



MEMORIA DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS DE LOS INVERSORES 2010

Martes, 11 de octubre de 2011

La Oficina de Atención al Inversor (OAI) de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) recibió el año pasado 2.296 reclamaciones, lo que supone un aumento del 6,6% respecto a las del 2009, cuando se duplicaron respecto a 2008. De éstas, los servicios de la CNMV tramitaron 2.086 reclamaciones, un 83,4% más que en 2009, y se resolvieron 1.774, lo cual representa un 115,5% de aumento respecto a las resueltas en 2009, según los datos de la Memoria de Atención de Reclamaciones y Consultas de los Inversores correspondiente al ejercicio 2010.

Por otra parte, el número de reclamaciones no admitidas ascendió a 312, cifra similar a la del año anterior, siendo las causas de inadmisión apreciadas, no haber acreditado que se hubiera presentado la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad reclamada (164), no ser el asunto de la competencia de la CNMV (131), habiendo sido remitidas en ese caso las reclamaciones al organismo correspondiente, así como la existencia de deficiencias en la identificación (17) cuya subsanación no se llevó a cabo, a pesar de haberse solicitado por parte de la CNMV.

El importante volumen de reclamaciones recibidas en los últimos dos años, en gran medida consecuencia de la crisis financiera, ha hecho que el plazo de resolución se haya alargado de los 179 días de media en 2009 a los 271 días en 2010.

Hasta octubre de 2011 se han resuelto 1.636 reclamaciones, lo cual supone un 39% más que en el mismo periodo del año anterior. Ese dato, junto con el hecho de que las reclamaciones presentadas en dicho periodo han resultado un 16% inferiores a las de los tres primeros trimestres de 2010, ha supuesto una reducción de los expedientes pendientes de tramitación, así como una tendencia positiva a la reducción de los plazos de resolución.

En lo que respecta a los asuntos objeto de reclamación, la mayoría de las reclamaciones resueltas (el 76%), con un incremento del 160% respecto al año anterior, se refería a incidencias en la prestación de servicios de inversión, sobre todo a la recepción, transmisión y ejecución de órdenes (45,2%) y a la información proporcionada al inversor (22,8%). Entre las quejas sobre fondos de inversión (24% del total) destacan las



referentes a la información suministrada a los clientes y a problemas en suscripciones y reembolsos.

Los asuntos que fueron objeto de mayor número de reclamaciones fueron problemas de información en la comercialización de derivados de cobertura y de ejecución de órdenes de venta en participaciones preferentes.

En 2010 han aumentado las reclamaciones resueltas con informe favorable al reclamante, de forma que supusieron el 38,6% de las tramitadas (805), mientras que las concluidas con informe desfavorable representaron el 25,9% (540). Por su parte los avenimientos supusieron el 11,6% y los desistimientos, un 1,6%.

En cuanto al grado de rectificación de las entidades de acuerdo con las conclusiones de informes favorables al reclamante se mantuvo en línea con el año anterior, representando un 14,6% de los casos.

Por otro lado, la OAI atendió el pasado año 10.613 consultas, lo que supone una reducción del 25,51% respecto al año anterior. La disminución se debió, entre otras cuestiones, a que en 2010 hubo menos acontecimientos que causaron incertidumbre entre los inversores. El medio más utilizado por los inversores para contactar con la CNMV continuó siendo el teléfono (77,44%), seguido del formulario que existe en la página web (19,66%) y, por último, la presentación de escritos ante el organismo (2,62%).

La Memoria de reclamaciones recoge algunos de los criterios más significativos seguidos por la CNMV en el proceso de resolución de las reclamaciones, ya sea por su carácter recurrente o por su importancia cualitativa. Estos criterios pretenden dar pautas sobre lo que se pueden considerar buenas prácticas de las entidades en sus relaciones con los clientes.

Para acceder a la Memoria de Reclamaciones y Consultas de los Inversores:

http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Informes/memoria_WEB.pdf