

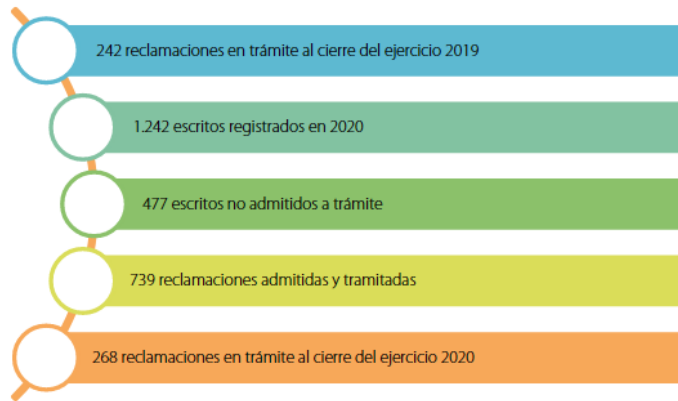
## LA CNMV PUBLICA LA MEMORIA DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS DE INVERSORES DE 2020

30 de septiembre de 2021

- El Servicio de Reclamaciones de la CNMV concluyó en 2020 un total de 1.216 reclamaciones, un 18% más que en 2019
- Cuando la CNMV resolvió a favor del reclamante, en un 70,3% de los casos la entidad aceptó el criterio de CNMV
- El número de consultas creció un 47,5%, hasta 11.150
- En 2020 se inició la difusión de “Alertas para los inversores”, explicando los modos de operar de los chiringuitos financieros, con el fin de evitar el fraude y engaño a los inversores.
- Incluye una recopilación de los criterios más relevantes aplicados en las reclamaciones y una guía para facilitar la presentación telemática de reclamaciones

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) publica hoy la [Memoria de Atención de Reclamaciones y Consultas de los Inversores correspondiente a 2020](#). 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 sus dudas y consultas, en el ámbito de la prestación de servicios de inversión.

El número de expedientes nuevos registrados en el Servicio de Reclamaciones de la CNMV fue de 1.242, un 15,3% más que el año anterior. En 2020 se concluyeron 1.216 expedientes de reclamación (frente a 1.031 en 2019) de los cuales 477 fueron inadmitidos y 739 se tramitaron como reclamaciones, un 7,7% más que en el ejercicio anterior (686 reclamaciones tramitadas en 2019)



### Resolución de las reclamaciones finalizadas en 2020

Número de reclamaciones y quejas

	2018		2019		2020		% Var. 19/20
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
<b>Tramitadas sin informe final motivado</b>	<b>107</b>	<b>15,4</b>	<b>129</b>	<b>18,8</b>	<b>137</b>	<b>18,5</b>	<b>6,2</b>
Allanamiento o avenimiento	97	13,9	112	16,3	117	15,8	4,5
Desistimiento	7	1,0	12	1,7	15	2,0	25,0
Inadmisión sobrevenida	3	0,4	5	0,7	5	0,7	0,0
<b>Tramitadas con informe final motivado</b>	<b>590</b>	<b>84,6</b>	<b>557</b>	<b>81,2</b>	<b>602</b>	<b>81,5</b>	<b>8,1</b>
Informe favorable al reclamante	353	50,6	205	41,5	311	42,1	9,1
Informe desfavorable al reclamante	237	34,0	272	39,7	291	39,4	7,0
<b>Total tramitadas</b>	<b>697</b>	<b>100,0</b>	<b>686</b>	<b>100,0</b>	<b>739</b>	<b>100,0</b>	<b>7,7</b>

### Resultado final de la tramitación

Si se consideran los 602 expedientes de reclamación que concluyeron con **informe final motivado** (81,5 % de los tramitados), los reclamantes obtuvieron un informe favorable a sus pretensiones en el 51,7 % de los casos y desfavorable en el 48,3 % restante.

De los casos en que el pronunciamiento fue favorable al reclamante, el porcentaje de aceptación de los criterios de la CNMV por parte de las entidades y rectificación de la situación frente al reclamante fue del 70,3% de los casos.

## Motivos, tipos de productos y entidades

Las reclamaciones de 2020 incluyeron un total de 1.017 causas, destacando las relativas a la información facilitada sobre el producto después de su contratación (22,2 %), las comisiones cobradas por las entidades (20,1 %) y las órdenes de compraventa de productos (19 %). En cuanto al tipo de producto reclamado, más de la mitad de las causas estaban relacionadas con instituciones de inversión colectiva, y las restantes aludían a instrumentos de capital, bonos u obligaciones, y derivados financieros, entre otros.

## Rankings de entidades

El tipo de entidad contra la que más se dirigieron los inversores fueron las entidades de crédito nacionales y las entidades extranjeras que prestan servicios de inversión desde su país de origen o a través de sucursales en España.

En la memoria se incluye información detallada sobre las reclamaciones de los Servicios de atención al cliente (SAC) de las principales entidades y se publican siete *rankings* 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 porcentaje de pronunciamientos favorables al reclamante
- 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

Como novedad se incluye la guía explicativa para facilitar la presentación telemática de reclamaciones (publicada en mayo de 2020), vía que ya supuso la mitad del total de escritos de reclamación.

## Consultas de los inversores

En 2020 se atendieron 11.150 consultas, un 47,5% más que en 2019, y la mayoría se realizaron por vía telefónica.

### Consultas según canal de recepción

CUADRO 22

	2018		2019		2020		% var. 20/19
	N.º	% s/ total	N.º	% s/ total	N.º	% s/ total	
Teléfono	9.559	88,7	6.471	85,6	9.382	84,1	45,0
Escritos	436	4,0	289	3,8	399	3,6	38,1
Formulario	777	7,2	800	10,6	1.369	12,3	71,1
<b>Total</b>	<b>10.772</b>	<b>100,0</b>	<b>7.560</b>	<b>100,0</b>	<b>11.150</b>	<b>100,0</b>	<b>47,5</b>

Los temas abordados por los inversores en sus consultas durante 2020 tuvieron que ver con la situación creada por el Covid-19, con el Brexit, con circunstancias particulares de determinadas entidades así como con la actividad de los chiringuitos financieros, entre otros asuntos que se detallan en el informe.

La CNMV inició la difusión de [“Alertas para los inversores”](#), notas informativas en las que se explican los modos de actuar de estos chiringuitos financieros, utilizando la información recibida de los inversores a través de estas consultas.

Es importante para la CNMV que los afectados trasladen a la CNMV cuanta información y/o documentación dispongan sobre la identidad de estas entidades, con el fin de que se puedan investigar y, en su caso, advertir sobre ellas, y también sobre el modo en el que operan, dado que los métodos utilizados o los productos ofertados varían constantemente.

### Criterios de actuación de la CNMV

En la memoria se recogen los **criterios** más relevantes que la CNMV ha seguido 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, gestión de carteras, testamentarias, 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 de las pautas que sigue el Servicio de Reclamaciones en sus resoluciones.