



Hoy, 25 de julio, comenzará la distribución de la publicación "Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España correspondiente al año 1999". Los interesados en obtener un ejemplar pueden recogerlo en el control de entrada del Banco, calle de Alcalá, 50.

La Memoria también estará disponible próximamente en la Dirección del Banco de España en Internet: www.bde.es.

A continuación se ofrece un breve resumen de la Memoria:

MEMORIA DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA
CORRESPONDIENTE AL AÑO 1999.
RESUMEN

A pesar del aumento de la actividad económica y financiera del país, el número de reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones ha disminuido casi un 12%, de lo que puede deducirse un mayor grado de cumplimiento, por parte de las entidades, de la normativa disciplinaria y de las buenas prácticas y usos bancarios. Otro dato igualmente positivo es que, a pesar de que no se contemple un cambio en el carácter de los informes que emite el Servicio de Reclamaciones –cuyo cumplimiento es voluntario- las entidades acatan su contenido en un muy elevado porcentaje, que se traduce en un aumento en casi un 15% de las cantidades retrocedidas o abonadas a los reclamantes.

Se mantiene la tendencia de que Madrid y Andalucía sean las comunidades autónomas con un más alto número de reclamaciones formuladas, si bien nunca debe olvidarse que más de la mitad de los expedientes presentados en Madrid -sede del Servicio- provienen de incidencias ocurridas fuera de este territorio.

Donde no hay prácticamente novedad es en la estadística referida a la naturaleza de la entidad contra las que se dirigen más reclamaciones -siguen siendo los bancos-, resultando también igualmente escasas las modificaciones en la ordenación de las entidades más reclamadas, si la comparamos con las de años anteriores.

Sí encontramos novedades en las materias que son objeto de reclamación ante el Servicio: así, destacaremos un descenso de casi un 30% en el asunto que -aun a pesar de ello- más quejas suscita, las operaciones activas, es decir, los préstamos y créditos que las entidades conceden a su clientela. Llama también la atención, el importante aumento en el número de quejas relacionadas con tarjetas de crédito y débito, lo que sumado al descenso habido en el capítulo referido a letras y cheques, conduce a que por primera vez este grupo vea superadas sus cifras por las del llamado "dinero de plástico".

Por último, han proseguido los contactos que, a nivel de la Unión Europea y auspiciados por la Comisión, viene manteniendo este Servicio con organismos que desempeñan una función similar en otros estados del citado ámbito geográfico. La intención última de los mismos es homogeneizar criterios y sistemas de defensa del usuario de servicios financieros, dentro de la política general de protección del consumidor.

Reproducción permitida sólo si se cita la fuente.

Reproduction permitted only if source is stated.