

Actividad de los servicios de atención al inversor en 2012

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

Jueves, 2 de enero de 2014

- Los inversores presentaron 10.900 reclamaciones el pasado año
- Los asuntos relacionados con las participaciones preferentes supusieron el 39% de las reclamaciones resueltas
- El 42% de las reclamaciones se resolvió en menos de 4 meses

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) ha publicado hoy la Memoria anual de 2012 que recoge la actividad del servicio de atención de las reclamaciones y consultas que los inversores presentan ante el supervisor. Este informe refleja un importante incremento de esta actividad durante el pasado ejercicio.

Las reclamaciones recibidas en 2012 ascendieron a 10.900, lo que supuso más que quintuplicar las del año anterior (2.005 reclamaciones). Aunque ya desde el principio del año mostraron una tendencia creciente, el volumen de entrada se intensificó especialmente a partir del tercer trimestre. El principal motivo de este incremento fueron las reclamaciones relacionadas con las participaciones preferentes.

El elevado incremento de las reclamaciones también ha provocado un mayor esfuerzo de resolución de estos expedientes por parte de los servicios de atención al inversor de la CNMV. Así, las reclamaciones tramitadas se incrementaron hasta 5.724, un 137% más que el año anterior. La tramitación de una reclamación implica un análisis de las cuestiones planteadas y, en su caso, la emisión de un informe motivado.

El plazo medio de resolución se redujo a 182 días, lo que supone una media de seis meses frente a los nueve del año anterior. Además, casi el 42% del total se resolvió en un plazo inferior a los 4 meses.

### **Asuntos objeto de reclamación**

El grueso de las reclamaciones resueltas (un 95%) se refirió a incidencias relativas a la prestación de servicios de inversión, mientras que las relacionadas con instituciones de inversión colectiva supusieron sólo el 5% del total.

Por tipo de productos, las incidencias relacionadas con participaciones preferentes supusieron el 39,5% de las reclamaciones (1.331) de las que 1.182 habían sido emitidas por entidades financieras. También se han incrementado las quejas sobre deuda subordinada y obligaciones convertibles.

Los principales asuntos de reclamación relativos a participaciones preferentes se refieren a la disconformidad del cliente con la información facilitada por la entidad en el momento de la contratación del producto (muchos reclamantes creían contratar imposiciones a plazo o productos con liquidez máxima sin pérdida del importe invertido) y, en menor medida, con falta de diligencia de las entidades a la hora de atender las órdenes de venta de los inversores.

### **Entidades contra las que se reclama**

La práctica totalidad de las reclamaciones que se presentaron ante la CNMV en 2012 fueron contra bancos y cajas de ahorro, lo que se explica por su peso en la canalización del ahorro en España. El 97,5% de las reclamaciones resueltas afectaban a estas entidades, siendo muy inferiores las que se referían a cooperativas de crédito o a empresas de servicios de inversión.

En el ejercicio 2012, las reclamaciones tramitadas se dirigieron contra 120 entidades (138 en 2011). Doce entidades recibieron más de 100 reclamaciones (cuatro en 2011) y, de ellas, en siete casos se superaron las 200.

### **Seguimiento de los informes favorables al reclamante**

Cabe destacar que el 64,9% de las quejas resueltas (2.206) concluyeron con un informe favorable al reclamante frente al 20% desfavorable al inversor. No obstante, en la labor de seguimiento de estos informes que realiza la CNMV, se ha podido constatar que sólo en el 5,1% de los casos (128) las entidades comunicaron la rectificación de su actuación según los criterios del supervisor. En 506 casos, la entidad comunicó que no cambiaba su criterio y en el resto no realizó ninguna comunicación.

### **Consultas de los inversores**

En el ejercicio 2012, las consultas de los inversores ante la CNMV también experimentaron un incremento del 78,7% respecto a 2011 hasta alcanzar las 21.002. El canal más utilizado para dirigirse al organismo fue el teléfono de la Oficina de Atención al Inversor seguido del formulario electrónico de la página web.



Las principales materias objeto de consulta fueron las relacionadas con entidades de crédito, seguido de las cuestiones relacionadas con las funciones de la CNMV, donde se incluyen las peticiones de información sobre el estado de tramitación de las reclamaciones presentadas o el procedimiento para reclamar.

### **Nuevos formularios de reclamaciones y consultas**

En el año 2012 se publicó la Orden Ministerial 2502/2012 que regula un nuevo procedimiento de presentación de reclamaciones ante los organismos supervisores (CNMV, Banco de España y Dirección General de Seguros).

Con este motivo, en mayo de 2013, la CNMV ha puesto en marcha unos nuevos formularios para la presentación de reclamaciones y consultas de los inversores. Estos nuevos formatos, que se pueden descargar en la página web del organismo y se encuentran disponibles en los servicios de reclamaciones de las entidades, están permitiendo la agilización de las respuestas a las reclamaciones y consultas planteadas.

Para acceder a la Memoria de atención de reclamaciones y consultas de los inversores:

<http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Informes/MemoriaReclamaciones2012.pdf>

Para más información:  
Dirección de Comunicación CNMV  
Telf: 91 5851530  
[www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)