



MEMORIA DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS DE LOS INVERSORES 2009

Viernes, 8 de octubre de 2010

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) ha publicado hoy [la Memoria de Atención de Reclamaciones y Consultas de los Inversores correspondiente al ejercicio 2009](#).

La Oficina de Atención al Inversor (OAI) de la CNMV recibió el año pasado 2.154 reclamaciones, lo que supone más del doble de las recibidas el ejercicio anterior. De ellas, se tramitaron 1.137, un 26% más que en 2008. Las reclamaciones no admitidas fueron 314, en la mayoría de los casos por no quedar acreditada la presentación previa de la correspondiente reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad reclamada.

El plazo medio de resolución se ha situado en 179 días frente a los 123 del año anterior, debido al aumento en el número de reclamaciones y a la mayor complejidad en los asuntos planteados por los inversores. El 27,5% de las reclamaciones se resolvieron en un plazo inferior a 4 meses desde su presentación y en el 60,7% de los casos el plazo fue de entre 5 y 6 meses.

En lo que respecta a los asuntos objeto de reclamación, la mayoría de las reclamaciones resueltas, el 63,8%, se refería a incidencias en la prestación de servicios de inversión, sobre todo a la recepción, transmisión y ejecución de órdenes, y se han incrementado las relacionadas con información suministrada al cliente de productos de inversión. Entre las quejas sobre fondos de inversión (36,2% del total) destacan las referentes a la información suministrada a los clientes, suscripciones y reembolsos, traspasos, y comisiones y gastos.

En 2009, la CNMV tramitó 292 reclamaciones con informe favorable al reclamante (25,7%), mientras que los avenimientos fueron el 17,4% y se produjeron 21 desistimientos (1,8%). Por su parte, 255 informes (el 22,4%) fueron desfavorables para los reclamantes.

La labor de seguimiento de la CNMV de las actuaciones de las entidades cuando las reclamaciones se han cerrado con informe favorable al inversor ha puesto de manifiesto un descenso en el grado de rectificación de las entidades, así el pasado año el porcentaje de rectificación se situó en el 18,8% frente al 34,1% de 2008.



Criterios y recomendaciones.

La Memoria de reclamaciones recoge 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.

Dentro de las reclamaciones de 2009 referentes a prestación de servicio de inversión cabe resaltar los siguientes criterios:

- Reclamaciones en las que los clientes discrepaban sobre la idoneidad del producto que les habían vendido de acuerdo con su perfil de riesgo.

En estos casos es fundamental ver si la venta del producto se ha producido antes o después de la entrada en vigor de la Directiva de Mercados e Instrumentos Financieros (MIFID). Antes de la MIFID, las entidades debían identificar la situación financiera, experiencia inversora y objetivos de inversión del cliente, especialmente en una relación de asesoramiento o gestión de carteras. Cuando se comercializaban productos de riesgo, debían contar con información para valorar el perfil inversor. A estos efectos se pueden acreditar inversiones previas, no siendo suficiente una única operación con valores similares ya que, por su singularidad, no proporciona información suficiente sobre la experiencia inversora.

Tras la entrada en vigor de la MIFID, previamente a la adquisición de un producto complejo, y bajo supuesto de no asesoramiento, la entidad debe evaluar la conveniencia de dicho producto y para ello debe obtener información necesaria sobre los conocimientos y experiencia del cliente. La entidad debe poder acreditar que ha existido dicha evaluación. Cabe la posibilidad de que dicha información se extraiga de forma indirecta a través de la experiencia inversora. En el caso de existencia de asesoramiento, debe evaluarse la idoneidad, extendiendo la información a la situación financiera y objetivos de inversión del cliente.

- Reclamaciones en las que se cuestionaba la información que la entidad proporciona a los clientes sobre los productos. Las entidades, con carácter general, deben ofrecer con antelación suficiente una explicación clara y detallada de las características y riesgos, algo que debe poder acreditarse bien porque ambas partes lo reconozcan o bien porque se aporte alguna evidencia. La CNMV analiza el contenido de dichos documentos para valorar su suficiencia así como la fecha de los mismos. En relación con el riesgo emisor, se aceptan las evaluaciones de las agencias de calificación siempre que se identifique de forma clara la denominación de la entidad emisora.



- Ante hechos sobrevenidos excepcionales y especialmente relevantes para las inversiones de los clientes (por ejemplo, la situación concursal de Lehman Brothers o la intervención de bancos islandeses), las entidades depositarias deben poder informar puntualmente de ello a sus clientes, así como de las circunstancias relevantes que pudieran afectar a sus inversiones, incluidas las opciones de las que disponen para poder defender sus derechos frente a los emisores.
- Las entidades que prestan servicios de inversión, además de hacer entrega y tener a disposición del público el folleto de tarifas máximas de gastos repercutibles, deben informar con carácter previo al cliente, incluido el potencial, del coste efectivo y total que cargará por cada servicio o producto solicitado. Esta información tendrá que proporcionarse en soporte duradero, de forma que la entidad debe estar en disposición de acreditar que esa información existió y cuál fue su contenido.
- Los instrumentos de cobertura de riesgos de tipos de interés o divisa han sido objeto de reclamación constante durante 2009 tanto ante la CNMV como ante el Banco de España. Ambos organismos firmaron un acuerdo fijando los criterios de competencia a la hora de resolver dichas quejas, de manera que si existe una vinculación entre estos instrumentos con determinados productos bancarios el organismo competente sería el Banco de España y si no existe dicha vinculación, la CNMV.

En el caso de los fondos de inversión y otras IIC destacan los siguientes criterios:

- Antes de cursar las solicitudes de traspaso entre IIC, las entidades deben suministrar, con antelación suficiente, una explicación sobre las características y riesgos del producto para que el cliente pueda tener una decisión fundada de la IIC de destino, con detalle del número de accionistas/partícipes y del porcentaje de participación en la IIC. Asimismo, las entidades receptoras de una solicitud de traspaso no pueden imponer criterios operativos propios como, por ejemplo, un preaviso de 15 días para poder beneficiarse de una ventana de liquidez en el fondo de origen si no hay amparo legal o no está recogido en el folleto sin informar previamente sobre ello.
- Sólo el cliente minorista está legitimado activamente en los procedimientos de atención de reclamaciones. El inversor institucional sólo estará legitimado cuando actúe en interés de sus clientes particulares. Por ello, aquellos escritos presentados por SICAV, gestoras de IIC u otros inversores institucionales no serán admitidos a trámite, con independencia de que la información que aporten pueda ser tenida en cuenta en el ejercicio de las funciones supervisoras de la CNMV.



- Aunque la CNMV es el organismo competente para gestionar las reclamaciones de los partícipes de los fondos de inversión, el servicio de reclamaciones no es competente para valorar el nivel de calidad de la gestión o enjuiciar el grado de rentabilidad obtenida por las gestoras. Por otra parte, la reclamaciones sobre la correcta valoración de los activos, el control de liquidez o la adecuación del patrimonio del fondos a los límites cuantitativos y cualitativos de la política de inversión, cuestiones reguladas en las normas de control interno y solvencia de las IIC, quedan fuera del ámbito de transparencia y son objeto de supervisión permanente por parte de la CNMV.

Consultas de los inversores

La OAI atendió en 2009 14.248 consultas de los inversores lo que supone un incremento del 15,7% respecto al año anterior. El medio más utilizado por los inversores para contactar con la CNMV continuó siendo el teléfono (67,07%), seguido del correo electrónico (20,66%) y destaca el incremento de la presentación de escritos ante el organismo (7,97% frente al 1,9% de 2008).

Entre las materias objeto de consulta destacan asuntos como las permutas financieras; la suspensión de reembolsos de Banif Inmobiliario, FII; las emisiones de pagarés de Nueva Rumasa, S.A.; los mercados secundarios de renta fija y participaciones preferentes; las bajadas de *rating* de diversas entidades garantes de fondos de inversión; comisiones y gastos por servicios de inversión; obligaciones de información de los depositarios de valores etc.

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

http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Informes/Memoria_webV5.pdf