

CAPÍTULO I

PRESENTACIÓN

Se cumple este año 2002 el primer quindenio de la existencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, que fue creado por la Orden de 3 de marzo de 1987 y cuya andadura comenzó el siguiente 1.^o de septiembre. Entendemos que han sido quince años muy importantes en y para el desarrollo de la cultura financiera de los ciudadanos españoles; quince años en los que el Servicio ha ido aumentando su actividad a impulso de los propios clientes de las entidades, y con la valiosa ayuda de los defensores de estos en las propias entidades, cuyo acicate operativo se halla en la Orden de 12 de diciembre de 1989 y de los servicios de atención al cliente, órganos que, moviéndose en un campo de actuación próximo al anterior, contribuyen asimismo al funcionamiento más fluido de estas relaciones entidad-cliente, suavizando y limando las fricciones que se producen en el ámbito de los servicios financieros, donde los intereses contrapuestos originan lógicos enfrentamientos, que los servicios antedichos intentan y consiguen en muchísimos casos —los más de ellos— solventar con prontitud y eficacia y no solo por dar la razón a una de las partes, sino también por aclarar conceptos, conductas y actuaciones que, adecuadamente explicadas, permitan comprender su razón o porqué, desapareciendo así la posible contienda.

A lo largo de estos tres lustros han ido también consolidándose, indudablemente a la sombra de la demostrada eficacia del sistema, otros servicios con idéntico fin al nuestro, como son el de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y el de la Dirección General de Seguros, con sus ámbitos competenciales, por razón de la materia, claramente definidos, y con eficacia demostrada para resolver las incidencias que surgen en sus campos de actuación.

Indudablemente, todo ello ha servido para una mejora de las relaciones y un amparo efectivo de la clientela, que ve sus derechos protegidos en esa inicialmente desproporcionada lucha del débil contra el poderoso.

En los cuadros estadísticos que en el siguiente capítulo se presentan puede observarse que lo dicho está apoyado y mantenido en sólidas cifras.

Ahora bien, como toda obra humana, lo hasta ahora hecho es susceptible de mejora, de manera que, cada vez más, se acerque el resultado obtenido al fin pretendido desde su origen, de ahí que es preciso potenciar los servicios de las entidades, de forma que su respuesta sea más

rápida y completa, lo que redunde en beneficio del cliente-reclamante, que ve atendida su queja con más eficacia, y esta potenciación se presenta como ineludible a la vista del aumento de reclamaciones que se está produciendo desde el pasado año 2001. Los datos exactos figuran en el oportuno cuadro comparados con los del año anterior, y la tendencia, idéntica en lo que va transcurrido del año en curso. No es posible precisar las razones de ello, pues sería aventureño, pero la realidad es esa, de forma que es preciso reforzar los servicios de reclamaciones y de atención al cliente para, además, continuar dando cumplimiento, en tiempo y calidad, a la normativa que los regula.

Este año, además de otras novedades que en los lugares adecuados se citan, creemos que debe destacarse el cuadro que recoge las rectificaciones efectuadas por las entidades cuando los informes emitidos por el Servicio de Reclamaciones son contrarios a sus actuaciones y, por consiguiente, favorables a los reclamantes. Vienen de antiguo las críticas vertidas no sobre el propio Servicio, sino sobre la normativa que lo regula, a propósito de la falta de obligatoriedad para las entidades reclamadas de cumplir con el contenido de los informes del Servicio y sus conclusiones. Según se ha venido comentando en las diversas memorias, el cumplimiento de los criterios expresados en los informes se estimaba bastante elevado sin mayores precisiones, pero el año 2001, y atendiendo la sugerencia del Defensor del Pueblo en su informe correspondiente al año 2000, se ha efectuado un seguimiento preciso del grado de cumplimiento de los informes del Servicio, cuyo resultado se ofrece en el cuadro n.^o 4.2, en que se detallan, entidad por entidad de las que tienen mayor número de quejas, los informes que han tenido contrarios a sus actuaciones y las rectificaciones que han llevado a cabo. Consideramos que los resultados pueden considerarse satisfactorios y que las entidades mejorarán los mismos en este ejercicio. El total de las consideradas ofrece un resultado de prácticamente el 75 % de rectificaciones, de conformidad con el criterio marcado por el Servicio.

Relacionada también con la eficacia tangible del Servicio de Reclamaciones está la cuantificación de los importes satisfechos por las entidades a sus clientes con motivo de sus planteamientos, bien tras el informe o por el allanamiento a la pretensión del cliente o por desistimiento de este al haber alcanzado un acuerdo con la entidad; suman en con-

junto 432.030,92 euros, más de setenta y un millones de pesetas.

El proyecto de Ley Financiera, ya en trámite parlamentario, crea el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, amén de otras figuras afines para otros ámbitos competenciales por razón de la materia, con objeto y funciones en la línea del actual Servicio de Reclamaciones, pero con el indudable reforzamiento institucional que surge de una norma con rango de ley. Todo ello con el indudable propósito de continuar en el camino iniciado de proporcionar la mayor protección a los usuarios de los servicios financieros.

En esa misma línea, el 9 de octubre de 2001 se publicó en el Boletín Oficial del Estado la Circular del Banco de España n.º 3/2001, de 24 de septiembre, modificando algunos puntos de la Circular n.º 8/1990, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela. Los cambios fundamentales que introduce la disposición citada se refieren a regular diversos aspectos de la realización de operaciones sin la presencia física del cliente en la entidad —especialmente a través de Internet—, de modo que el uso de estos canales no suponga merma de la protección del consumidor, así como al registro y consulta, por medio de Internet, de los folletos de tarifas de las entidades de crédito. En honor a la verdad, como ya decíamos en la Memoria del año pasado, el número de incidencias denunciadas en este tipo de operativa bancaria —a través de medios como el teléfono o Internet— no es relevante.

Añadiremos también que se viene observando en los últimos años un incremento constante del número de consul-

tas hechas vía Internet en la página web del Banco de España (1), buscando los criterios del Servicio de Reclamaciones e incluso la propia publicación de las Memorias anuales, que también se ofrecen al interesado por este medio.

Finalmente, y en cuanto a la actividad supranacional del Servicio, hay que destacar que, en el ejercicio correspondiente al año 2001, sin duda la novedad —ya resaltada en la presentación de la anterior Memoria— fue la puesta en marcha (el 31.1.2001) de la red FIN-NET (red transfronteriza de denuncias extrajudiciales en el ámbito de los servicios financieros en el espacio económico europeo), a la que está adherida el Servicio. En su primer aniversario, los 36 órganos adscritos han rendido cuenta informativa de su labor al amparo de la citada red, con más de 400 denuncias —en 10 de ellas intervino el Servicio— que se han servido de la misma para una más eficaz y ágil tramitación. El próximo proyecto, ya avanzado, será el lanzamiento, por la Comisión, de una Guía para el consumidor bancario, que informe al mismo sobre la existencia y características principales de FIN-NET. La eficacia de este tipo de redes ha convencido a la Comisión de la oportunidad de exportar esta idea de organismos con funciones similares en los Estados miembros, a otro tipo de sectores distintos al financiero (2).

(1) www.bde.es

(2) La información concerniente a esta red se encuentra en las páginas de Internet:
http://europa.eu.int/comm/internal_market/en/finances/consumer/adr.htm
<http://finnet.jrc.it>