

CAPÍTULO I  
**PRESENTACIÓN**

La *Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España*, que se publica anualmente en cumplimiento de la normativa que lo regula, no ofrece ninguna especial novedad en su edición correspondiente al ejercicio 1999. A lo largo de su desarrollo se observará que se ha continuado, en su esquema estructural, la línea marcada desde el comienzo de su publicación, si bien cada año se han ido introduciendo mejoras con el fin de que cumpla, con mayor eficacia, la finalidad que la norma pretende.

Como con todo detalle se analiza en la información estadística, el año 1999 ha supuesto una disminución en el número de reclamaciones presentadas al Servicio, lo que debe considerarse como un buen dato, pues, a pesar del aumento de la actividad económica, y por tanto de la financiera, tal disminución parece indicar un mayor grado de cumplimiento por parte de las entidades tanto de la normativa de transparencia como de las buenas prácticas y usos bancarios, además de la indudable eficacia y buen hacer de los defensores del cliente, que año a año desarrollan su labor con más objetividad y rigor. No cabe olvidar que, a lo largo de la existencia de las Memorias —esta es la decimotercera publicada—, se ha ido creando un cuerpo de doctrina que permite orientar las resoluciones con mayor facilidad.

Es indudable que determinadas prácticas, que podemos denominar viciosas, se han ido desterrando poco a poco del diario quehacer de las entidades, que, no obstante, deben seguir vigilantes hasta conseguir su total erradicación.

Debe hacerse hincapié en la necesidad de que las operaciones tengan siempre el oportuno respaldo documental, que las órdenes verbales sean inmediatamente ratificadas por escrito, que las disposiciones se realicen de la forma en que se encuentra determinado en el correspondiente contrato, todo ello con el fin de que

por un exceso de confianza no se produzcan luego situaciones conflictivas entre las entidades y sus clientes.

Debemos también mencionar que, si bien, el Defensor del Pueblo en su último informe anual expone que el Ministerio de Economía y Hacienda no modificará la situación actual conforme a la cual los informes del Servicio de Reclamaciones carecen de fuerza vinculante para las entidades, nos cabe reiterar que, no obstante, estas siguen acatando los informes en un elevado porcentaje, fruto de ello es que el importe de las cantidades abonadas a sus clientes con origen en los informes del Servicio contrarios a su actuación, allanamientos y desistimientos, ha ascendido a cerca de 51 millones de pesetas, es decir, casi un 15 % más que el año anterior, a pesar de haber disminuido en casi idéntico tanto por ciento el número de reclamaciones.

Todo ello sin perjuicio de la posibilidad de acudir al arbitraje previsto en la normativa de consumo, al que numerosas entidades se vienen adhiriendo.

Durante el ejercicio 1999 se han continuado las reuniones con representantes de organismos afines de los restantes países miembros de la Unión Europea, con el fin de avanzar en el desarrollo de iniciativas y proyectos que permitan homogeneizar los criterios y sistemas de defensa del usuario de servicios financieros dentro del ámbito más general de protección del consumidor.

Asimismo se ha continuado enviando la Memoria a los países iberoamericanos, con algunos de los cuales se han mantenido reuniones encaminadas a intercambiar experiencias y criterios, siempre con el objetivo de la mejor defensa de los usuarios bancarios. De todo ello puede deducirse, sin esfuerzo, la existencia de una especial y creciente sensibilidad en el sector para la protección de la clientela bancaria, sensibilidad que en buena parte tiene su origen en la normativa española, una de las primeras creadas con tal fin.