



BANCO DE ESPAÑA

NOTA DE PRENSA

Fecha: 6 de septiembre de 2001

## **DIFUSIÓN DE LA MEMORIA DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA.**

Hoy, 6 de septiembre, comienza la distribución de la "Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España" correspondiente al año 2000.

Si un dato merece destacarse de la Memoria, éste es sin duda el incremento en el número de expedientes de reclamación abiertos en el Servicio, un total de 2.730, lo que supone 232 más que el año anterior. Ahora bien, es obligado matizar este aumento -del 9,3% respecto a 1999- añadiendo que, durante el ejercicio comentado, se ha experimentado un considerable incremento en el volumen de depósitos y créditos concertados en España que, a nivel nacional, se ha materializado en casi 89 billones de pesetas, once más que hace un año

Una tendencia que parece lentamente consolidarse, es el incremento -en porcentaje y número- de clientes que optaron por remitir su queja directamente a la sede del Servicio, en Madrid, en una proporción de casi dos tercios -un 61,5%- del total de expedientes abiertos frente al resto, que se presentan en sucursales del Banco de España, organizaciones de consumidores, etc.

Entre las variaciones más significativas respecto a anteriores Memorias anuales del Servicio, destaca que, por vez primera, el capítulo de incidencias relativas a operaciones pasivas -depósitos, etc.- supera en número al de las activas -préstamos y créditos- convirtiéndose aquél en el que más quejas suscita. Este cambio obedece tanto al incremento de unos, como al decremento de otros. También es digno de mención, el hecho, por otra parte lógico, de que las dos entidades bancarias más importantes en el mapa financiero de nuestro país, protagonicen más de una cuarta parte del total de expedientes abiertos en el pasado año, lo que debe entenderse como reflejo de la política de fusiones e integraciones bancarias vividas en los últimos tiempos.

Respecto a los informes favorables a los reclamantes y a las entidades, se mantiene una proporción prácticamente idéntica a la del ejercicio anterior.

En el resto de materias analizadas en la publicación, las novedades tampoco son reseñables. Si acaso, hacer notar que han proseguido los contactos que representantes del Servicio han mantenido a nivel supranacional, destacando -nos remitimos al contenido de la Presentación- la adhesión del Servicio, por acuerdo del Banco, a la Red Transfronteriza de denuncias extrajudiciales en el ámbito de los Servicios Financieros en el espacio económico europeo. Fruto de tal adhesión, parece evidente que se ha incrementado el nivel de protección de la clientela bancaria en operaciones transfronterizas, conforme pretendían las instituciones competentes en la Unión Europea, al poner en contacto a organismos que desempeñan una función similar en el citado ámbito geográfico. La información concerniente a esta Red se encuentra en el página de Internet <http://finnet.jrc.it>

Los medios interesados en obtener un ejemplar de dicha Memoria, pueden recogerla en el control de entrada del Banco de España, C/ Alcalá, 50; a partir de las 11.00h de hoy. A las 12.00h se incluirá en la dirección del Banco de España en la red ([www.bde.es](http://www.bde.es)).

Reproducción permitida sólo si se cita la fuente.  
Reproduction permitted only if source is stated.