

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, tipo de decisión y tipo de reclamación, y, en su caso, cuantía de esta.

Al margen de las cuestiones generales y de estructura de la publicación que se abordan en este mismo capítulo y en el anterior, 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 y resueltos ante el Servicio de Reclamaciones a lo largo del ejercicio, ilustrados con aquellos cuadros y gráficos más representativos que faciliten una rápida comprensión e interpretación de los datos ofrecidos. En esta Memoria de 2011 se ha mantenido la nueva metodología implementada por primera vez en la Memoria del pasado ejercicio, de modo que se refleja la actividad del Servicio referida a todos los expedientes presentados a lo largo de 2011, que se han tramitado entre el 1 de enero de ese año y el 30 de abril de 2012, fecha límite determinada para el cumplimiento del plazo legal de cuatro meses para la resolución de las últimas reclamaciones que tuvieron entrada en 2011.

Capítulo 4: «Criterios del Servicio de Reclamaciones»

En esta Memoria se han refundido en un único capítulo (el 4) los criterios tanto generales como específicos de buenas prácticas bancarias del Servicio de Reclamaciones utilizados en la resolución de las reclamaciones y quejas recibidas. Aunque tradicionalmente ambos tipos de criterios se separaban en capítulos diferenciados, se ha considerado que la lectura y el uso de la Memoria resulta más fácil si se unifica su tratamiento.

Este capítulo 4 se divide a su vez en cuatro apartados: el primero de ellos recoge los criterios de buenas prácticas y la opinión del Servicio sobre aquellas reclamaciones que versaron sobre operaciones de activo; el segundo recoge los criterios y opiniones del Servicio aplicados durante este ejercicio respecto a reclamaciones que se referían a operaciones de pasivo; el tercero, los criterios y opiniones sobre operaciones en las que resultó de aplicación la nueva normativa en materia de servicios de pago, y el cuarto, los criterios y opiniones aplicados en reclamaciones que tenían que ver con efectos.

De esta forma se ha pretendido diseñar un documento de consulta para el público en el que puedan encontrar, en cada uno de esos apartados, tanto los criterios generales como los específicos que fueran de aplicación a la materia consultada.

Asimismo, a efectos informativos, se ha incorporado en estos apartados referencias a la nueva normativa que, en su caso, pudiera resultar de aplicación, aun a pesar de no haber sido todavía aplicada por el Servicio por cuestiones de vigencia temporal (durante este ejercicio se ha aprobado un buen número de normas; sin embargo, no se han aplicado para la resolución de las reclamaciones de 2011, dado que en la resolución de las reclamaciones debe aplicarse la normativa en vigor en el momento en que se produjeron los hechos reclamados).

En este capítulo se han incluido algunas referencias a anteriores Memorias del Servicio de Reclamaciones, que, en todo caso, pueden ser consultadas en el sitio web del Banco de España en Internet en la siguiente dirección:

http://www.bde.es/webbde/es/secciones/informes/Publicaciones_an/Memoria_del_Serv/anoactual/

Capítulo 5: «Selección de informes y consultas»

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

Capítulo 6: «Relaciones externas»

Aquí se analiza, en primer lugar, y por primera vez desde que se comenzaron a elaborar las Memorias del Servicio, la actividad que viene desarrollando respecto a las entidades sometidas a su ámbito de actuación (tanto a través de los servicios de atención al cliente y los defensores del cliente como a través de las asociaciones profesionales), con el objeto de lograr una comunicación fluida entre aquellos y el propio Servicio de Reclamaciones, que redunde en beneficio de los reclamantes. Se describen en este capítulo, asimismo, las actividades del Servicio en el ámbito comunitario, en el que participa activamente como miembro de la Red FIN-NET, creada para la mejora de la información y para la protección del consumidor financiero en el ámbito de la Unión Europea. Por último, se describen sus actuaciones en los ámbitos internacional y nacional, en los que colabora en labores de asesoramiento y cooperación con otros países y organismos dentro del ámbito de sus competencias.

Capítulo 7: «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. Asimismo, recoge una recopilación sobre la normativa de transparencia de las operaciones y protección de la clientela.