

## **2 Introducción**

Desde su fecha de creación, el 26 de mayo de 1987, el Servicio de Reclamaciones publica, por mandato legal, 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, origen de la incidencia, naturaleza de la entidad afectada, tipo de decisión, tipo de reclamación y, en su caso, cuantía de esta. En su constante intento de mejorar y ampliar la información ofrecida, desde comienzos del año 2006 se inició la publicación de informes trimestrales, que constituyen auténticos avances de la información más completa que presenta la Memoria anual.

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. El Apéndice estadístico —capítulo 9— de esta Memoria recoge una información más completa y detallada sobre todas las cuestiones analizadas, que permite realizar —si se desea— un análisis más profundo de la problemática planteada.

### 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 - «Algunas consideraciones sobre avales y garantías»

Se ofrece en este artículo una reflexión extraída de los casos planteados durante este ejercicio sobre la ejecución de garantías dinerarias, cuestión esta que ha tenido especial relevancia en las reclamaciones y consultas que han sido sometidas a conocimiento de este Servicio de Reclamaciones.

### Capítulo 6 - «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 clara y fácilmente comprensible.

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

## Capítulo 8 - «Novedades jurisprudenciales del año 2008»

Como en años anteriores, este capítulo realiza un breve resumen del contenido de las sentencias que durante el año 2008 han sido dictadas por la Sala Primera de lo Civil del Tribunal Supremo y que recaen sobre cuestiones relativas a la operativa bancaria.

## Capítulo 9 - «Apéndice estadístico»

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

## Capítulo 10 - «Reclamaciones y consultas presentadas contra entidades no sometidas a la 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 11 - «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.