

LA CNMV PUBLICA LA MEMORIA DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS DE INVERSORES DE 2018

26 de septiembre de 2019

- El Servicio de Reclamaciones de la CNMV resolvió 1.045 reclamaciones, número muy similar al de 2017
- El porcentaje de aceptación de los criterios de la CNMV por parte de los Servicios de Atención al Cliente (SAC) de las entidades fue el 57,2% y consolida el alto nivel de aceptación de 2017
- En los últimos cinco años este porcentaje se ha multiplicado por ocho, ya que en 2014 las entidades sólo siguieron el criterio de la CNMV en un 7,3% de los casos
- La memoria contiene información sobre las reuniones mantenidas por el Servicio de Reclamaciones de la CNMV con responsables de los SAC de las principales entidades con el objetivo de mejorar los procedimientos de reclamación y la coordinación entre ambas partes
- Los inversores hicieron 10.772 consultas
- Incluye una recopilación de los criterios aplicados en las reclamaciones

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) ha publicado hoy la [Memoria de Atención de Reclamaciones y Consultas de los Inversores correspondiente a 2018](#). Este informe recoge la actividad realizada por el supervisor en la resolución de las reclamaciones y quejas de los inversores sobre las entidades y productos con los que operan y de atención a las dudas y consultas en general.

El Servicio de Reclamaciones de la CNMV resolvió 1.045 reclamaciones en 2018, número muy similar al de 2017. El número de expedientes nuevos registrados en el Servicio de Reclamaciones de la CNMV fue de 1.018, un 2% más que el año anterior.

Número de expedientes

	2017	2018	%
	N.º	Nº	Var. 17/18
Registradas en el Servicio de Reclamaciones de la CNMV	998	1.018	2
No admitidas a trámite	407	348	-14,5
Tramitadas sin informe final motivado	108	107	-0,9
Allanamiento o avenimiento	73	97	32,9
Desistimiento	21	7	-66,7
Inadmisión sobrevenida	14	3	-78,6
Tramitadas con informe final motivado	555	590	6,3
Informe favorable al reclamante	301	353	17,3
Informe desfavorable al reclamante	254	237	-6,7
Total tramitadas	663	697	5,1
En trámite al cierre del ejercicio	223	196	-12,1

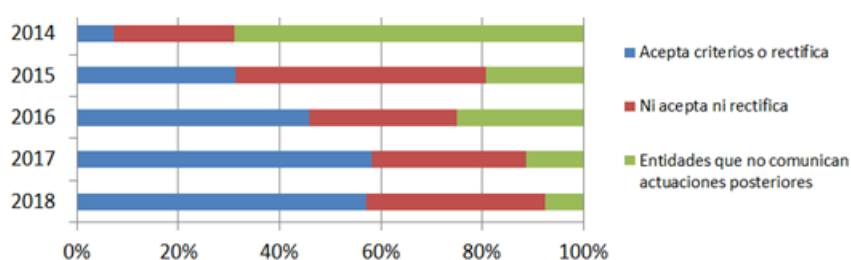
Resultado final de la tramitación

Sobre el resultado final de la tramitación de las reclamaciones, de los 590 expedientes de reclamación que concluyeron **con informe final motivado** (84,6 % de los tramitados), los reclamantes obtuvieron un informe favorable a sus pretensiones en el 59,8 % de los casos, 5,6 puntos por encima del año anterior.

De los casos en que el informe final fue favorable al reclamante, el porcentaje de aceptación de los criterios del Servicio por parte de los SAC de las entidades fue el 57,2%, consolidándose el alto nivel de aceptación de 2017 y multiplicándose por ocho en los últimos cinco años ya que en 2014, las entidades solo siguieron el criterio del Servicio de Reclamaciones de la CNMV en un 7,3% de los casos.

Porcentajes de aceptación de informes favorables al reclamante

Año	Actuaciones posteriores comunicadas por la entidad		Entidades que no comunican actuaciones posteriores
	Acepta criterios o rectifica	Ni acepta ni rectifica	
2014	7,3	23,7	69
2015	31,2	49,5	19,3
2016	45,8	29,2	25
2017	58,3	30,5	11,3
2018	57,2	35,2	7,6



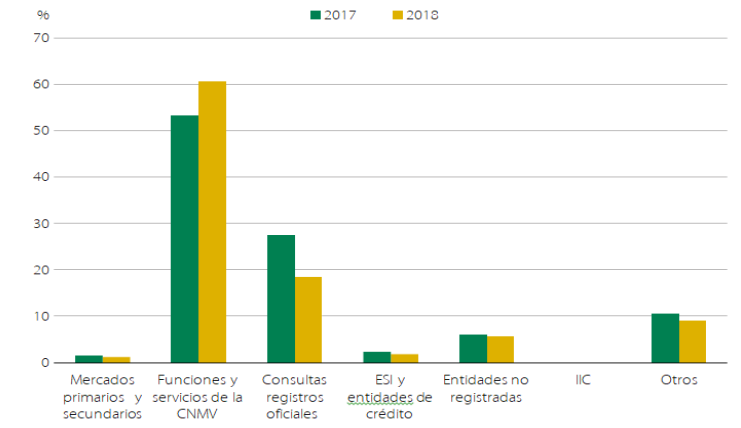
Como novedad de 2018, el informe recoge un capítulo dedicado a explicar las reuniones del Servicio de Reclamaciones de la CNMV con los responsables de **los Servicios de Atención al Cliente (SAC)** de 11 entidades, objetivo incluido en el Plan de Actividades de la CNMV de 2019, para trasladar a las entidades la valoración que merece a la CNMV el funcionamiento de los SAC y discutir posibles mejoras.

Consultas de los inversores

En el ejercicio 2018 los inversores realizaron a la CNMV 10.772 **consultas** sobre los mercados de valores y su funcionamiento, frente a 11.199 en 2017, descenso que se explica por el efecto en 2017 de la resolución del Banco Popular. 9.559 de ellas se recibieron por vía telefónica (a través del centro de llamadas), 436 por correo postal y 777 a través del formulario de la sede electrónica de la CNMV.

Materias objeto de consulta

GRÁFICO 26



Fuente: CNMV.

Los inversores presentaron consultas sobre cuestiones vinculadas a la coyuntura de los mercados o a determinados acontecimientos (DIA, Abertis, modificación del precio mínimo de cotización de determinados valores en el sistema de interconexión bursátil -SIB-, entre otros) así como consultas relativas a datos disponibles en los registros oficiales de la CNMV y sobre sus funciones y servicios.

Procedencia y tipo de reclamaciones

Los inversores que acudieron al Servicio de Reclamaciones fueron en su mayoría residentes en Madrid (216), seguidos a cierta distancia por los residentes en Andalucía, Cataluña y la Comunidad Valenciana. El 85,9% de las reclamaciones se refirieron a las entidades de crédito nacionales.

Durante 2018 se resolvieron 697 expedientes de reclamación que habían sido admitidos a trámite por el Servicio de Reclamaciones, un 5,1% más que el año anterior. En cuanto al tipo de producto reclamado, casi un tercio de las reclamaciones resueltas se referían a instituciones de inversión colectiva, mientras que las restantes aludían a otro tipo de valores, como instrumentos de capital, bonos u obligaciones y derivados financieros. Respecto a los motivos de las reclamaciones, las cuestiones más reclamadas fueron las relativas a la información facilitada sobre el producto después de su contratación (26,4 %), las órdenes de compraventa de los productos (20,4 %) y las comisiones cobradas por las entidades (17,3 %).

Reducción de plazos de respuesta

El **plazo medio** de resolución de reclamaciones tramitadas con informe final motivado (favorable o desfavorable) fue de 106,4 días, lo que supone una reducción del 14,2% respecto a los 121,5 días de 2017. El resto de plazos de tramitación también se acortaron en el pasado ejercicio.

En la memoria se analiza el comportamiento del sector y se publican seis **ránkings** de entidades:

- por número de reclamaciones resueltas
- por plazo de lectura de la notificación de apertura de la reclamación
- por plazo de contestación a la petición inicial de alegaciones
- por número de allanamientos y avenimientos
- por porcentaje de actuaciones posteriores comunicadas tras pronunciamientos favorables al reclamante
- por porcentaje de aceptación de criterios o rectificación tras pronunciamientos favorables al reclamante

Criterios de actuación de la CNMV

En la Memoria se recogen, por tercer año consecutivo, los **criterios** que la CNMV sigue para la resolución de las reclamaciones en los distintos temas: reclamaciones sobre mera ejecución/comercialización, sobre asesoramiento/ gestión de carteras, sobre información previa a la compra de valores, de IIC, y sobre información posterior de valores y de IIC. También se abordan con detalle los criterios aplicados a las reclamaciones sobre órdenes de valores, suscripciones y reembolsos de IIC, comisiones, testamentarías, titularidad, así como los criterios de las reclamaciones sobre el funcionamiento del SAC y defensor del cliente de las entidades.

Con la inclusión de esta información, el informe, además de servir como instrumento de transparencia sobre la actividad 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 actuaciones que se consideran correctas.