

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, 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 2012 se ha mantenido la metodología implementada por primera vez en la Memoria de 2010, de modo que refleja la actividad del Servicio referida a todos los expedientes presentados a lo largo de 2012 (algunos de los cuales han sido resueltos durante los primeros meses de 2013, teniendo en cuenta el plazo legal de cuatro meses para la resolución de las últimas reclamaciones que tuvieron entrada en 2012).

En la lectura de este capítulo ha de tenerse presente que, a partir del 1 de enero de 2012, fue modificado el criterio aplicable a la reapertura de expedientes. Hasta ese momento, la reapertura de un expediente no se trataba como tal, sino que se sustanciaba en una nueva reclamación, mientras que ahora se recupera la reclamación original. *Ceteris paribus*, la aplicación del criterio anterior suponía un mayor número de reclamaciones que el actual.

Capítulo 4 — «Panorama normativo en materia de transparencia. Comisiones»

Teniendo en cuenta la diversa y prolija normativa que, en materia de transparencia, se ha venido aprobando en estos últimos años, se ha considerado oportuno dedicar un capítulo de la presente Memoria a analizar el panorama normativo existente en materia de transparencia en la actualidad. Así, la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (dictada en desarrollo de las habilitaciones contenidas en la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible), y la Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, que la desarrolla, conforman el nuevo código general de transparencia que, dotado de una estructura sistemática y claramente orientado a la protección de los clientes de los servicios bancarios, regirá en lo sucesivo las relaciones entre estos y las entidades de crédito. Junto a esta normativa de carácter general, existen normas específicas de transparencia, cuya entrada en vigor también es reciente —aunque anterior a la de la normativa de carácter general—, como la reguladora de los servicios de pago (Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, y Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los

servicios de pago) y la de aplicación a los créditos al consumo (Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo), que también son analizadas.

En este mismo capítulo se aborda de manera específica el régimen jurídico que resulta de aplicación a las comisiones y gastos cobrados por las entidades, según el tipo de producto o servicio de que se trate.

Capítulo 5 — «Criterios del Servicio de Reclamaciones»

En este capítulo se exponen los criterios de buenas prácticas bancarias del Servicio de Reclamaciones utilizados en la resolución de las reclamaciones recibidas durante el ejercicio analizado. Junto a estos criterios, se han ido incorporando las novedades normativas ya en vigor que, aunque no hayan sido aplicadas a las reclamaciones analizadas —por razón de las fechas en que ocurrieron los hechos reclamados—, sin embargo, se deberán tener en cuenta para la resolución de futuras reclamaciones.

Este capítulo se divide, a su vez, en cuatro apartados: el primero de ellos recoge los criterios de buenas prácticas y 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 recoge los criterios y opiniones aplicados en reclamaciones que tenían que ver con efectos.

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

Cabe destacar que en el primer apartado de este capítulo, referido a las operaciones de activo, además de recoger los criterios mantenidos por este Servicio sobre dichas operaciones, entre los que se incluyen los referidos a los límites a la variación de tipos de interés en los préstamos hipotecarios (comúnmente denominados «suelos» y «techos»), se ha incorporado una sección específica en la que se valora el eventual impacto que la reciente sentencia n.º 241/2013 de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo, de fecha 9 de mayo de 2013, sobre el posible carácter abusivo de determinadas cláusulas suelo, pudiera tener en los criterios del 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 el conocimiento de los usuarios de servicios bancarios.

Capítulo 7 — «Medidas de protección de deudores hipotecarios sin recursos»

En este capítulo se expone la reciente normativa dictada sobre las medidas de protección de aquellos deudores hipotecarios que, como consecuencia de especiales circunstancias, tienen serias dificultades para hacer frente a sus compromisos de pago (principalmente, recogida en el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos; en el Real Decreto Ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipoteca-

rios, y en la recientemente aprobada Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social), exponiéndose, asimismo, los criterios que el Servicio ha aplicado para la resolución de las reclamaciones presentadas sobre esta materia.

Capítulo 8 — «Relaciones externas»

En este capítulo se analiza, en primer lugar, la actividad que el Servicio ha desarrollado respecto a las entidades sometidas a su ámbito de actuación, con el objeto de lograr una comunicación fluida entre aquellas y el propio Servicio de Reclamaciones que redunde en beneficio de los reclamantes. En segundo lugar, se exponen las actividades del Servicio en los ámbitos comunitario e internacional en los que participa activamente, tanto como miembro de la Red FIN-NET y de la International Network of Financial Services Ombudsman Schemes, como en dos ámbitos novedosos, el Standing Committee of Consumer Protection, una de las subestructuras de la Autoridad Bancaria Europea, y el FinCoNet, foro de nueva creación que nace por mandato del G-20.

Capítulo 9 — «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 guía de actuación ante este para los usuarios de servicios financieros. El apéndice resulta de especial interés habida cuenta de las novedades que ha introducido la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, cuya entrada en vigor se ha producido hace tan solo unas semanas.