

## 2 INTRODUCCIÓN

## 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 la misma.

Al margen de las cuestiones generales que se abordan en este mismo capítulo y en el anterior, los principales contenidos incluidos en cada apartado 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 y resueltos ante el Servicio de Reclamaciones a lo largo del ejercicio, ilustrados con cuadros y gráficos representativos, para facilitar una rápida comprensión e interpretación de los datos ofrecidos. Se incorpora, asimismo, como anejo II del Apéndice estadístico, los datos de actividad del Servicio durante 2010 referidos a aquellas reclamaciones que, presentadas durante ejercicios anteriores al de 2010, se han resuelto a lo largo de este ejercicio. Dado que en esta Memoria de 2010 se ha implementado, por primera vez, una nueva metodología para reflejar la actividad del Servicio referida a los expedientes presentados a lo largo de 2010, se ha hecho necesario incorporar un apéndice para reflejar aquellos datos de reclamaciones presentadas en ejercicios anteriores que no fueron incorporadas en las Memorias de dichos ejercicios —por no haber sido resueltas a la fecha de publicación de las respectivas Memorias— y que, con arreglo a la nueva metodología, tampoco tendrían cabida en esta Memoria.

### Capítulo 4 – «Criterios generales»

Este capítulo desarrolla 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.

### Capítulo 5 – «Criterios específicos de buenas prácticas bancarias»

Este capítulo recoge la información relativa a los criterios y la opinión del Servicio sobre cuestiones objeto de reclamación en distintas materias que han tenido una especial incidencia a lo largo del ejercicio o que han supuesto alguna novedad para el Servicio.

### Capítulo 6 – «Selección de informes y consultas»

Este capítulo incluye información sobre aquellas reclamaciones y consultas significativas que han supuesto alguna novedad en los criterios del Servicio o resultan de especial interés para los usuarios de servicios bancarios.

## Capítulo 7 – «Relaciones externas»

En este capítulo se analiza la actividad que el Servicio de Reclamaciones viene realizando 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 la protección del consumidor financiero en el ámbito de la Unión Europea, como en los ámbitos internacional y nacional, en los que colabora en labores de asesoramiento y cooperación con otros países dentro del campo de sus competencias.

## Capítulo 8 – «Apéndice relativo al funcionamiento del Servicio de Reclamaciones y a la normativa aplicable a este»

Este apéndice recoge información general relativa al Servicio de Reclamaciones, así como una guía de actuación ante el mismo para los usuarios de servicios financieros. Tradicionalmente, se venía incorporando un apéndice normativo; este año, sin embargo, se ha considerado oportuno eliminarlo, debido a que, en la actualidad, la normativa reguladora del Servicio de Reclamaciones se ha visto derogada por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible, y se encuentra, a la fecha de redacción de la presente Memoria, pendiente de aprobación. En concreto, esta norma deroga los artículos 22 a 28 (referidos al régimen de los comisionados) de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero [a través de su disposición derogatoria a)]. Deroga, asimismo, el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros [disposición derogatoria b)]. No obstante, con carácter transitorio, y hasta que se apruebe la nueva normativa, deja en vigor los artículos 7 al 15 del citado Real Decreto (disposición transitoria 5). Por último, conviene indicar que la citada norma da nueva redacción al artículo 30 de la Ley 44/2002, sobre la presentación de reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones, en el que se establecen los principios básicos de organización y funcionamiento de los respectivos servicios (principios de transparencia, contradicción, eficacia...), remitiéndose el párrafo 3.º a las reglas que deberá recoger la Orden Ministerial que regule el procedimiento. Dicha norma se deberá dictar en el plazo de seis meses. En esta especial situación, se ha considerado oportuno omitir el tradicional apéndice normativo, apéndice que será retomado una vez que las disposiciones de desarrollo de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible, hayan visto la luz.