CLIENTE						
Participaciones preferentes	324,0	42,4%	33.098	63,9%	<i>No aplica el desglose</i>	
Subordinadas con vencimiento	152,1	23,8%	24.860	51,1%		
Subordinadas perpetuas	20,5	43,6%	4.447	70,0%		
Total	496,7	34,3%	62.405	58,4%	58.030	62,0%
EXPEDIENTES ENVIADOS A ARBITRO						
Participaciones preferentes	324,0	42,4%	33.098	63,9%	<i>No aplica el desglose</i>	
Subordinadas con vencimiento	152,1	23,8%	24.860	51,1%		
Subordinadas perpetuas	20,5	43,6%	4.447	70,0%		
Total	496,7	34,3%	62.405	58,4%	58.030	62,0%
CON LAUDO POSITIVO						
Participaciones preferentes	282,6	87,1%	27.883	84,1%	<i>No aplica el desglose</i>	
Subordinadas con vencimiento	68,4	44,9%	12.795	51,4%		
Subordinadas perpetuas	15,6	75,8%	3.312	74,3%		
Total	366,6	25,3%	43.990	41,2%	41.620	44,5%

B) Reclamaciones judiciales.

	Saldo	Número
TOTAL Demandas recibidas*	130.069.763	2.229
Demandas en curso	120.182.517	1.985
Demandas finalizadas	9.887.246	244
<i>Sentencias favorables a la entidad</i>	196.000	2
<i>Demandas desistidas por el cliente</i>	2.635.080	78
<i>Sentencias favorables a los clientes</i>	7.056.166	164

* Total de demandas recibidas en el Banco por híbridos, incluidas emisiones ajenas (Preferentes Unión Fenosa, Bonos Autopistas...)

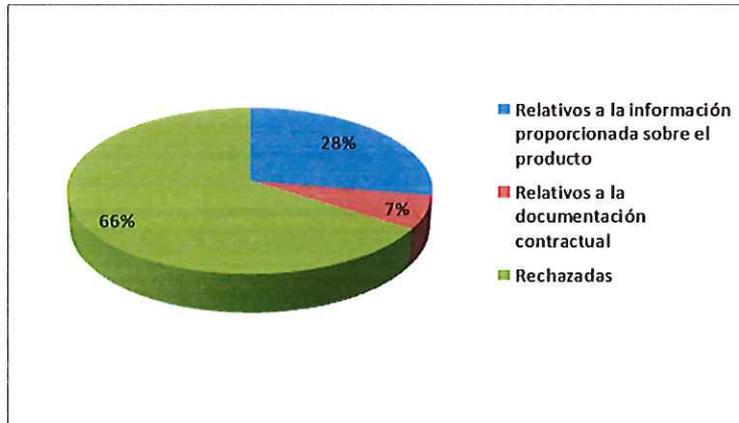
Detalle de estimaciones o desestimaciones de las reclamaciones por el experto independiente: NCG (Datos a 19 de Julio de 2013)

A) Solicitudes aceptadas por experto independiente

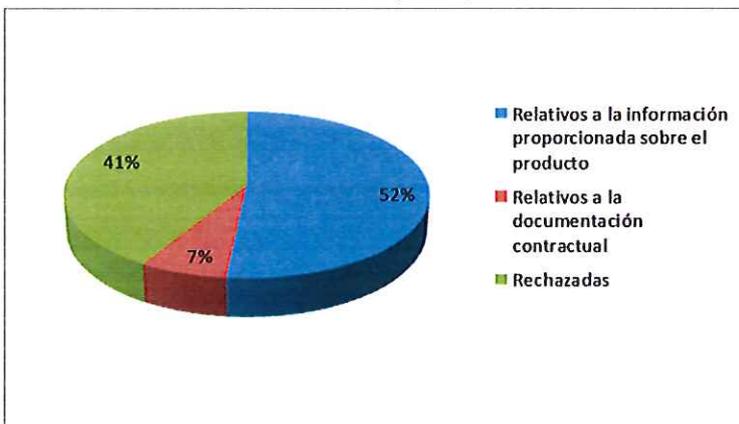
	Importe en Millones €	Nº titulares
Total Participaciones preferentes	324,4	33.135
Relativos a la información proporcionada sobre el producto	244,1	27.122
Relativos a la documentación contractual	80,2	6.013
Total Subordinadas con vencimiento	152,5	24.911
Relativos a la información proporcionada sobre el producto	141,4	23.914
Relativos a la documentación contractual	11,1	997
Total Subordinadas perpetuas	20,6	4.457
Relativos a la información proporcionada sobre el producto	17,4	4.039
Relativos a la documentación contractual	3,1	418
Total	497,4	62.503

B) Solicitudes rechazadas por experto independiente

	Importe en Millones €	Nº titulares
Participaciones preferentes	439,8	18.686
Subordinadas con vencimiento	486,4	23.755
Total Subordinadas perpetuas	26,4	1.896
Total	952,6	44.337



Datos: Distribución saldo solicitudes aceptadas y rechazadas.



Datos: Distribución titulares solicitudes aceptadas y rechazadas.

Distribución Geográfica "NCG" con datos a 19 de Julio de 2013

Importa Vivo + Cenje	Nº de titulares Iniciales por activo	Nº de titulares sin duplicados	Saldo de las solicitudes de arbitraje recibidas en Millones€	Número de titulares totales que han solicitado arbitraje	Número de titulares que han solicitado arbitraje sin duplicados	Saldo	Solicitudes admitidas por el experto independiente			Laudos				
							Saldo/Total de titulares iniciadas (Columna H/columna F)	Titulares	Titulares/Número de titulares totales solicitudes de arbitraje	Saldo laudos positivos	%	Nº clientes laudos positivos	%	
Andalucía	13,0	700	678	211	207	1,0	17,0%	103	48,8%	0,7	12,9%	34,1%	72	34,1%
Asturias	1,1	86	84	21	21	0,1	26,9%	12	57,1%	0,1	20,9%	12	12	20,9%
Cádiz	1,1	74	74	24	24	18	58,9%	13	75,0%	0,3	50,0%	15	15	62,5%
Canarias	2,7	88	83	41	41	18	18,7%	18	43,9%	0,1	9,0%	14	14	34,1%
Castilla y León	1,6	35	34	6	5	5	3,2%	3	13,0%	0,0	0,0	3	3	13,0%
Castilla y León	0,9	75	74	23	17	17	12,7%	7	41,2%	0,0	0,0	10,8%	6	35,3%
Cataluña	0,5	40	40	17	17	17	34,0%	26	66,7%	0,2	0,0	9,4%	10	25,0%
Extremadura	1,5	97	94	39	39	40	18,0%	19	47,5%	0,2	15,0%	12	12	30,0%
Galicia	2,7	205	198	108	108	38	24,6%	144	54,1%	0,4	10,8%	80	80	30,1%
Madrid	6,3	421	392	392	266	141	21,4%	141	54,0%	0,4	10,6%	77	77	29,2%
País Vasco	6,1	414	385	385	261	141	21,4%	141	54,0%	0,4	10,6%	77	77	29,2%
Valencia	0,2	7	7	5	5	5	13,3%	3	60,0%	0,0	0,0	13,3%	3	60,0%
Barcelona	4,7	249	241	241	177	77	24,3%	164	66,8%	0,3	12,5%	24	24	11,2%
Las Palmas	2,7	165	157	157	101	66	17,6%	121	47,1%	0,1	11,9%	17	17	30,6%
Menorca	2,0	84	84	31	31	31	37,9%	13	51,6%	0,1	30,0%	7	7	33,3%
Cantabria	3,0	51	49	29	29	29	56,9%	19	76,2%	0,1	20,0%	12	12	40,0%
Cantabria	3,0	51	49	29	29	29	56,9%	19	76,2%	0,1	20,0%	12	12	40,0%
Castilla y León	6,9	3.842	3.522	2.740	2.344	1.172	31,5%	1.568	59,8%	7,8	15,0%	817	817	30,2%
Valencia	0,5	34	33	19	19	19	44,4%	9	47,4%	0,0	0,0	6,1%	6	31,0%
Burgos	0,7	47	43	21	21	21	56,1%	10	47,6%	0,1	17,0%	13	13	31,2%
León	5,7	3.100	2.827	2.384	2.096	93	1,8%	1.183	24,8%	0,3	17,0%	734	734	31,2%
Palencia	4,6	265	236	152	152	152	20,9%	60	39,2%	0,4	13,3%	34	34	23,7%
Salamanca	2,1	67	67	34	34	34	3,9%	7	20,6%	0,0	0,0	4	4	28,6%
Segovia	1,2	123	106	67	67	67	19,5%	27	40,3%	0,1	10,3%	17	17	25,4%
Soria	3,6	187	181	140	140	140	20,3%	76	54,1%	0,2	0,0	42	42	30,0%
Valladolid	0,5	19	19	18	18	18	15,8%	10	55,6%	0,1	11,9%	7	7	38,9%
Zamora	8,3	328	284	130	130	130	8,4%	45	34,6%	0,1	3,6%	26	26	20,0%
Castilla-La Mancha	0,5	43	41	21	21	21	18,7%	8	38,1%	0,0	0,0	3	3	14,3%
Albacete	0,1	7	7	1	1	1	100,0%	1	100,0%	0,0	0,0	1	1	100,0%
Ciudad Real	6,0	170	143	66	56	56	6,0%	16	24,2%	0,0	0,0	14	14	46,2%
Cuenca	1,1	72	61	29	29	29	23,6%	14	47,9%	0,0	0,0	3	3	33,3%
Guadalajara	0,6	36	32	17	17	17	23,6%	9	52,9%	0,0	0,0	3	3	33,3%
Toledo	2,7	1.413	1.296	618	569	2,2	17,9%	300	51,7%	1,4	11,3%	220	220	32,8%
Cataluña	1,1	1.192	1.091	618	569	2,2	18,0%	315	51,2%	1,2	11,6%	206	206	33,3%
Barcelona	1,4	58	53	17	17	17	4,0%	4	23,5%	0,0	0,0	1	1	5,0%
Gerona	1,0	108	101	18	18	18	4,3%	12	66,7%	0,1	31,1%	6	6	33,3%
Lleida	1,5	55	51	17	17	17	5,0%	9	52,9%	0,0	0,0	7	7	41,2%
Terragona	3,5	2.048	1.860	982	982	2,0	21,4%	315	54,1%	1,1	11,9%	179	179	30,8%
Comunidad de Madrid	3,2	2.048	1.860	982	982	2,0	21,4%	315	54,1%	1,1	11,9%	179	179	30,8%
Madrid	7,8	328	283	130	130	130	19,0%	84	39,6%	0,3	6,6%	42	42	19,8%
Comunidad Foral de Navarra	7,8	328	283	130	130	130	19,0%	84	39,6%	0,3	6,6%	42	42	19,8%
Navarra	27,3	1.417	1.306	637	577	2,6	19,4%	299	46,9%	1,8	13,4%	212	212	33,2%
Alicante	9,8	487	443	234	204	1,1	21,3%	88	37,6%	0,7	11,4%	57	57	24,4%
Castellón	5,8	460	421	228	209	0,9	27,0%	122	53,5%	0,6	18,8%	86	86	37,7%
Valencia	11,7	470	442	175	164	164	12,7%	89	50,9%	0,5	9,8%	69	69	39,4%
Extremadura	1,9	140	124	59	56	56	57,0%	42	71,2%	0,2	38,7%	19	19	32,2%
Madrid	1,3	66	59	27	18	18	61,1%	12	66,7%	0,2	50,0%	6	6	20,2%
Badajoz	0,6	74	65	30	30	30	50,7%	24	75,0%	0,0	0,0	13	13	40,0%
Galicia	1.562,0	120.199	104.544	99.884	87.139	470,3	35,0%	50.027	50,1%	340,4	26,4%	41.883	41.883	41,9%
La Coruña	100,0	37.561	32.536	30.970	26.196	133,0	32,5%	17.145	57,8%	101,7	24,9%	12.325	12.325	41,3%
UDG	212,8	15.377	14.057	13.477	11.718	60,2	33,3%	7.736	57,6%	44,7	34,6%	5.202	5.202	30,1%
UDG	245,2	21.205	18.446	16.345	14.259	66,4	33,3%	9.609	56,7%	46,6	23,4%	6.190	6.190	37,8%
Zamora	393,3	45.656	39.478	40.393	34.967	210,7	30,2%	24.577	61,6%	156,3	20,4%	18.103	18.103	44,8%
Zamora	6,1	241	238	114	114	114	16,0%	58	50,4%	0,3	10,2%	48	48	34,8%
Ata Baleares	5,1	241	238	114	114	114	16,0%	58	50,4%	0,3	10,2%	48	48	34,8%
Islas Baleares	7,2	331	296	145	145	145	19,7%	98	66,8%	0,4	13,0%	60	60	29,9%
La Rioja	2,2	46	46	23	23	23	19,7%	10	43,5%	0,0	0,0	7	7	35,0%
La Rioja	2,2	46	46	23	23	23	19,7%	10	43,5%	0,0	0,0	7	7	35,0%
País Vasco	15,2	987	895	699	635	2,6	20,2%	323	46,2%	1,5	11,5%	177	177	25,3%
Álava	1,5	98	86	61	61	61	31,3%	21	33,3%	0,1	5,8%	16	16	25,4%
Guipúzcoa	3,3	177	162	102	94	94	50,6%	50	50,5%	0,1	7,8%	23	23	23,2%
País Vasco	10,4	586	531	276	252	2,0	20,8%	136	49,3%	1,2	12,5%	138	138	25,7%
Principado de Asturias	10,4	586	531	276	252	2,0	20,8%	136	49,3%	1,2	12,5%	138	138	25,7%
Asturias	2,5	136	131	46	44	44	19,8%	30	67,9%	0,1	10,6%	38	38	31,0%
Región de Murcia	2,5	136	131	46	44	44	19,8%	30	67,9%	0,1	10,6%	38	38	31,0%
Murcia	2,5	136	131	46	44	44	19,8%	30	67,9%	0,1	10,6%	38	38	31,0%
Beito de billos sin depósito en h	34,7	133.417	116.640	106.640	91.548	497,4	34,3%	62.503	58,5%	346,6	25,3%	43.980	43.980	41,2%
TOTAL	1.831,6	133.417	116.640	106.640	91.548	497,4	34,3%	62.503	58,5%	346,6	25,3%	43.980	43.980	41,2%

ANEXO 3: CATALUNYACAIXA.

Aspectos fundamentales de las reclamaciones judiciales y extrajudiciales

SEPTIEMBRE 2013

CATALUNYA CAIXA (Datos a 19 de julio de 2013)

	En millones de €	Total de titulares	Total de titulares sin duplicados
MINORISTAS			
Participaciones preferentes	509,4	54.022	<i>No aplica el desglose</i>
Subordinadas con vencimiento	1.097,7	71.475	
Subordinadas perpetuas	102,2	8.701	
Total	1.709	134.198	122.585

A) Reclamaciones extrajudiciales recibidas por la entidad.

	Saldo		Total de titulares		Total de titulares sin duplicados	
	En millones de €	En % sobre el total de los minoristas	En número	En % sobre el total de los minoristas	En número	En % sobre el total de los minoristas
SOLICITUDES DE ARBITRAJES RECIBIDAS						
Participaciones preferentes	466,1	91,5%	51.677	95,7%	<i>No aplica el desglose</i>	
Subordinadas con vencimiento	837,8	76,3%	58.020	81,2%		
Subordinadas perpetuas	95,3	93,3%	8.434	96,9%		
Total	1.399,1	81,9%	118.131,0	88,0%	107.843	88,0%
SOLICITUDES ADMITIDAS POR EXPERTO INDEPENDIENTE						
Participaciones preferentes	179,6	38,5%	17.302	33,5%	<i>No aplica el desglose</i>	
Subordinadas con vencimiento	-	0,0%	-	0,0%		
Subordinadas perpetuas	37,2	39,1%	2.974	35,3%		
Total	216,8	15,5%	20.276,0	17,2%	19.868	18,4%
SOLICITUDES RECHAZADAS POR EXPERTO INDEPENDIENTE						
Participaciones preferentes	80,2	17,2%	2.511	4,9%	<i>No aplica el desglose</i>	
Subordinadas con vencimiento	314,4	37,5%	5.902	10,2%		
Subordinadas perpetuas	25,9	27,2%	701	8,3%		
Total	420,6	30,1%	9.114	7,7%	7.613	7,1%
CONVENIOS ACEPTADOS POR EL CLIENTE						
Participaciones preferentes	174,1	37,3%	16.709	32,3%	<i>No aplica el desglose</i>	
Subordinadas con vencimiento	-	0,0%	-	0,0%		
Subordinadas perpetuas	36,7	38,5%	2.916	34,6%		
Total	210,8	15,1%	19.625,0	16,6%	19.232	17,8%
EXPEDIENTES ENVIADOS A ARBITRO						
Participaciones preferentes	174,1	37,3%	16.709	32,3%	<i>No aplica el desglose</i>	
Subordinadas con vencimiento	-	0,0%	-	0,0%		
Subordinadas perpetuas	36,7	38,5%	2.916	34,6%		
Total	210,8	15,1%	19.625,0	16,6%	19.232	17,8%
CON LAUDO POSITIVO						
Participaciones preferentes	118,7	66,1%	10.369	59,9%	<i>No aplica el desglose</i>	
Subordinadas con vencimiento	-	0,0%	-	0,0%		
Subordinadas perpetuas	26,3	70,7%	1.686	56,7%		
Total	145,0	10,4%	12.055,0	10,2%	11.805	10,9%

B) Reclamaciones judiciales.

Demandas recibidas TOTALES	TOTAL	
	Saldo	Número
TOTAL Demandas recibidas	36.233.196	817
Demandas en curso	30.453.066	632
Demandas finalizadas	5.780.130	185
Sentencias favorables a la entidad	69.573	6
Demandas desistidas por el cliente	639.832	15
Sentencias favorables a los clientes	5.174.267,54	164

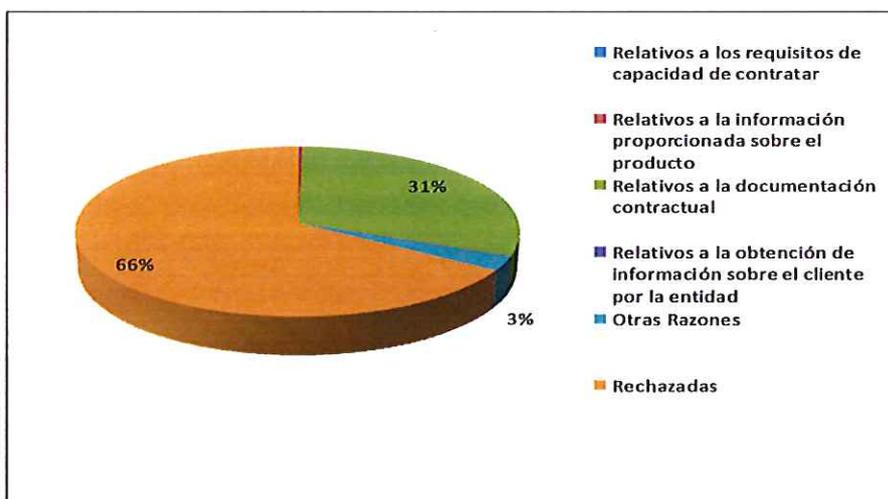
Detalle de estimaciones o desestimaciones de las reclamaciones por el experto independiente: CX (Datos a 19 de Julio de 2013)

A) Solicitudes aceptadas por experto independiente

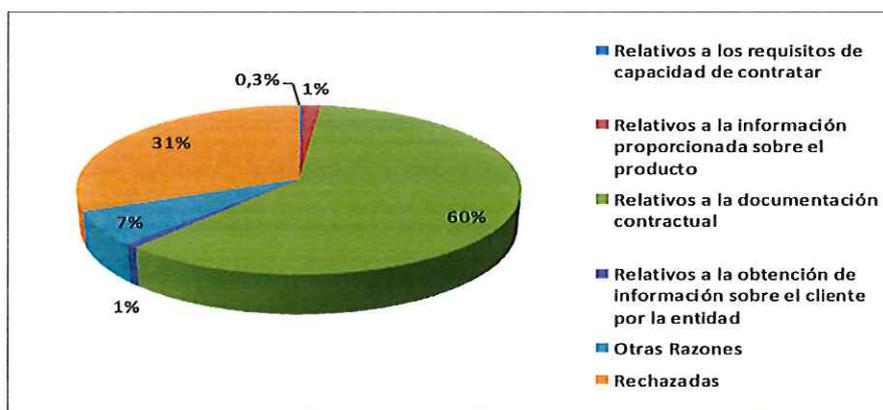
	Importe en Millones €	Nº titulares
Total Participaciones preferentes	179,58	17.302
Relativos a los requisitos de capacidad de contratar	0,35	75
Relativos a la información proporcionada sobre el producto	1,94	399
Relativos a la documentación contractual	163,01	14.897
Relativos a la obtención de información sobre el cliente por la entidad	1,04	224
Otras Razones	13,25	1.707
Total Subordinadas perpetuas	37,25	2.974
Relativos a los requisitos de capacidad de contratar	0,02	5
Relativos a la información proporcionada sobre el producto	0,13	36
Relativos a la documentación contractual	33,63	2.684
Relativos a la obtención de información sobre el cliente por la entidad	0,12	36
Otras Razones	3,35	213
Total	216,83	20.276

B) Solicitudes rechazadas por experto independiente

	Importe en Millones €	Nº titulares
Participaciones preferentes	80,2	2.511
Subordinadas con vencimiento	314,4	5.902
Subordinadas perpetuas	25,9	701
Total	420,55	9.114



Datos: Distribución saldo solicitudes aceptadas y rechazadas.



Datos: Distribución titulares solicitudes aceptadas y rechazadas.

Distribución Geográfica CX Datos a 19 de Julio de 2013

	Importe Vivo + Canje	Nº de titulares Iniciales por activo	Nº de titulares sin duplicados	Saldo de las solicitudes de arbitraje recibidas	Número de titulares totales que han solicitado arbitraje sin duplicados	Saldo	Solicitudes admitidas por el experto independiente				Laudos	
							Saldo/Total de titulares minoristas (Columna H/columna F)	Titulares	Titulares/Número de titulares de las solicitudes de arbitraje recibidas	Saldo laudos positivos	%	Nº clientes laudos positivos
Andalucía	34,6	1.530,0	3.530,0	9,8	1.097,0	0,5	75,0	6,6%	0,2	2,5%	30	2,7%
ARAGÓN	1,9	201,0	201,0	1,5	129,0	0,2	13,0	13,2%	0,1	8,7%	7	5,4%
BALEARES	3,6	340,0	340,0	1,8	276,0	0,1	14,0	5,1%	0,0	0,0%	3	1,1%
CANARIAS	1,4	232,0	212,0	1,0	141,0	0,0	5,0	3,5%	0,0	0,0%	3	2,1%
CANTABRIA	1,5	131,0	131,0	0,9	105,0	0,1	9,0	8,5%	0,0	0,0%	3	2,8%
CATALUÑA	1,2	95,0	95,0	0,7	68,0	0,0	2,0	1,6%	0,0	1,0%	2	1,6%
CEUTA	0,8	96,0	96,0	0,7	81,0	0,0	10,0	12,3%	0,0	3,3%	4	4,9%
CASTILLA Y LEÓN	2,3	242,0	242,0	1,7	170,0	0,1	10,0	5,9%	0,1	3,0%	5	3,5%
CASTILLA LA MANCHA	2,0	103,0	91,0	3,3	135,0	0,0	4,0	4,0%	0,0	0,0%	2	1,6%
CASTILLO DE LA MANCHA	33,0	972,0	972,0	32,1	896,0	3,6	24,0	32,8%	8,2	9,7%	78	8,7%
CEUTAS	1,4	151,0	151,0	1,3	134,0	0,1	2,0	1,7%	0,0	1,7%	10	1,5%
EXTREMADURA	1,1	76,0	76,0	0,7	60,0	0,0	6,0	8,2%	0,0	1,2%	1	0,8%
GALEAS	10,5	745,0	745,0	10,1	702,0	0,4	14,0	14,0%	0,1	1,1%	57	0,5%
IBIZA	3,6	311,0	311,0	2,4	275,0	0,2	3,0	2,7%	0,0	1,0%	1	0,8%
LA RIOJA	2,0	137,0	137,0	0,8	75,0	0,0	3,0	4,0%	0,0	1,0%	1	0,8%
LAZARTE OZAMIZ	1,6	27,0	27,0	0,8	20,0	0,0	3,0	3,1%	0,0	0,7%	2	3,3%
LAZARTE OZAMIZ	1,0	72,0	72,0	0,8	60,0	0,0	3,0	5,0%	0,0	0,7%	2	3,3%
LAZARTE OZAMIZ	63,1	509,0	509,0	4,6	421,0	0,3	34,0	5,8%	0,1	2,9%	18	4,3%
LAZARTE OZAMIZ	1,3	71,0	71,0	1,1	61,0	0,0	2,0	3,1%	0,0	2,1%	2	3,3%
LAZARTE OZAMIZ	0,5	64,0	64,0	0,5	54,0	0,1	14,0	14,8%	0,0	8,9%	6	8,1%
LAZARTE OZAMIZ	1,7	116,0	116,0	0,7	74,0	0,0	12,0	12,3%	0,0	1,2%	6	8,1%
LAZARTE OZAMIZ	1,0	110,0	110,0	0,9	90,0	0,0	4,0	3,7%	0,0	3,0%	3	4,0%
LAZARTE OZAMIZ	1,6	148,0	148,0	1,3	126,0	0,0	7,0	5,0%	0,0	0,9%	3	4,0%
LAZARTE OZAMIZ	14,7	1.155,0	1.155,0	10,2	830,0	0,6	82,0	9,9%	0,2	2,2%	23	2,8%
LAZARTE OZAMIZ	0,9	90,0	90,0	0,9	86,0	0,0	1,0	3,1%	0,0	0,3%	1	0,8%
LAZARTE OZAMIZ	3,5	210,0	210,0	2,6	170,0	0,1	10,0	5,0%	0,1	2,2%	4	2,2%
LAZARTE OZAMIZ	1,0	91,0	91,0	0,5	59,0	0,1	13,0	19,0%	0,0	1,9%	4	1,7%
LAZARTE OZAMIZ	0,8	62,0	62,0	0,6	39,0	0,0	4,0	2,6%	0,0	0,0%	0	0,0%
LAZARTE OZAMIZ	4,1	246,0	246,0	2,9	192,0	0,2	16,0	7,8%	0,1	3,2%	9	4,7%
LAZARTE OZAMIZ	0,9	82,0	82,0	0,6	66,0	0,0	4,0	4,8%	0,0	0,5%	2	3,0%
LAZARTE OZAMIZ	1,7	155,0	155,0	0,7	55,0	0,0	14,0	14,5%	0,0	1,5%	4	5,0%
LAZARTE OZAMIZ	1,0	123,0	123,0	0,6	80,0	0,1	11,0	9,0%	0,0	6,8%	4	5,0%
LAZARTE OZAMIZ	0,9	78,0	78,0	0,8	65,0	0,0	2,0	1,8%	0,0	1,6%	1	1,5%
LAZARTE OZAMIZ	1.436,0	101.070,0	101.070,0	1.194,9	90.417,0	198,0	18.059,0	16,6%	13,8%	13,4%	11.001	12,2%
LAZARTE OZAMIZ	1.127,5	75.936,0	75.936,0	943,7	69.634,0	166,4	15.193,0	17,6%	12,8%	12,0%	9.207	13,2%
LAZARTE OZAMIZ	64,4	4.910,0	4.910,0	5,1	4.243,0	9,1	862,0	18,5%	20,1%	11,7%	520	12,1%
LAZARTE OZAMIZ	91,4	6.921,0	6.921,0	82,8	6.533,0	15,1	2.004,0	18,2%	13,6%	13,6%	870	13,3%
LAZARTE OZAMIZ	152,6	13.303,0	13.303,0	113,2	10.007,0	7,4	700,0	6,5%	7,9%	4,2%	404	4,0%
LAZARTE OZAMIZ	0,1	4,0	4,0	0,0	3,0	0,0	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0	0,0%
LAZARTE OZAMIZ	0,0	2,0	2,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0	0,0%
LAZARTE OZAMIZ	0,0	2,0	2,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0	0,0%
LAZARTE OZAMIZ	64,4	5.975,0	5.975,0	48,6	4.810,0	4,0	411,0	8,2%	8,5%	3,9%	107	3,5%
LAZARTE OZAMIZ	64,4	5.975,0	5.975,0	48,6	4.810,0	4,0	411,0	8,2%	8,5%	3,9%	107	3,5%
LAZARTE OZAMIZ	4,5	341,0	341,0	3,8	305,0	0,7	56,0	17,6%	18,6%	4,8%	316	5,2%
LAZARTE OZAMIZ	4,5	341,0	341,0	3,8	305,0	0,7	56,0	17,6%	18,6%	4,8%	316	5,2%
LAZARTE OZAMIZ	310,4	7.112,0	7.112,0	79,0	5.826,0	8,7	249,0	33,6%	32,9%	4,9%	316	5,2%
LAZARTE OZAMIZ	18,6	1.690,0	1.690,0	14,6	1.346,0	1,0	107,0	6,8%	7,8%	2,5%	38	2,9%
LAZARTE OZAMIZ	21,4	1.382,0	1.382,0	13,5	1.122,0	1,2	122,0	8,7%	12,8%	3,2%	72	7,3%
LAZARTE OZAMIZ	70,4	4.240,0	4.240,0	59,8	3.486,0	6,6	317,0	12,9%	14,8%	6,9%	225	6,9%
LAZARTE OZAMIZ	3,7	377,0	377,0	3,4	308,0	0,0	8,0	4,8%	4,2%	1,2%	2	1,4%
LAZARTE OZAMIZ	0,0	72,0	72,0	0,7	69,0	0,0	3,0	0,8%	0,0	0,4%	1	1,4%
LAZARTE OZAMIZ	0,8	105,0	105,0	0,6	79,0	0,0	2,0	2,0%	0,0	0,8%	1	1,4%
LAZARTE OZAMIZ	4,3	469,0	469,0	5,5	414,0	0,4	46,0	12,6%	9,8%	6,0%	27	6,0%
LAZARTE OZAMIZ	1,5	152,0	152,0	1,1	110,0	0,0	10,0	8,7%	0,0	0,8%	10	8,7%
LAZARTE OZAMIZ	3,1	329,0	329,0	2,7	270,0	0,2	18,0	14,6%	0,0	1,8%	10	8,7%
LAZARTE OZAMIZ	0,9	240,0	240,0	0,4	180,0	0,1	11,0	16,8%	0,1	13,7%	6	7,0%
LAZARTE OZAMIZ	0,9	680,0	680,0	8,0	600,0	0,6	70,0	8,0%	11,8%	3,1%	30	5,1%
LAZARTE OZAMIZ	9,9	690,0	690,0	8,0	600,0	0,6	70,0	8,0%	11,8%	3,1%	30	5,1%
LAZARTE OZAMIZ	2,8	254,0	254,0	2,5	238,0	0,3	46,0	10,2%	10,3%	2,0%	30	12,6%
LAZARTE OZAMIZ	7,3	441,0	441,0	5,8	392,0	0,2	21,0	2,9%	5,4%	1,2%	9	2,3%
LAZARTE OZAMIZ	1,6	96,0	96,0	1,3	85,0	0,0	5,0	3,2%	0,0	1,0%	2	2,4%
LAZARTE OZAMIZ	3,3	215,0	215,0	2,7	195,0	0,1	8,0	4,8%	4,1%	0,8%	5	2,6%
LAZARTE OZAMIZ	2,3	130,0	130,0	1,9	112,0	0,1	4,0	4,7%	7,1%	1,8%	2	1,8%
LAZARTE OZAMIZ	0,8	91,0	91,0	0,6	76,0	0,1	6,0	8,9%	7,9%	3,5%	4	5,3%
LAZARTE OZAMIZ	10,0	1.032,0	1.032,0	8,2	880,0	0,3	44,0	3,9%	5,0%	1,8%	16	1,8%
LAZARTE OZAMIZ	10,0	1.032,0	1.032,0	8,2	880,0	0,3	44,0	3,9%	5,0%	1,8%	16	1,8%
LAZARTE OZAMIZ	4,5	1.091,0	1.091,0	2,9	1.050,0	0,6	23,0	20,4%	15,0%	4,2%	14,0	9,2%
TOTAL	1.709,7	122.545,0	122.545,0	1.395,1	107.843,0	216,8	10.869,0	15,5%	18,4%	10,4%	11.805,0	10,9%

ANEXO 4:

**Criterios básicos determinados por la
Comisión de Seguimiento de Instrumentos
Híbridos de Capital y Deuda Subordinada
(17 de abril de 2013).**

SEPTIEMBRE 2013

**Criterios básicos determinados por la Comisión de Seguimiento de
Instrumentos Híbridos de Capital y Deuda Subordinada
(17 de abril de 2013).**

1. Relativos a los requisitos de capacidad para contratar:

- Minoría de edad del suscriptor (sin intervención de tutor o representante legal).
- Incapacitación del suscriptor (sin intervención de representante legal).

2. Relativos a la documentación contractual:

- Inexistencia del documento contractual.
- Falta de documentación relevante en el expediente de contratación.
- Correcciones relevantes en el documento contractual (denominación incorrecta del producto, falta de alguna de las firmas en caso de cotitularidad).

3. Relativos a la información proporcionada sobre el producto:

- Falta de información (o información incorrecta) sobre las características y riesgos del producto antes de la contratación, especialmente:
 - * Clasificación como producto sin riesgo o conservador.
 - * Clasificación como producto no complejo.
 - * Plazo de la inversión, riesgo de liquidez y/o grado de subordinación.
- Información adicional no correcta sobre el producto, contradictoria o no coherente con la información contenida en la documentación contractual.

4. Relativos a la obtención de información sobre el cliente por la entidad:

- Ausencia de procedimiento para recabar los datos sobre el perfil del cliente (test MiFID o documento análogo).
- Procedimiento de evaluación de conveniencia manifiestamente incorrecto. A tales efectos, se tendrán en consideración, entre otros factores, los siguientes:
 - * Las propias respuestas dadas al test.
 - * Falta de experiencia inversora previa del cliente combinado con la ausencia tanto de experiencia laboral en el sector financiero como de formación y conocimientos en productos similares o de riesgo superior.
- Procedimiento de evaluación de idoneidad manifiestamente incorrecto. A tales efectos, puede tenerse en consideración, entre otros factores, el que la inversión realizada representa un porcentaje elevado sobre el patrimonio total del cliente sin tener en cuenta la vivienda habitual.
- Acreditación por parte de los clientes o reconocimiento por la entidad de haber recomendado el producto sin haber realizado la valoración de la idoneidad o de haber informado a los clientes de manera verbal incorrectamente.

5. Otras circunstancias del cliente minorista, concurrentes en el momento de la contratación:

- Si la inversión en instrumentos híbridos de capital o deuda subordinada, siendo reducida, representa un porcentaje significativo de su patrimonio y el cliente no dispone de ingresos adicionales que se puedan considerar suficientemente elevados.

6. Serán objeto de arbitraje preferente para las entidades los ahorradores que:

- Sean titulares de una inversión en los productos objeto de controversia inferior a 10.000 euros, en particular cuando la inversión proceda de un traspaso de productos de bajo riesgo de la propia entidad.

7. Adicionalmente, a los efectos de ordenar la tramitación de los expedientes, las entidades tendrán en cuenta las siguientes circunstancias particulares de los ahorradores:

- Edad (de mayor a menor).
- Ingresos familiares (de menos a más).
- Composición del patrimonio (porcentaje de la inversión en los productos objeto de la controversia sobre el total familiar sin contar la vivienda habitual) (de mayor a menor porcentaje).
- Volumen de la inversión (de menos a más).