
VI. Supervisión del sistema

Durante el año 2001 se practicaron inspecciones completas a cinco entidades gestoras del mercado de deuda pública en anotaciones, de las cuales una era creador de mercado al cierre del ejercicio. Los saldos anotados por cuenta de terceros por el conjunto de las entidades gestoras inspeccionadas representaban un 28,7 % del saldo total en manos de terceros a 31 de diciembre de 2001.

En una de las entidades inspeccionadas se detectaron deficiencias importantes en el área de control interno. El Banco de España considera que la implantación de procedimientos de control interno eficaces en las entidades es primordial para el buen funcionamiento del mercado de deuda pública, por lo que dedica una especial atención a su verificación. En visitas posteriores, el Banco de España realizó un seguimiento del proceso de mejora de los sistemas de control interno de dicha entidad. Como consecuencia de esas mejoras, el problema se halla ya prácticamente solventado.

Se detectaron también pequeños problemas registrales y de comunicaciones a la Central de Anotaciones, los cuales revestían una importancia comparativamente menor.

Los servicios de inspección continuaron también realizando el proceso de circularización de saldos de terceros, mediante el cual se cotejan los datos contenidos en los registros de terceros de las entidades gestoras con la información facilitada directamente por los clientes de estas, a los que se consulta por vía postal. En 2001 se enviaron 826 cartas, y se obtuvo un nivel de respuesta del 36,3 %, similar al de años precedentes. No se observaron discrepancias de importancia entre ambas fuentes de información.

Por otra parte, las reclamaciones, quejas o consultas de los clientes de las entidades gestoras son enviadas frecuentemente al Servicio de Reclamaciones del Banco de España. De hecho, el Servicio de Reclamaciones recibió, durante el año 2001, 16 escritos cuyo contenido se relacionaba con el Mercado de Deuda Pública. De ellos, ocho se referían a entidades de crédito, uno a una sociedad de valores y siete se dirigían al propio Banco de España, bien como reclamaciones, bien como consultas.

De las siete reclamaciones y consultas dirigidas al Banco de España en su papel de entidad gestora, tres se asocian a la gestión de la deuda. En una de ellas se solicitaba al Banco de España la ampliación de su horario de atención al público para realizar inversiones en deuda pública; otra fue motivada por la imposibilidad de abrir una cuenta directa en el Banco

de España con el DNI caducado; la tercera solicitaba el abono en efectivo de la inversión realizada en deuda pública a su vencimiento, siendo lo preceptivo su abono por transferencia bancaria. Ninguna de las tres solicitudes fue atendida, puesto que implicaban cambios estructurales en el Servicio de Cuentas Directas (ampliación de horario de atención al público y operativa) que no se consideran necesarios ni convenientes, o bien incumplían la normativa.

Las otras cuatro solicitudes obedecieron a causas más variadas. Hubo una solicitud de información de los movimientos de una cuenta directa desde su apertura, en 1995, que fue atendida. Una reclamación motivada por el bloqueo de la cuenta directa que estaba a nombre de la esposa fallecida se resolvió con el desbloqueo de la misma, el cual se produjo de oficio, al seguir los trámites testamentarios su curso normal. En tercer lugar, una solicitud de disposición inmediata de los valores existentes en la cuenta directa a nombre del padre fallecido, al ser objeto de litigio el reparto de su herencia, se encuentra pendiente de resolución a la fecha de elaboración de este informe. Finalmente, se informó de la imposibilidad de realizar operaciones en cuentas directas a un familiar de su titular, al no estar autorizado por este.

Las nueve reclamaciones referidas a entidades de crédito y una sociedad de valores se distribuyeron de la siguiente forma.

Tres de ellas se referían a discrepancias relativas al cobro de comisiones, bien de adquisición y custodia de deuda pública, bien por cobro de intereses, o bien por amortización y reinversión. Dos de ellas se resolvieron con informe favorable a la entidad, mientras que la tercera permanecía sin resolver a la fecha de redacción de este informe.

Hubo una reclamación motivada por la discrepancia del reclamante con el tipo de interés aplicado a la liquidación de intereses de bonos del Estado, la cual permanece también sin resolver.

Otra reclamación, relativa a la gestión de la deuda por parte de una sociedad de valores, en la que el reclamante solicitaba intereses por la demora en el abono del efectivo procedente de la venta de deuda pública, dio lugar al allanamiento de la entidad.

Relativas a información y documentación hubo una consulta, que fue debidamente atendida, y una reclamación, la cual permanece sin resolver.

Finalmente, hubo dos reclamaciones más: una en que se solicitaba el abono de Letras del Tesoro con pacto de recompra cuya inversión se había efectuado en 1993, y otra en que se solicitaba el abono de pagarés del Tesoro amortizados hace años. Mientras que una de ellas ya había prescrito, la otra permanece subjúdice.