

## I PRESENTACIÓN



## Presentación

Esta Memoria recoge la labor del Servicio de Reclamaciones durante el año 2003. Desde su primer ejemplar, publicado en 1987, su objetivo ha sido doble. Por un lado, ofrecer datos sobre el trabajo realizado a lo largo de dicho ejercicio por el Servicio de Reclamaciones. Por otro, acercar al usuario de servicios bancarios a un mejor conocimiento de la operativa y contratación bancaria y, por ende, a un mejor conocimiento de sus derechos como consumidor de dichos servicios.

A través de estos años, la presentación de esta Memoria ha ido evolucionando con el objeto de incrementar la cantidad y la calidad de la información. La Memoria de 2003 contiene un cambio significativo en el formato de presentación. Con el propósito de facilitar su manejo, se ha optado por dividirla en dos ejemplares.

El primer ejemplar contiene la información tradicional, que engloba los cuadros estadísticos y sus correspondientes comentarios, junto con el capítulo reservado a resumir los supuestos resueltos en el año analizado y que concluyeron con dictamen favorable a la parte reclamante.

El segundo recoge la normativa de protección del consumidor bancario. Para facilitar su consulta se ha realizado una ordenación por vocablos.

La característica fundamental, a la hora de resumir el ejercicio del año 2003, es el continuo incremento en el número de reclamaciones formuladas. Las razones y datos sobre este aumento, que viene siendo una constante desde hace algunos años, se detallan en el correspondiente capítulo de «Información estadística» que sigue a esta Presentación.

Mención especial merece el hecho de que, fruto de la emisión de informes desfavorables a entidades reclamadas, allanamientos y desistimientos, obteniendo con ello la plena satisfacción de la parte reclamante, el Servicio ha tenido constancia documental del abono por las entidades a sus clientes de la suma de 648.911,26 euros.

Durante el ejercicio de 2003, ha proseguido la relación del Servicio con la red FIN-NET (Red transfronteriza de denuncias extrajudiciales en el ámbito de los servicios financieros en el espacio económico europeo), de la que es miembro fundador, con el ánimo de facilitar y fomentar la cooperación entre organismos nacionales con similar dedicación, dentro de la Unión Europea.

No puede terminar esta Presentación sin una breve referencia a la publicación de la normativa que desarrolla las figuras de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, creadas en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, así como la disposición que regula los órganos internos de defensa del cliente de las entidades financieras.

La puesta en marcha de estas figuras vendrá a reforzar los actuales cauces de reclamación que el ordenamiento jurídico ofrece a los usuarios de servicios financieros, a la vez que potenciará la autonomía de los actuales servicios de reclamaciones o unidades equivalentes que existen dentro de las autoridades supervisoras, en el doble ámbito de la protección de los derechos de los clientes de servicios financieros y del reforzamiento de la transparencia y de las buenas prácticas y usos financieros.