

LA CNMV PUBLICA LA MEMORIA DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS DE LOS INVERSORES DE 2016

Madrid, 24 de noviembre de 2017

- Los inversores presentaron 1.205 reclamaciones y realizaron 8.028 consultas (un 13,93% y un 9,5% menos respectivamente que el año anterior)
- Las entidades rectificaron en el 45,8% de los casos en los que la CNMV dio la razón al reclamante
- Disminuyó el tiempo de resolución de las reclamaciones

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) ha hecho pública hoy la [Memoria de Atención de Reclamaciones y Consultas de los Inversores](#) correspondiente al ejercicio 2016. Este informe recoge la actividad de la CNMV en su competencia de resolución de las reclamaciones y quejas de los inversores y de atención a las dudas y consultas en general.

En cumplimiento del Plan de Actividades del año 2017, se ha revisado la estructura y el formato de la parte de la Memoria correspondiente a las reclamaciones. En este sentido, se ha incluido una explicación detallada del procedimiento que se sigue en la tramitación de las reclamaciones, se incorporan nuevos gráficos y esquemas que facilitan la comprensión de los datos incorporados y se ha optado por una estructura más ágil y dinámica que facilita la lectura y comprensión de dichos datos. Asimismo, se ha ampliado el apartado de criterios, sistematizando todos los criterios aplicados por el Servicio de Reclamaciones en las reclamaciones resueltas durante 2016.

Las reclamaciones recibidas en 2016 en la CNMV ascendieron a 1.205, de las que el 97% fueron presentadas por personas físicas y sólo el 3% restante por personas jurídicas. Por su parte, las consultas de los inversores fueron 8.028.

Reclamaciones

Las causas de los escritos dirigidos por los inversores al supervisor son variadas, aunque destacan las motivadas por la disconformidad del cliente con la información que las entidades le han facilitado antes la contratación de un producto (26% de las reclamaciones) o con la falta de evaluación de la conveniencia o idoneidad al perfil del inversor (23%).

Las entidades objeto de un mayor número de reclamaciones son los bancos, con el 88,9%, algo que se explica teniendo en cuenta el peso relativo de estas entidades en la canalización del ahorro en España.

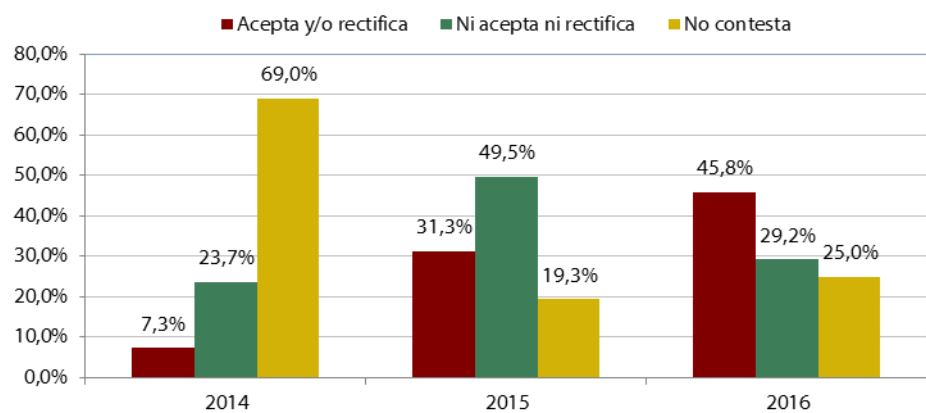
Las reclamaciones contra empresas de servicios de inversión (ESI) y gestoras de instituciones de inversión colectiva nacionales ascendieron al 1,7%, siendo el 0,8% referidas a sociedades de valores, el 0,5% a agencias de valores y el 0,1% a empresas de asesoramiento financiero. Las gestoras de instituciones de inversión colectiva recibieron el 0,3% de los escritos.

Cabe destacar que las reclamaciones contra sucursales de ESI comunitarias representaron el 1,7% y las referidas a las ESI extranjeras en libre prestación de servicios, el 2,5%.

Del total de reclamaciones tramitadas, el 81% se cerraron con informe final motivado. De éstas, el 51,3% fueron favorables para el reclamante, mientras que el 48,7% restantes, desfavorables. También hay que destacar el incremento de los casos en los que **las entidades han aceptado las peticiones de los inversores** o han llegado a un acuerdo antes de que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV emitiera un informe motivado: 14,8% en 2016 frente al 9,2% de 2015 o el 5,8% de 2014.

También se produjo un **aumento de los casos en los que las entidades aceptaron los criterios de la CNMV** o rectificaron su actuación cuando reclamante contaba un informe favorable. Mientras en 2014 las resoluciones del supervisor sólo eran acatadas en el 7,3% de los casos, en 2016 el porcentaje ha sido del 45,8%.

Evolución de las actuaciones posteriores de las entidades



Además, en 2016 ha habido una **mejora notable en el tiempo de respuesta** y solución a las quejas de los reclamantes debido a la mayor agilidad tanto por parte de las entidades como del propio Servicio de Reclamaciones de la CNMV. Así, en el caso de los escritos que se inadmiten por los motivos previstos en la normativa, el periodo medio de respuesta fue de 36,6 días frente a los 50 de 2015; en el caso de reclamaciones que finalizan con informe final motivado, el plazo fue de 95,12 días frente a los 173 de 2015 y en las reclamaciones resueltas sin informe final motivado, el periodo de resolución fue de 61,78 frente a 114 días en 2015.

Por otra parte, ha de destacarse especialmente la **colaboración prestada por la mayoría de las entidades** requeridas por el Servicio de Reclamaciones aportando una serie de datos sobre la actividad llevada a cabo por sus Servicios de Atención al Cliente (SAC) y/o sus Defensores del Cliente, colaboración que ha permitido elaborar y recoger en esta Memoria información sobre la importante labor que realizan.

Consultas de los inversores

En el ejercicio 2016, los inversores realizaron a la CNMV 8.028 consultas, un 9,5% menos que en 2015. El canal más utilizado para dirigirse al organismo fue el teléfono de atención al inversor (81,2%), seguido de la sede electrónica (14,7%) y el correo ordinario o la presentación a través del registro general (4,1%).

Las principales materias objeto de consulta fueron las relacionadas con la decisión de Bankia de llevar a cabo la devolución de las inversiones en la salida a bolsa; dudas sobre ESI domiciliadas en Chipre en libre prestación de servicios; aspectos relativos a opciones binarias, CFD y otros productos complejos o la modificación en el cálculo de las comisiones por traspaso de valores, entre otras.

Criterios de la CNMV

En esta Memoria se recogen los criterios de supervisión que se utilizan para la resolución de las reclamaciones. Estos criterios se refieren a comercialización o mera ejecución en la venta de productos financieros, con detalle de si se trata de complejos o no complejos; asesoramiento y gestión de carteras; la información previa y posterior a la contratación por los inversores; órdenes; comisiones; testamentarías; titularidad y funcionamiento de los servicios de atención al cliente.

Con la inclusión de esta información, el informe, además de contribuir a la transparencia de la institución, constituye una guía pormenorizada, sistemática, práctica y actualizada de las pautas que sigue el Servicio de Reclamaciones en sus resoluciones. Adicionalmente, al detallarse los



criterios aplicados tanto en reclamaciones resueltas con informe favorable al reclamante como desfavorable, es posible identificar no sólo las malas prácticas llevadas a cabo por las entidades reclamadas sino también las actuaciones que se consideran correctas.

Finalmente, la memoria contiene información la labor de la CNMV de advertencia a los inversores sobre las entidades no registradas.

Para más información:
Dirección de Comunicación CNMV
Telf: 91 5851530
www.cnmv.es
comunicación@cnmv.es

