

3 Información web

En el año 2005 se ha realizado un redimensionamiento de la página del Servicio de Reclamaciones (<http://www.bde.es/servicio/reclama/reclama.htm>), dentro del sitio web del Banco de España.

Se ha modernizado su estructura, dotándola de contenidos más dinámicos, que permite al público acceder de una forma más ágil tanto a los procedimientos para reclamar como a las opiniones del Servicio sobre diversos temas.

Periódicamente se incorpora información sobre la evolución de las reclamaciones tramitadas y sobre diversas materias que, por su actualidad, pudieran ser de interés para los usuarios de los servicios financieros.

En primer lugar, se ofrece una información general sobre el Servicio de Reclamaciones, sobre sus funciones y su funcionamiento. Se hace referencia a quiénes pueden reclamar, a quiénes pueden ser objeto de reclamación y los motivos que pueden dar lugar a la presentación de una reclamación. Se definen las normas de transparencia y protección de la clientela bancaria y las buenas prácticas y usos bancarios, y los supuestos en los que la competencia corresponde a otras instancias. En el apartado correspondiente a los enlaces de interés, se puede acceder directamente a las páginas de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, y de la Agencia Española de Protección de Datos, explicando las operaciones contratadas con las entidades de crédito que son competencia de los citados organismos.

También se hace referencia a los requisitos necesarios para poder presentar una reclamación, las distintas fases del procedimiento y la conclusión y efectos de los informes emitidos. Se indica el trámite previo que es necesario promover, incluyendo un enlace directo a las direcciones de los servicios de atención al cliente y de los defensores del cliente de las entidades, la forma y lugar de presentación, la documentación necesaria y un acceso al formulario para plantear la reclamación, queja o consulta.

En la información estadística se recoge una serie de cuadros y gráficos explicativos de la actividad del Servicio de Reclamaciones, comparándola con períodos anteriores. Se detallan las entidades que han sido objeto de reclamación, el número de llamadas telefónicas, la naturaleza de la entidad contra la que se dirigen los expedientes, las materias objeto de reclamación o consulta y el tipo de resolución de los informes.

Existe un buzón de sugerencias, para conocer la opinión de los consumidores e intentar mejorar y ampliar el servicio que se presta de acuerdo con sus manifestaciones, y otro de consultas, para resolver por vía telemática, en breve plazo de tiempo, las dudas que surjan en las relaciones entre los usuarios de los servicios financieros y las distintas entidades sometidas a supervisión del Banco de España.

En las reclamaciones más habituales se desglosan los casos que se han presentado con mayor frecuencia y el criterio que el Servicio mantiene al respecto. En esta sección se van modificando los apartados, dependiendo de la mayor relevancia de los temas, excluyendo aquellos que pierden vigencia e incorporando otros nuevos que surgen por el devenir de la actividad financiera.

En otro de los epígrafes se trata de resolver, de forma clara y concisa, las preguntas que a través principalmente del *Call center* plantean los particulares, con el objetivo de formarles en la práctica bancaria y darles a conocer sus derechos y obligaciones. Mensualmente se realizan estadísticas de las llamadas recibidas y se valora la posibilidad de incluir alguna otra cuestión relacionada con las incidencias que se hayan recibido de manera reiterada.

Se incluye un acceso a las publicaciones realizadas por el Servicio de Reclamaciones; en concreto, a todas las Memorias publicadas desde el año 1999 y a la Normativa sobre Transparencia de Operaciones y Protección de la Clientela.

Mediante las calculadoras —crédito al consumo y rentabilidad de las imposiciones a plazo fijo—, los interesados pueden obtener de forma sencilla la TAE y los intereses de las operaciones citadas, introduciendo una serie de datos básicos.

Recientemente se ha implementado el epígrafe correspondiente a los criterios del Servicio de Reclamaciones, que consiste en una casuística detallada de las resoluciones adoptadas en los informes del Servicio.

Se han dividido por grupos, intentando reflejar aquellas cuestiones que más inquietud generan entre los reclamantes; por esta razón, se han resaltado las comisiones e intereses como partes independientes, al ser las que tradicionalmente suponen un mayor número de consultas y reclamaciones. Además de las operaciones típicas —préstamos hipotecarios, depósitos, tarjetas, efectos o transferencias—, se incluyen otras, como créditos al consumo, banca electrónica o herencias, dada la relevancia que están experimentando últimamente.

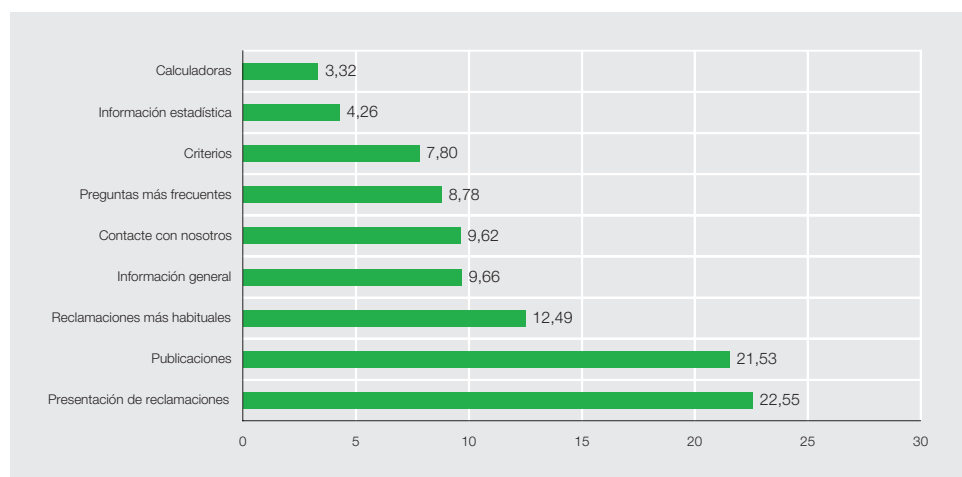
En definitiva, el objetivo es divulgar entre las partes que intervienen en los mercados financieros —clientes y entidades de crédito— las actuaciones que el Servicio de Reclamaciones considera como buenas prácticas y usos financieros.

Las alertas intentan trasladar situaciones puntuales —cheques de extranjero falsos, transferencias falsas recibidas de países extranjeros o fraudes realizados a través de Internet— que ocasionan alarma social, con el fin de evitar consecuencias económicas que puedan perjudicar los intereses de los consumidores, incitándoles a adoptar las medidas cautelares necesarias al efecto.

Al realizar un estudio comparado de las estadísticas sobre el número total de usuarios que han consultado la página web del Servicio de Reclamaciones a lo largo del año pasado y del primer trimestre del año 2006, se observa un incremento sustancial en el número de accesos a la página web del Servicio (produciéndose un aumento porcentual del 119,12% entre enero del año 2005 y el mismo mes del año 2006). Este incremento todavía es mayor (360,18%) si comparamos exclusivamente los accesos a la página índice del Servicio de Reclamaciones en las mismas fechas —excluyendo las descargas de las Memorias—. Existe una evolución constante, que aumenta significativamente a partir del mes de octubre de 2005, momento en el cual se inicia la nueva configuración.

En cuanto a las consultas de las publicaciones —Memoria y Normativa—, no se producen grandes variaciones a lo largo del tiempo.

El gráfico 3.1 nos permite comentar aquellos epígrafes que más interés despiertan entre los usuarios, destacando la Presentación de reclamaciones con un 22,55% y el relativo a Publicaciones con un 21,53% del total. Hay que señalar, no obstante, que algunos de los aparta-



dos, como criterios, alertas y enlaces de interés se han incluido a lo largo de los meses de abril y mayo de 2006, no teniendo datos estadísticos sobre su aceptación.

En el epígrafe de Publicaciones, el fichero más consultado, lógicamente, es la Memoria del año 2004, última publicada hasta este momento, seguida muy de cerca por el libro de Normativa sobre Transparencia de Operaciones y Protección de la Clientela.

En la Presentación de reclamaciones destaca sobre el resto el acceso a los requisitos para presentar una reclamación; en concreto, el relacionado con el trámite previo, lo que reafirma nuestra opinión, puesta de manifiesto en otros capítulos de esta Memoria, respecto a la labor realizada por los servicios de atención al cliente y defensores del cliente de las entidades, que solucionan gran parte de las reclamaciones presentadas por sus clientes.

Curiosamente, dentro de las Reclamaciones más habituales, los productos con un mayor número de entradas no coinciden con las materias objeto de reclamación y que han sido comentadas en el anterior capítulo, concretamente en su punto 2.4. En primer lugar aparecen las operaciones activas, pero la problemática sobre tarjetas es más consultada que las operaciones pasivas. Los más visitados son los préstamos hipotecarios —comisiones e intereses, fundamentalmente—, seguidos de tarjetas, depósitos y efectos y el apartado referido a otras cuestiones, sobre todo el punto que se refiere a la disconformidad con el trato recibido.

Dentro de Información general, los internautas se interesan principalmente por los motivos que pueden ser objeto de reclamación, por las entidades contra las que se puede reclamar y por la finalidad y funciones del Servicio, en este orden.

Las cuestiones que se plantean con mayor frecuencia ante el Servicio, y que están recogidas en el apartado de Preguntas más frecuentes, son: ¿cómo se debe presentar una reclamación?, ¿se pueden hacer consultas en el Servicio de Reclamaciones? y ¿cuánto tiempo se tarda en resolver una reclamación?

En el apartado denominado Criterios se establecen, de manera genérica, los principios que, en opinión del Servicio de Reclamaciones, constituyen las buenas prácticas y usos financieros, y que vienen recogidos en nuestros informes. Los temas más consultados hacen referencia a banca electrónica, comisiones, préstamos hipotecarios y herencias, fundamentalmente.

Por último, cabe señalar que durante el mes de mayo de 2006, último dato disponible, el número total de accesos a páginas y ficheros del Servicio de Reclamaciones asciende a 47.914, lo que supone un promedio de accesos diarios de 1.546.