

2 Introducción

Desde su fecha de creación, el 26 de mayo de 1987, el Servicio de Reclamaciones publica una Memoria anual en la que da cuenta de la gestión realizada, y en la que se incluye un resumen estadístico de los expedientes tramitados y de las consultas atendidas, con información del número de incidencias, origen de las mismas, naturaleza de la entidad afectada, tipo de decisión, tipo de reclamación y, en su caso, cuantía de esta.

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»

Este capítulo recoge los resultados más relevantes extraídos de la labor de estudio y análisis de todos los casos presentados ante el Servicio de Reclamaciones, ilustrados con aquellos cuadros y gráficos más representativos que faciliten una rápida comprensión e interpretación de los datos ofrecidos.

Capítulo 4 – «Sector exterior»

En este capítulo se analiza la actividad que en dicho sector viene realizando el Servicio de Reclamaciones, tanto en el ámbito comunitario en el que participa activamente como miembro de la Red FIN-NET creada para la mejora de la información y protección del consumidor financiero en el ámbito de la Unión Europea, como en el ámbito internacional, en el que colabora en labores de asesoramiento y cooperación con otros países dentro del ámbito de sus competencias.

Capítulo 5 – «Criterios utilizados en la resolución de las reclamaciones»

En este capítulo se desarrollan los criterios generales de buenas prácticas bancarias utilizados en la resolución de las reclamaciones y quejas recibidas, así como la opinión del Servicio sobre aquellas cuestiones que han sido objeto de reclamación en el presente ejercicio y que han tenido una especial incidencia, o han supuesto una novedad en el Servicio.

Capítulo 6 – «Reclamaciones relevantes»

Este capítulo incluye información relativa sobre aquellas reclamaciones relevantes que han sido objeto de la emisión de un informe, lo que viene a sustituir a la tradicional recopilación de informes favorables al reclamante, que se ha considerado oportuno eliminar ante las dificultades que implicaba realizar un resumen de todos los casos analizados, dado el elevado número de ellos que se ha recibido este ejercicio, y la conveniencia de incidir con mayor profundidad en la exposición de los criterios de buenas prácticas bancarias, y de aquellos casos nuevos o relevantes que no hubieran sido objeto de tratamiento en Memorias anteriores.

Capítulo 7 – «Consultas relevantes»

Este capítulo incluye información relativa sobre aquellas consultas resueltas durante el ejercicio, bien por vía telefónica, bien por vía telemática, que igualmente han

supuesto una novedad o resultan de especial interés para conocimiento de todos los ciudadanos.

Capítulo 6 – «Apéndice de reclamaciones/consultas presentadas contra entidades no supervisadas por el 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 7 – «Apéndice relativo al funcionamiento y a la normativa aplicable al Servicio de Reclamaciones»

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