

## 6 Supervisión del sistema

Durante el ejercicio 2006, los servicios de inspección del Banco de España realizaron tres inspecciones completas a entidades gestoras con capacidad plena del mercado de deuda pública. Con fecha 31 de diciembre, los saldos registrados por cuenta de terceros por el conjunto de las entidades inspeccionadas representaban el 2% del saldo total de deuda en manos de terceros en la Central de Anotaciones.

Al igual que sucedió en los años anteriores, las deficiencias detectadas en estas inspecciones centradas en la operativa de las entidades como entidades gestoras, si bien son reiterativas, carecen de importancia, por lo que se concluye que dichas entidades realizan sus cometidos con una eficiencia razonable y elevada seguridad operativa.

Como ya ocurrió en el ejercicio anterior, no se apreciaron debilidades en la realización de las tareas de control interno de las operaciones. En lo que se refiere a las obligaciones de registro y comunicación a la Central de Anotaciones, se observó la misma deficiencia que en 2005, esto es, pequeños errores en las comunicaciones a Iberclear de los códigos de actividad de los terceros.

En cuanto a los aspectos contables, en una de las entidades supervisadas se detectó que dentro de su cartera propia no se seguían adecuadamente los criterios de clasificación de la cartera y, a su vez, los resultados de la misma no estaban bien clasificados en función de su naturaleza. En otra de las entidades supervisadas se observaron algunos errores en la clasificación de los saldos de terceros en cuentas de orden, que, además, no figuraban por el valor de mercado, sino por el valor nominal.

En lo relativo a las deficiencias relacionadas con la política de transparencia y de protección al inversor, la inspección constató en todas las entidades una serie de incidencias que vienen siendo comunes, tales como la falta de entrega de contratos de depósito de valores a los clientes, e incluso, en una de las entidades supervisadas, no existía además orden del cliente para ejecutar algunas operaciones. Por otro lado, se detectó la ausencia de comunicación a los clientes de la naturaleza del conjunto de la operación, es decir, qué parte estaba respaldada con deuda pública y qué parte no lo estaba.

Por último, tan solo en una de las entidades se cotejó la titularidad de los saldos a través del proceso de circularización, con un resultado en el porcentaje de respuestas recibidas que se considera satisfactorio, y a través del cual no se observó ninguna anomalía significativa.

Por lo que respecta al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, en 2006 se recibieron doce reclamaciones relacionadas con deuda pública. Se presentaron ocho reclamaciones al Banco de España en calidad de entidad gestora y las otras cuatro se refirieron a otras entidades gestoras.

En cuanto a las ocho reclamaciones dirigidas al Banco de España como entidad gestora, en cuatro de ellas los reclamantes consideraban excesivo el tiempo de espera necesario para ser atendidos; en otra reclamación se solicitaba aclaración sobre la documentación recibida por el reclamante de otra entidad gestora; en la sexta, el reclamante mostraba su disconformidad con la comisión de transferencia cobrada; en la séptima se reclamaba que no se hubiera aplicado una transferencia a la petición de suscripción de letras del Tesoro; y en la última recla-

mación el reclamante mostraba su disconformidad con el número de días que integran el período entre la emisión y el vencimiento de las letras del Tesoro a un año.

Todas ellas fueron resueltas directamente por el Servicio de Reclamaciones, documentando la correcta actuación del Banco de España. En concreto, en las cuatro primeras reclamaciones la respuesta ofrecía disculpas, explicando las razones, al tiempo que ofrecía a los reclamantes la posibilidad de operar sin necesidad de desplazarse físicamente a las oficinas del Banco de España.

En cuanto a las cuatro reclamaciones dirigidas a otras entidades gestoras, en dos de ellas el expediente tuvo que archivarse, puesto que los reclamantes no cumplieron con el requisito de acudir previamente al defensor del cliente de las entidades gestoras en cuestión. Una tercera reclamación, referida a la venta de deuda pública sin consentimiento, fue resuelta ante tribunales sin pronunciamiento del Servicio. La última reclamación presentaba disconformidad con la valoración aplicada a la deuda pública y se resolvió con informe favorable a la entidad.