



BANCO DE ESPAÑA

NOTA DE PRENSA

Fecha: 22 de julio de 2002

DIFUSIÓN DE LA MEMORIA DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES

DEL BANCO DE ESPAÑA

Hoy, 22 de julio, comienza la distribución de la "Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España" correspondiente al año 2001. 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 11.00 horas de hoy. La inclusión de la Memoria en la dirección del Banco de España en la red (www.bde.es) se producirá a lo largo del día.

Las reclamaciones presentadas en el Servicio de Reclamaciones del Banco de España aumentaron un 35% en el ejercicio 2001.

Los dos aspectos más destacables del ejercicio 2001 son **el aumento del 35% en el número de reclamaciones presentadas en el Servicio**, que ascendieron a 3.684, prácticamente 1.000 más que en el ejercicio anterior y, en segundo lugar, **el alto cumplimiento que tienen las resoluciones emitidas por el Servicio**, a pesar de su carácter no vinculante.

En lo concerniente al **número de reclamaciones**, esta magnitud ha superado por primera vez la media de 300 expedientes de reclamación dados de alta al mes, cuando en el ejercicio hasta ahora más destacado por el número de reclamaciones, el de 1997, dicha media no alcanzó los 250 mensuales. Los datos del aumento en el número de reclamaciones presentadas son aún más llamativos, si consideramos que pocos años atrás, se formulaban la mitad de quejas ante el Servicio. Los datos del primer trimestre del ejercicio 2002 arrojan unas cifras de reclamaciones formuladas que superan ampliamente las del año 2001, con una media mensual de 400 expedientes dados de alta al mes. Esta clara tendencia alcista obedece a varias causas, entre las que destacan el conocimiento cada vez mayor que tiene el consumidor bancario de sus derechos, y el aumento que han sufrido las operaciones bancarias.

El segundo aspecto más destacable del ejercicio correspondiente al año 2001 es el referido al **seguimiento de las rectificaciones realizadas por las entidades** contra las que el Servicio emitió un pronunciamiento

desfavorable a su proceder. Este dato que se ha obtenido por primera vez en el ejercicio de 2001, con el objeto de comprobar el grado de eficacia de los informes que se emiten, a pesar de su carácter no vinculante y de no existir limitaciones –p. ej. de dinero- a la hora de plantear una queja, permite confirmar que el porcentaje de rectificaciones de las entidades contra las que se han formulado un mínimo de veinte reclamaciones al año, las más significativas en el mapa financiero, roza el 75%, una magnitud que pone fin a toda controversia sobre el grado de cumplimiento de las resoluciones del Servicio de Reclamaciones. Obtener el dato en cuestión, entidad a entidad, implica un detallado seguimiento de las rectificaciones tras la emisión del preceptivo informe, debiendo el dato antes reseñado valorarse de modo muy positivo ya que denota un evidente interés de las entidades por acatar nuestro dictamen, rectificando –cuando ello es posible- su actuación, u ofreciendo -cuando no lo es- explicaciones a su cliente y al Servicio, lo que comporta adquirir un sólido compromiso de no volver a incurrir en prácticas ya reprehendidas.

Atendiendo a la **naturaleza de la entidad reclamada**, el 68,2% de las quejas se formularon contra bancos, mientras que el 26,2% de las mismas tuvieron como entidad reclamada a una caja de ahorros, protagonizando estos dos tipos de entidades la gran mayoría de las quejas.

Por otro lado, en lo concerniente al **resultado global de las reclamaciones** archivadas, destacaremos que el 21,4% de los expedientes concluyeron con dictámenes favorables a las entidades implicadas, frente al 17,8% de supuestos en los que la conclusión favoreció al reclamante, porcentaje al que hay que sumar otro 10,2% de casos en los que la entidad se allanó ante la pretensión de su cliente, rectificando su proceder antes de la emisión de nuestro informe. A resaltar aquí el alto porcentaje –25,5%– de casos remitidos a otros organismos (CNMV, DGS,...) por ser ellos los competentes para resolver.

En lo concerniente a **los asuntos que suscitaron más reclamaciones**, el 25,4% de los mismos se centraron en operaciones pasivas –en concreto, de los 935 supuestos aquí englobados, el 22,1% tuvo como causa discrepancias con apuntes en cuenta; seguidos de disconformidades con cargos de comisiones o gastos, con un 19,5%; e informaciones defectuosas o incompletas, con el 14,6%-. El siguiente tema que originó más quejas fue el de operaciones activas con un 20,8% del total, encontrándonos aquí con que, de los 768 expedientes que se presentaron por esta causa, el 20,1% se debieron a cargos de comisiones; seguido de discrepancias con los tipos de interés aplicados, con un 16,9%; y disconformidad con las condiciones contractuales pactadas, en un 15,1%. El tercer grupo, ya a una considerable distancia, es el referido a las tarjetas de crédito, con un 9,4%, destacando aquí las quejas centradas en el uso fraudulento de este medio de pago.

Un último aspecto destacable del ejercicio comentado, aunque de menor trascendencia que los anteriores, es el papel que el Servicio sigue desempeñando, como parte fundadora y adherida a la misma desde su

creación, en la **red FIN-NET (red transfronteriza de denuncias extrajudiciales en el ámbito de los servicios financieros en el espacio común europeo)**. Su eficacia, a pesar de su corta existencia, a la hora de facilitar la tramitación de reclamaciones –más de 400 casos en 2001- en una esfera supranacional, al margen de otras labores de coordinación entre sus miembros, ha animado a la Comisión Europea a considerar la oportunidad de implantar este tipo de figuras, que agrupan a organismos con funciones similares en los diversos estados, en ámbitos distintos al financiero.

Reproducción permitida sólo si se cita la fuente.

Reproduction permitted only if source is stated.