

2 INTRODUCCIÓN

2 Introducción

Desde su creación en 1987, el Servicio de Reclamaciones publica anualmente, por mandato legal, una memoria de actividades, en la que se incluye un resumen estadístico de los expedientes tramitados, así como una descripción de las reclamaciones resueltas. Su contenido es objeto de constante ampliación y mejora, como lo demuestra el inicio de la publicación de informes trimestrales desde comienzos del año 2006, que constituyen avances del resumen de actividad desarrollada por el Servicio de Reclamaciones.

Los principales contenidos incluidos en cada capítulo de esta Memoria son los siguientes:

Capítulo 3 - «Resumen de la actividad desarrollada por el Servicio de Reclamaciones»

- Se ha optado por trasladar parte de la información estadística que venía ofreciéndose tradicionalmente dentro del capítulo 2 de las memorias de años anteriores a un apéndice estadístico independiente. El objetivo de este cambio es ofrecer la información de una manera más clara y comprensible.
- En este capítulo se incluyen las conclusiones más importantes extraídas del análisis de toda la información estadística que puede consultarse en el apéndice que se encuentra disponible al final de esta Memoria.

Capítulo 4 - «Sector exterior»

- En este capítulo se analiza la actividad que en dicho sector viene realizando el Servicio de Reclamaciones. Se incluye un artículo sobre los distintos sistemas de resolución alternativa de disputas en Europa.

Capítulo 5 - «Informes de reclamaciones favorables al reclamante»

- Como en ejercicios anteriores, este capítulo recoge un resumen de todas las reclamaciones que han concluido con un informe favorable al reclamante. Esta estructura incorpora los criterios del Servicio de Reclamaciones aplicables a cada grupo de reclamaciones analizado, clasificándolos de forma sencilla.

Capítulo 6 - «Consultas relevantes»

- Este capítulo incluye información relativa a las consultas que han sido resueltas durante el ejercicio, tanto por vía telemática como por vía telefónica.

Capítulo 7 - «Novedades jurisprudenciales del año 2007»

- Como en la Memoria del año pasado, este capítulo realiza un breve resumen del contenido de las sentencias que durante el año 2007 han sido dictadas por la Sala Primera de lo Civil del Tribunal Supremo y que recaen sobre cuestiones relativas a la operativa bancaria.

Capítulo 8 - «Apéndice estadístico»

- Incluye la información estadística relativa a la actividad desarrollada por el Servicio de Reclamaciones.

Capítulo 9 - «Apéndice de reclamaciones y consultas presentadas contra entidades no sometidas a supervisión del Banco de España»

- Muestra un listado de las entidades no sometidas a la supervisión del Banco de España contra las que se han recibido, a lo largo del ejercicio, reclamaciones o consultas en el Servicio de Reclamaciones.

Capítulo 10 - «Apéndice relativo al funcionamiento y a la normativa aplicable al Servicio de Reclamaciones»

- Este apéndice recoge información general relativa al Servicio de Reclamaciones y una recopilación sobre la normativa de transparencia de las operaciones y protección de la clientela.