



Publicación de la Memoria del Servicio de Reclamaciones de 2002

Aumenta el número de reclamaciones ante el Banco de España en 2002, con un elevado cumplimiento de los dictámenes por parte de las entidades

El aspecto más destacable del ejercicio 2002 ha sido la continuidad en el incremento del número de reclamaciones presentadas ante el Servicio, aún cuando el ritmo se haya desacelerado con respecto al ejercicio anterior. Las 4.288 reclamaciones presentadas a lo largo de 2002 superan en seiscientos cuatro las presentadas el año anterior. Este dato supone un incremento del 16,4% sobre el total del 2001, ejercicio que a su vez superó en un 35 % el número de reclamaciones presentadas en el ejercicio de 2000. Los primeros meses del año 2003 están mostrando una consolidación de esta tendencia, ofreciendo unas cifras de reclamaciones formuladas que, en términos mensuales, superan en promedio a las del ejercicio anterior.

Estos datos son aún más llamativos si consideramos que, hace pocos años, el número de reclamaciones presentadas era aproximadamente la mitad de las que se reciben en la actualidad. Este notable aumento obedece al mayor conocimiento de los derechos que asisten al consumidor de productos bancarios y al incremento en el número de operaciones bancarias.

El Servicio también ha realizado un detallado seguimiento individualizado de las rectificaciones practicadas por las entidades. Este seguimiento ha demostrado que el fuerte incremento de actividad no ha mermado el alto grado de cumplimiento que tienen los informes emitidos por el Servicio. Este dato se revela demostrativo del nivel de calidad y el grado de aceptación voluntaria de los informes que se emiten, que no son legalmente vinculantes. Esta aceptación voluntaria refuerza también el alto grado de reputación institucional que se viene alcanzando a través de la labor desarrollada por el Servicio de Reclamaciones.

Los datos estadísticos que se contienen en la Memoria muestran como, por tipo de entidades, el 60,8% de las reclamaciones se formularon contra bancos, y el 27,7% tuvieron como entidad reclamada a una caja de ahorros.

Por razón del resultado, el 22,9% de los expedientes concluyeron con dictámenes favorables a las entidades implicadas, frente al 19,7% de supuestos en los que la conclusión favoreció al reclamante, porcentaje al que hay que sumar otro 10,3% de casos en los que la entidad se allanó ante la pretensión de su cliente, rectificando su proceder antes de la emisión del correspondiente dictamen. Un 18,2 por ciento de las reclamaciones presentadas fueron remitidas a otros organismos tales como la CNMV, y la DGS, por ser ellos los competentes para resolver.

Por tipo de asuntos, el 23,8% de las reclamaciones se centraron en operaciones activas, frente a un 21,3% que se centraron en operaciones pasivas. Un 10,8 % tuvo por objeto cuestiones relativas a tarjetas de crédito

Por último, durante el pasado ejercicio el Servicio de Reclamaciones ha proseguido desempeñando sus funciones como parte fundadora y adherida a la Red transfronteriza de denuncias extrajudiciales en el ámbito de los servicios financieros en el espacio económico europeo. A pesar de su corta existencia, la red se ha demostrado sumamente eficaz a la hora de facilitar la coordinación de funciones y la tramitación de reclamaciones en el terreno supranacional. Esta eficacia, ha animado a la Comisión Europea a considerar la oportunidad de implantar este tipo de redes, que agrupan a organismos con funciones similares en los diversos Estados, en ámbitos distintos al financiero.

Puede consultar el texto completo de la Memoria del Servicio de Reclamaciones en la página de Internet del BE (www.bde.es).

Reproducción permitida sólo si se cita la fuente.