



# Atención de reclamaciones y consultas de los inversores

## Memoria 2011



## **Atención de reclamaciones y consultas de los inversores. Memoria 2011**

Comisión Nacional del Mercado de Valores  
Edison, 4  
28006 Madrid

Passeig de Gràcia, 19  
08007 Barcelona

© Comisión Nacional del Mercado de Valores

Se autoriza la reproducción de los contenidos de esta publicación siempre que se mencione su procedencia.

La CNMV difunde sus informes y publicaciones a través de la red Internet en la dirección [www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)

ISSN (edición impresa): 1889-0393

ISSN (edición electrónica): 1989-2071

Depósito legal: M-40095-2012

Imprime: Cromotex

# Índice general

1	Introducción	7
2	Actividad de la OAI durante 2011	11
2.1	Reclamaciones	13
2.2	Consultas	19
2.3	Mecanismos de cooperación internacional	20
3	Criterios y recomendaciones de interés general aplicados en las reclamaciones	23
3.1	Información sobre el cliente	25
3.2	Información sobre el producto	27
3.3	Costes del servicio de inversión	27
3.4	Gestión de órdenes de clientes	30
3.5	Gestión de carteras	30
3.6	Intermediación por empresas de servicios de inversión extranjeras	31
4	Asuntos más relevantes objeto de consulta	33
4.1	Participaciones preferentes	35
4.2	Procesos de canje de participaciones preferentes y deuda subordinada	37
4.3	Acuerdo de la CNMV en relación con las posiciones cortas sobre acciones españolas del sector financiero	37
4.4	Incidencias en el pago de la remuneración de determinadas emisiones	37
4.5	Valores Santander	37
4.6	Cuotas participativas de la CAM	37
4.7	Emisión de pagarés	37
4.8	Fondos de garantía	38
4.9	Entidades no registradas	38
4.10	Otros asuntos objeto de consulta	40
	<b>Anexos</b>	<b>43</b>
	Anexo 1 Cuadros estadísticos	45
	Anexo 2 Relación de reclamaciones con informe favorable al reclamante	55
	Anexo 3 Productos financieros sobre los que se ha recibido un mayor número de reclamaciones	65

## Índice de cuadros

Cuadro 1	Número de reclamaciones presentadas y tramitadas	13
Cuadro 2	Reclamaciones resueltas. Distribución por materia	15
Cuadro 3	Reclamaciones tramitadas según tipo de resolución	16
Cuadro 4	Materias sobre las que se reclama	17
Cuadro 5	Número de consultas por canal de recepción	20
Cuadro 6	Miembros de FIN-NET	21
Cuadro 7	Advertencias de la CNMV al público sobre entidades no registradas	39
Cuadro A1.1	Distribución temporal de las reclamaciones presentadas, tramitadas y resueltas	45
Cuadro A1.2	Distribución geográfica de las reclamaciones resueltas	45
Cuadro A1.3	Grado de rectificación por tipo de entidades contra las que se reclama	46
Cuadro A1.4	Distribución de las reclamaciones no admitidas por causa de no admisión	46
Cuadro A1.5	Distribución de los avenimientos y desistimientos por materia objeto de reclamación	46
Cuadro A1.6	Resumen de la integración/transformación de las cajas de ahorros a 31 de julio de 2012	47
Cuadro A1.7	Distribución por entidad de las reclamaciones contra bancos y cajas de ahorros	49
Cuadro A1.8	Distribución por entidad de las reclamaciones contra cooperativas de crédito	51
Cuadro A1.9	Distribución por entidad de las reclamaciones contra ESI, SGIIIC y otros	51
Cuadro A1.10	Grado de rectificación por la entidad en las reclamaciones favorables al reclamante	52

## Índice de gráficos

Gráfico 1	Reclamaciones no admitidas o fuera de competencias. Causas	14
Gráfico 2	Distribución por materia de las reclamaciones resueltas	15
Gráfico 3	Reclamaciones recibidas (total) y resueltas con informe favorable	18
Gráfico 4	Consultas según materia	35

# 1 Introducción





# 1 Introducción

Esta Memoria presenta las actuaciones de la CNMV en la atención de las reclamaciones y consultas de los inversores realizadas en 2011 a través de la Oficina de Atención del Inversor (OAI).

Las consultas pueden versar sobre la normativa, los productos y los servicios existentes en los mercados de valores y sobre los derechos que les están legalmente reconocidos a los inversores. Estos disponen de un *call center* para plantear sus consultas, así como de un formulario que pueden enviar a través de la web de la CNMV, canales que aseguran su pronta respuesta. También pueden plantear cuestiones mediante el correo ordinario.

Por otra parte, los inversores pueden presentar reclamaciones cuando se sienten perjudicados en sus intereses o derechos por la actuación de alguna entidad que preste servicios de inversión.

La presentación de reclamaciones ante la CNMV exige que los inversores hayan acudido previamente al Servicio de Atención al Cliente y/o al Defensor del Cliente de la entidad reclamada y que haya transcurrido un plazo de dos meses sin haber recibido respuesta o, en caso de haberla recibido, que no estén de acuerdo con ella.

La resolución de las reclamaciones, que no tiene consideración de acto administrativo, conlleva la emisión por parte de la CNMV de un informe no vinculante en el que se valora si la entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas exigibles en los mercados de valores. También se informa al inversor sobre sus derechos y sobre los cauces legales para su ejercicio.

Las reclamaciones pueden presentarse por correo o personalmente en el Registro General de la CNMV.

La Memoria se organiza en cuatro capítulos y tres anexos. Tras esta introducción, el capítulo segundo informa de la actividad de la OAI durante 2011, presentando datos del número de reclamaciones y consultas recibidas y, en el caso de las reclamaciones, detallando los tipos de resolución, los tipos de entidades objeto de las reclamaciones y el seguimiento de los informes favorables a los reclamantes. El tercer capítulo contiene los criterios y recomendaciones aplicados en la resolución de las reclamaciones que, por su carácter recurrente o novedoso, son de interés general. El último capítulo recoge las cuestiones más relevantes planteadas en las consultas de los inversores a lo largo de 2011.

Respecto a los anexos, el primero de ellos recoge diversas estadísticas sobre las reclamaciones recibidas, el segundo contiene una relación de las reclamaciones clasificadas por asuntos y en el tercer anexo se expone la temática de las reclamaciones resueltas con informe a favor del reclamante.



## 2 Actividad de la OAI durante 2011



## 2 Actividad de la OAI durante 2011

### 2.1 Reclamaciones

#### 2.1.1 Volumen y tipos de reclamaciones

Las reclamaciones recibidas en 2011 ascendieron a 2.005, lo que supuso un descenso del 12,7% con respecto a las del año 2010. No obstante, este descenso no ha continuado en el año 2012, sino que, desde febrero, las reclamaciones se han venido incrementando en más de un 100% respecto al año anterior.

Las reclamaciones tramitadas por los servicios de la CNMV alcanzaron en 2011 las 2.408, un 15,4% más que en 2010 y, de ellas, las que conllevaron un análisis de las cuestiones planteadas y la emisión de un informe fueron 2.086, lo que implica un aumento del 17,6% respecto a las resueltas en 2010.

#### Número de reclamaciones presentadas y tramitadas

CUADRO 1

	2009	2010	2011
Presentadas durante el año	2.154	2.296	2.005
Tramitadas	1.137	2.086	2.408
Resueltas	823	1.774	2.086
No admitidas	314	312	322
<b>En trámite al cierre del ejercicio</b>	<b>1.410</b>	<b>1.620</b>	<b>1.217</b>

Fuente: CNMV.

Las reclamaciones pendientes de resolver a final de año eran 1.217, unas 400 menos que en el año anterior. El plazo de resolución de la emisión de informe en las reclamaciones resueltas se situó en 279 días de media (nueve meses), similar al del año 2010. El 19,1% se resolvieron en un plazo inferior a cuatro meses desde su presentación ante la CNMV.

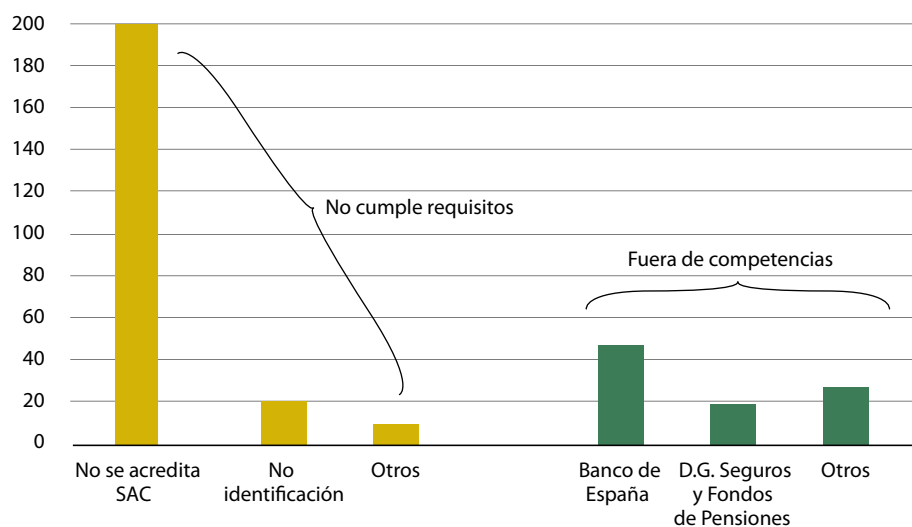
El número de reclamaciones no admitidas fue de 322, algo superior al del año precedente, aunque en porcentaje sobre el total es similar (un 13,4%). El grueso de la no admisión se debió a la falta de cumplimiento de los requisitos establecidos, especialmente la falta de acreditación de la presentación previa ante el Servicio de Atención al Cliente (SAC) o el Defensor del Cliente de la entidad reclamada y haber transcurrido el plazo de dos meses sin respuesta o con respuesta no satisfactoria.

Las reclamaciones no admitidas por estar fuera de las competencias de la CNMV ascendieron a 91, un 3,7% de las tramitadas, cifra y porcentaje inferiores a los del año precedente. En el caso de ser competencia de los servicios de reclamaciones del Banco de España (45) o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (19) se realiza el envío a las citadas instituciones, dado que los tres organismos funcionan como «ventanilla única».

El resto (27) se debió principalmente a la existencia de deficiencias de identificación, cuya subsanación no se llevó a cabo a pesar de haberlo solicitado la CNMV, y a otras cuestiones diversas (por ejemplo, a reiteraciones).

### Reclamaciones no admitidas o fuera de competencias. Causas

GRÁFICO 1



Fuente: CNMV.

### 2.1.2 Asuntos objeto de reclamación

Durante el año 2011 el grueso de las reclamaciones (un 82%) se refirió a incidencias relativas a la prestación de servicios de inversión y solo el 18% de las mismas estuvieron relacionadas con problemas con fondos de inversión y otras IIC. Como queda reflejado en el cuadro 2, la tendencia en los últimos años es la concentración de las reclamaciones en la prestación de servicios de inversión.

En el cuadro 2 y en el gráfico 2 se muestra un mayor detalle de la materia de las reclamaciones en cada uno de los dos grupos señalados. El aumento en las reclamaciones relacionadas con la prestación de servicios de inversión se debió principalmente a problemas en el suministro de información a los inversores y, en segundo lugar, al proceso y ejecución de órdenes, que sigue siendo la agrupación más numerosa. En el año 2011 destacaron especialmente las reclamaciones referidas a la ejecución de órdenes de venta y a la información transmitida al cliente y recogida de él en la comercialización de productos derivados de cobertura de participaciones preferentes.

**Reclamaciones resueltas. Distribución por materia**

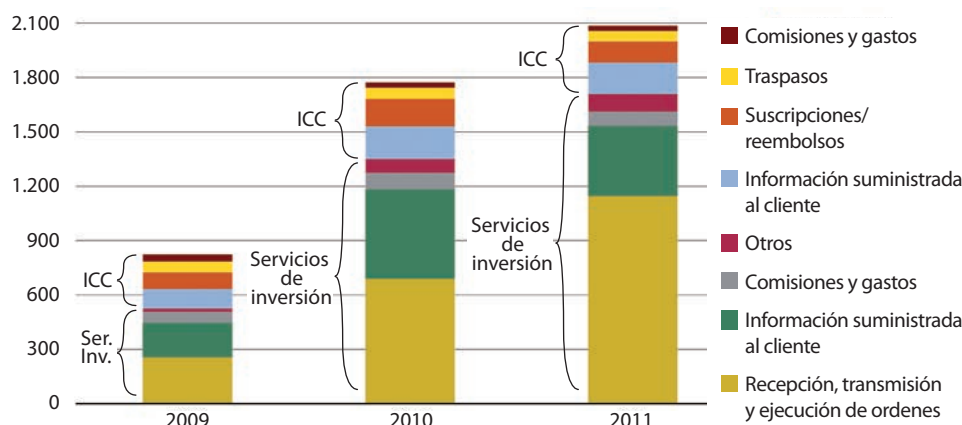
CUADRO 2

	2009		2010		2011	
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	Número	% s/ total
<b>Prestación de servicios de inversión</b>	<b>525</b>	<b>63,8</b>	<b>1.349</b>	<b>76,0</b>	<b>1.709</b>	<b>81,9</b>
Recepción, transmisión y ejecución de órdenes	256	31,1	690	38,9	1.147	55,0
Información suministrada al cliente	188	22,8	491	27,7	383	18,4
Comisiones y gastos	63	7,7	92	5,2	81	3,9
Otros	18	2,2	76	4,3	98	4,7
<b>Fondos de inversión y otras IIC</b>	<b>298</b>	<b>36,2</b>	<b>424</b>	<b>24,0</b>	<b>377</b>	<b>18,1</b>
Información suministrada	108	13,1	181	10,2	173	8,3
Suscripciones/reembolsos	92	11,2	151	8,5	117	5,6
Trasposos	61	7,4	61	3,4	59	2,8
Comisiones y gastos	37	4,5	31	1,7	28	1,3
<b>Total reclamaciones resueltas</b>	<b>823</b>	<b>100</b>	<b>1.774</b>	<b>100</b>	<b>2.086</b>	<b>100</b>

Fuente: CNMV.

**Distribución por materia de reclamaciones resueltas**

GRÁFICO 2



Fuente: CNMV.

**2.1.3 Tipo de resolución**

Las reclamaciones resueltas con informe favorable al reclamante se incrementaron un 51,3% en el ejercicio 2011, de forma que suponen algo más del 50% de las resueltas, mientras que las que tienen informe desfavorable representan el 24,3%. En número, los informes favorables a los reclamantes ascendieron a 1.218.

Por su parte, los avenimientos disminuyeron en el año un 22%, situándose en 187. También descendieron los desistimientos (un 51,1%), contándose solo 16 casos. Ambos tipos de resolución de las reclamaciones son indicativos de acuerdos entre los inversores y las entidades, que, como se refleja en los citados datos, en 2011 fueron menos frecuentes.

Si se considera que el conjunto de informes favorables, avenimientos y desistimientos recoge comportamientos de las entidades que se consideran no acordes con las buenas prácticas, hay que señalar que entre los tres tipos de resolución representan un 70% de las resueltas y un 59% de las tramitadas, algo más que en 2010, cuando representaban un 61% de las resueltas y un 52% de las tramitadas.

En el año 2011 la mayor parte de los avenimientos y desistimientos se produjeron en relación con incidencias sobre la prestación de servicios de inversión (84,2%) y, especialmente, sobre tramitación, ejecución y liquidación de órdenes, que suponen un 56% del total. Aumentaron de forma moderada los casos referidos a fondos de inversión y otras IIC (véase cuadro A1.9 del Anexo 1).

### Reclamaciones tramitadas según tipo de resolución

CUADRO 3

	2009		2010		2011		% var. 11/10
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
<b>Resueltas</b>	<b>823</b>	<b>72,4</b>	<b>1.774</b>	<b>85,0</b>	<b>2.086</b>	<b>86,6</b>	<b>17,6</b>
Informe favorable al reclamante	292	25,7	805	38,6	1.218	50,6	51,3
Informe desfavorable al reclamante	255	22,4	540	25,9	586	24,3	8,5
Informe sin pronunciamiento	57	5,0	154	7,4	79	3,3	-48,7
Avenimiento	198	17,4	242	11,6	187	7,8	-22,7
Desistimiento	21	1,8	33	1,6	16	0,7	-51,5
<b>No admitidas</b>	<b>314</b>	<b>27,6</b>	<b>312</b>	<b>15,0</b>	<b>322</b>	<b>13,4</b>	<b>3,2</b>
Competencia de otros organismos	86	7,6	131	6,3	91	3,7	-31,3
Incumplimiento de requisitos	228	20,1	181	8,7	231	9,6	28,2
<b>Total reclamaciones tramitadas</b>	<b>1.137</b>	<b>100</b>	<b>2.086</b>	<b>100</b>	<b>2.408</b>	<b>100</b>	<b>15,4</b>
<b>Total presentadas en el año</b>	<b>2.154</b>		<b>2.296</b>		<b>2.005</b>		<b>-12,7</b>

Fuente: CNMV.

Como se ha comentado, en 2011 se recibieron en la CNMV 91 reclamaciones que eran competencia de otros supervisores financieros sectoriales y que se trasladaron a los mismos oportunamente. Por otro lado, se incrementaron respecto al año precedente las reclamaciones que no se tramitaron por no cumplir alguno de los requisitos necesarios para su admisión.

#### 2.1.4 Entidades reclamadas

La práctica totalidad de las reclamaciones se presentaron contra bancos y cajas de ahorros, lo que se explica debido a su peso en la canalización del ahorro en España. A dichos tipos de entidades se dirigió el 95,7% de las reclamaciones resueltas en 2011.

Hay que señalar que el intenso proceso de transformación de entidades registrado a lo largo de 2011 distorsiona la diferenciación entre los grupos de bancos y de cajas de ahorros. El criterio seguido para la clasificación de las reclamaciones en uno u otro grupo ha sido la situación en que se encontraba la entidad en el momento de la elaboración del informe por parte de la CNMV (y no cuál era la situación en el momento de la recepción de la reclamación).

En el Anexo 1 se ofrece un cuadro en el que se detallan las sucesivas transformaciones registradas por las entidades. No obstante, en el presente epígrafe se comenta la situación agregada de bancos y cajas.

#### Reclamaciones resueltas por tipo de entidad y materia objeto

En el cuadro 4 puede apreciarse que, tanto para los bancos como para las cajas de ahorro, las reclamaciones en 2011 se refirieron principalmente a la prestación de servicios de inversión y, dentro de este ámbito, a la recepción, transmisión y ejecución de órdenes.



Tras estas, en segundo lugar en cuanto a su importancia se sitúan las referidas a la información suministrada en los procesos de comercialización de productos de inversión. Hay que precisar, no obstante, que muchas reclamaciones se refieren a varios asuntos y que, aunque pudieran ser clasificadas por la primera cuestión a la que se refieren, también presentan quejas respecto a otras materias.

Dentro de las reclamaciones referidas a las instituciones de inversión colectiva, el primer asunto sobre el que se reclamó fue la información suministrada, seguido por problemas en los reembolsos y las suscripciones.

Respecto al sentido de los informes emitidos sobre las reclamaciones recibidas contra bancos y cajas, el 58% fueron favorables a los inversores, un 27,8%, desfavorables a sus pretensiones y un 9,6%, la suma de avenimientos y desistimientos (véase cuadro A1.7 del Anexo 1).

Como se refleja en el cuadro 4, las reclamaciones presentadas contra otro tipo de entidades (cooperativas de crédito, empresas de servicios de inversión o gestoras de IIC) suponen un número casi anecdótico en comparación con las de los bancos y cajas. La importancia numérica de las materias sobre las que versaron las reclamaciones es similar a la comentada; la única excepción, por otro lado lógica, es la importancia de las reclamaciones sobre suscripciones y reembolsos de IIC recibidas por las sociedades gestoras.

#### Materias sobre las que se reclama

CUADRO 4

	Bancos y cajas	Cooperativas	ESI	SGIIC	Total
<b>Prestación de servicios de inversión</b>	<b>1.659</b>	<b>23</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>1.710</b>
Recepción, transmisión y ejecución de órdenes	1.129	5	13	0	1.147
Información suministrada al cliente	278	3	8	0	289
Comisiones y gastos	80	0	1	0	81
Otros	172	15	6	0	193
<b>Fondos de inversión y otras IIC</b>	<b>338</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>29</b>	<b>376</b>
Información suministrada al cliente	165	1	2	5	173
Suscripciones/reembolsos	102	1	0	13	116
Trasposos	47	1	2	9	59
Comisiones y gastos	25	1	1	1	28
<b>Total reclamaciones resueltas</b>	<b>1.998</b>	<b>27</b>	<b>33</b>	<b>28</b>	<b>2.086</b>

Fuente: CNMV.

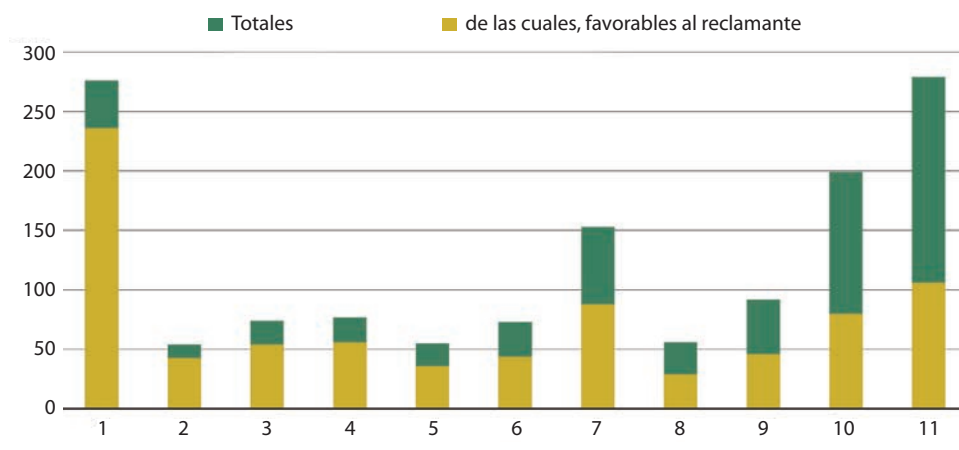
#### Reclamaciones por tipo de entidad

En el año 2011, las reclamaciones contra bancos y cajas de ahorros se dirigieron a 77 entidades (mismo número que en 2010). Cuatro de estas entidades recibieron más de 100 reclamaciones y, de ellas, dos superaron con mucho las 200 reclamaciones. Esto implica que estas cuatro entidades acumulan más del 45% de las reclamaciones recibidas.

Se puede considerar que el número de reclamaciones recibidas por las entidades es un reflejo de su tamaño y del de su red de oficinas. Por ello, resulta ilustrativo conocer la proporción de reclamaciones que terminaron con informe favorable a los reclamantes sobre el total de las reclamaciones recibidas. En el gráfico 3 se muestra dicha proporción para las once entidades que recibieron más de 50 reclamaciones.

### Reclamaciones recibidas (total) y resueltas con informe favorable Para las once entidades con más de 50 reclamaciones recibidas

GRÁFICO 3



Fuente: CNMV.

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

Al término de cada expediente que se haya concluido de manera favorable para el reclamante, esto es, considerando que existe alguna actuación incorrecta por parte de la entidad, se solicita a esta información sobre la rectificación de dicha actuación y justificación documental de las diligencias practicadas.

Se considera que una actuación incorrecta ha sido rectificada cuando la entidad lleva a cabo la correspondiente compensación económica al reclamante (cuya cuantía no es, en ningún caso, objeto de valoración por parte de la CNMV) o cuando acepta los criterios manifestados por la CNMV en su informe y adopta medidas para evitar que esa actuación incorrecta se repita en el futuro.

Si la entidad no responde en el plazo fijado de un mes tras la finalización del expediente, a efectos estadísticos se considera que no ha rectificado.

Este seguimiento es una forma de incentivar la adopción de medidas para la corrección de malas prácticas o actuaciones incorrectas y evitar su repetición por parte de las entidades. Por otra parte, también permite conocer el grado de aceptación por parte de las entidades de los criterios puestos de manifiesto por la CNMV en los informes de resolución de reclamaciones.

En el ejercicio 2011, de las 1.118 reclamaciones que se resolvieron con informe favorable al reclamante, las entidades comunicaron la rectificación de su actuación según los criterios señalados solo en 117 casos (el 9,6%), porcentaje inferior al de 2010 (14,6%). En el resto de los casos, la entidad comunicó que no rectificaba en 238 ocasiones (19,5%) y en 863 ocasiones (70,8%) no se realizó ninguna comunicación al respecto a la CNMV.

Los cuadros A1.7 y A1.8 del Anexo 1 ofrecen detalle del grado de rectificación por entidad.

## 2.2 Consultas

La CNMV dispone de un servicio de atención de las consultas de los inversores minoristas. Este servicio constituye una vía de contacto permanente con el inversor que permite detectar y conocer en tiempo real las lagunas informativas o las incidencias que van surgiendo en cada momento, favoreciendo la adopción de medidas inmediatas y generalizadas.

El servicio de consultas resuelve dudas generales sobre el funcionamiento de los mercados, los productos y servicios existentes, la normativa, los derechos de los inversores y los cauces para ejercerlos.

Además, ayuda en la búsqueda de la información pública disponible en los registros oficiales de la CNMV sobre empresas que prestan servicios de inversión (tarifas, comunicaciones, programas de actividades, entre otros) o compañías cotizadas (hechos relevantes, participaciones significativas, información financiera, incidencias en valores negociados, posiciones cortas, entre otra información). Asimismo, facilita la localización y comprensión de los folletos de opas o de emisiones y admisiones a negociación de instrumentos financieros y advierte a los inversores de la existencia de empresas que actúan sin autorización y contra las ofertas de rentabilidades sin riesgo aparente.

También atiende a los inversores cuando plantean situaciones de discrepancia con sociedades cotizadas o emisoras o con el propio organismo regulador, o descontento con el funcionamiento de los mercados o la desfavorable e inesperada evolución de un valor.

En ocasiones, estas discrepancias son debidas a la actuación de empresas que prestan servicios de inversión. En estos casos se asesora a los inversores, esta vez en su condición de usuarios de servicios de inversión, en relación con las normas de conducta que deben regir las relaciones entre los clientes y estas entidades.

Son frecuentes las consultas que exponen incidencias concretas de clientes con entidades que prestan servicios de inversión, sobre todo entidades de crédito, por la colocación de un producto, por el contenido del extracto de posición o por el retraso en la ejecución de una orden de valores, entre otros muchos asuntos. A estos consultantes se les informa de las obligaciones de las entidades con los clientes en la comercialización de productos de inversión, de la información periódica que les deben remitir sobre el estado de sus inversiones o del deber de diligencia exigible en la tramitación y ejecución de las órdenes sobre valores.

Sin embargo, no es posible a través del servicio de consultas emitir un pronunciamiento sobre la actuación de la entidad en un caso particular, ya que no se dispone de datos suficientes ni de las alegaciones de todas las partes implicadas. Por este motivo, si a la vista de la información facilitada el interesado continúa considerando que la entidad no actuó correctamente, se le recomienda que presente una reclamación y se le asesora sobre los pasos que debe seguir. Un requisito imprescindible es acudir al Servicio de Atención al Cliente y/o al Defensor del Cliente de la entidad, cuyos datos de contacto se le proporcionan. Este trámite previo pretende que la entidad, a través de ese departamento, conozca la incidencia y pueda explicar su actuación y, en su caso, adoptar las medidas oportunas.

Se advierte al interesado que el informe de reclamación tiene carácter informativo, no es vinculante para las partes y no recoge propuestas ni valoraciones económicas

ni se pronuncia sobre la validez de los contratos, ya que solo los tribunales de justicia pueden reconocer este tipo de solicitudes.

### Canales de consulta y volumen

En 2011 se atendieron 11.755 consultas de inversores, lo que supone un incremento del 10,8% respecto a 2010.

Las consultas pueden plantearse por correo ordinario, mediante formulario electrónico o por teléfono. Como se aprecia en el siguiente cuadro, el medio más utilizado es el teléfono, seguido del formulario web y del correo ordinario. El formulario electrónico sustituyó en 2009 al correo electrónico, que fue empleado de forma residual en 2010 y desapareció definitivamente en 2011 como medio de consulta.

El 90% de las consultas telefónicas fueron atendidas por los operadores de un centro de llamadas. Estos agentes ayudan y orientan a los inversores a localizar la información pública disponible en la página web de la CNMV.

#### Número de consultas por canal de recepción

CUADRO 5

	2009		2010 <sup>1</sup>		2011		% var. 11/10
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Teléfono	9.556	70	8.219	77	8.417	72	2,4
Correo electrónico <sup>2</sup>	2.944	22	29	0	0	0	-100,0
Escritos	1.136	8	278	3	174	2	-37,4
Formulario <sup>2</sup>	38	0	2.087	20	3.164	27	51,6
<b>Total</b>	<b>13.674</b>	<b>100</b>	<b>10.613</b>	<b>100</b>	<b>11.755</b>	<b>100</b>	<b>10,8</b>

Fuente: CNMV.

- 1 A partir de 2010 dejan de computarse en el total las consultas de los inversores que se atienden en las ferias de bolsa en las que participa la CNMV.
- 2 A finales de 2009 se sustituyó el correo electrónico por el formulario de consultas.

### 2.3 Mecanismos de cooperación internacional

FIN-NET es la red para la resolución extrajudicial de conflictos transfronterizos entre consumidores y proveedores en el ámbito de los servicios financieros del Espacio Económico Europeo (EEE). Su existencia permite la canalización rápida de las reclamaciones que puedan plantear los usuarios de servicios de inversión proporcionados de forma transfronteriza.

De esta forma, si una persona residente en un determinado país desea poner una reclamación respecto a un proveedor extranjero no domiciliado en dicho país, puede dirigirse a los órganos de resolución de conflictos de ese país de residencia, que le son más cercanos y que le ayudarán a identificar cuál es el servicio de reclamaciones pertinente del país de origen, además de informarle de los pasos a dar. El consumidor podrá contactar con dicho servicio de reclamaciones directamente o registrar su reclamación en los órganos del país de residencia, que la transmitirán al servicio correspondiente del país de origen.

Para la tramitación más eficiente de las reclamaciones, FIN-NET ha puesto a disposición de los reclamantes un formulario que les ayuda a identificar los aspectos necesarios de la reclamación, así como una Guía orientativa. Ambos documentos pueden encontrarse en la página web de FIN-NET ([http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_en.htm)).

En la actualidad (julio de 2012) FIN-NET tiene 54 miembros, pertenecientes a 23 países del Espacio Económico Europeo, y están pendientes de adhesión los servicios de Islandia. Los miembros se comprometen mediante un Memorando de Entendimiento, en el que se recogen los mecanismos y condiciones de cooperación para facilitar la resolución de los conflictos transfronterizos.

Durante el año 2011, FIN-NET prestó especial atención a los desarrollos normativos comunitarios en el área de la protección del consumidor de productos financieros, entre los que se encuentran las propuestas de directivas sobre sistemas alternativos de resolución de disputas y de *collective redress*.

Uno de los temas abordados fue la Recomendación de la Comisión Europea 2010/304/UE, de 12 de mayo, sobre la utilización de una metodología armonizada para la clasificación y notificación de las reclamaciones y consultas de los consumidores y las medidas que los miembros de FIN-NET podrían adoptar para su cumplimiento. En relación con esta cuestión, la CNMV participó en una jornada de trabajo que organizó el Instituto Nacional del Consumo en colaboración con la Dirección General de Salud y Consumo de la Comisión Europea con el objetivo de conocer los métodos de trabajo de las organizaciones que realizan estas tareas, en especial los correspondientes a la recopilación y la clasificación de datos.

## Miembros de FIN-NET

CUADRO 6

Estados del EEE	Organismos de resolución de conflictos
Alemania	Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank
	Ombudsmann der privaten Banken
	Deutscher Sparkassen- und Giroverband (DSGV)
	Verband der Privaten Bausparkassen e.V. – Kundenbeschwerdestelle
	Ombudsmann der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe c/o Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR
	Ombudsmann der öffentlichen Banken Deutschlands (VÖB)
	Schlichtungsstelle der Landesbausparkassen (LBS)
	Schlichtungsstelle nach dem Investmentgesetz
	Ombudsmann private Kranken- und Pflegeversicherung
	Ombudsstelle für Investmentfonds
Versicherungsombudsman e.V.	
Austria	Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft
Bélgica	Ombudsman des assurances/Ombudsman van de verzekeringen
	Service de Médiation Banques – Crédit – Placements/Bemiddelingsdienst Banken – Krediet – Beleggingen
Dinamarca	Pengeinstitutankenævnet
	Realkreditankenævnet
	Ankenævnet for Forsikring
	Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber
Ankenævnet for Investeringsforeninger	
España	Oficina de Atención al Inversor, de la Dirección de Inversores de la Comisión Nacional del Mercado de Valores
	Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, del Ministerio de Economía y Hacienda
	Servicio de Reclamaciones del Banco de España
Estonia	Tarbijakaebuste Komisjon

Finlandia	Arvopaperilautakunta
	Kuluttajariitalautakunta
	Vakuutuslautakunta
	Pankkilautakunta
Francia	Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)
	Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA)
	Médiateur de l'Association française des Sociétés Financières (ASF)
Grecia	Hellenic Ombudsman for Banking – Investment Services (H.O.B.I.S.)
	Directorate of Insurance Enterprises and Actuaries of the Ministry of Development
Países Bajos	Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Hungría	Budapesti Békéltető Testület- Arbitration Board of Budapest
	Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)- Financial Arbitration Board
Irlanda	Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais/Financial Services Ombudsman's Bureau
Italia	Arbitro Bancario Finanziario
	Ombudsman Bancario
	Istituto di Vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse collettivo (ISVAP)
Liechtenstein	Bankenombudsmann
	Schlichtungsstelle zur Beilegung von Streitigkeiten bei der Ausführung von Überweisungen
Lituania	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos taryba –State Consumer Rights Protection Authority
Luxemburgo	Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)
	Médiateur en Assurances
Malta	'Manager' Ghall-Ilmenti tal-Konsumatur, Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta
Noruega	Finansklagenemnda
Polonia	Bankowy Arbitraz Konsumentcki
	Rzecznik Ubezpieczonych
	Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego
Portugal	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
	Serviço de Mediação de Conflitos, CMVM
Reino Unido	Financial Ombudsman Service
República Checa	Finanční arbitr České republiky
Suecia	Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

### **3 Criterios y recomendaciones de interés general aplicados en las reclamaciones**





## 3 Criterios y recomendaciones de interés general aplicados en las reclamaciones

### 3.1 Información sobre el cliente

#### 3.1.1 Normativa pre-MiFID

Con anterioridad a la contratación de cualquier producto de inversión, la normativa establecía que debía identificarse la situación financiera, la experiencia inversora y los objetivos de inversión del cliente, con el fin de contrastar que las características de los productos comercializados se ajustaran a su potencial adquirente.

Cuando se adquirían productos considerados de riesgo –productos estructurados sin garantía de capital, activos emitidos a muy largo plazo o perpetuos, productos que incluían algún tipo de derivado implícito, etc.– las entidades debían recabar de sus clientes la información necesaria para valorar la adecuación del producto a su experiencia y perfil inversor.

A estos efectos, las entidades **debían acreditar las inversiones previas** del cliente que permitieran constatar su perfil de riesgo, teniendo en cuenta las operaciones realizadas con valores similares en cuanto a naturaleza y riesgo, y debiendo detallarse las fechas de las operaciones, la cuantía de las mismas y sus características concretas.

Respecto a la **experiencia inversora** que podía considerarse aceptable como indicativa del grado de capacitación del cliente para comprender los riesgos de los productos, se fijó como criterio, ya señalado en la Memoria de años anteriores, que la existencia de **una única operación previa** en valores similares no proporcionaba a la entidad información suficiente sobre la experiencia inversora del cliente en este tipo de activos, incluso aunque se tratase del mismo que motivaba la reclamación.

Sin embargo, se consideraba que la experiencia de un inversor no quedaba constreñida a la que hubiera desarrollado invirtiendo en la entidad prestataria de servicios de inversión, sino que podía abarcar la que hubiera acumulado en inversiones a través de cualquier otra entidad, siempre que la entidad obligada a conocer o recabar información sobre su cliente la tuviera con antelación al ofrecimiento del producto o del servicio y acreditara este extremo, identificando las inversiones en las que basaba su experiencia y ante qué entidades se habían llevado a cabo.

#### 3.1.2 Normativa post-MiFID

##### Evaluación de la conveniencia

Las normas de conducta que son exigibles a las empresas que prestan servicios de inversión establecen que cuando un cliente solicita la compra de un producto complejo, la entidad que presta el servicio de inversión debe recabar información sobre

sus conocimientos y experiencia en el ámbito de la inversión, con la finalidad de evaluar si el producto de inversión es o no conveniente para él. La entidad debe estar en disposición de acreditar que ha evaluado al cliente y que el resultado de dicha evaluación ha sido puesto en conocimiento del mismo.

Con carácter general, en el trámite y la resolución de los expedientes de reclamación no se ha entrado a valorar el alcance y la adecuación del contenido de los test que utilizan las entidades para dar cumplimiento a sus deberes de recabar información de sus clientes para realizar la citada evaluación. Sin embargo, sí se han analizado las respuestas que los clientes han ofrecido a las entidades y las conclusiones que aquellas han alcanzado con la información obtenida. En ocasiones se han puesto de manifiesto casos en los que resultaba dudoso que se pudiera concluir la conveniencia de la operación de las respuestas proporcionadas en dicho test, dado que los clientes manifestaban no contar con formación, conocimientos o experiencia previa en productos similares a los que se comercializaban.

Por otro lado, se han detectado prácticas que se han considerado incorrectas en relación a la inclusión de **cláusulas o advertencias** en los contratos firmados por los inversores por las que se advierte que la operación no es conveniente. A este respecto, la primera recomendación es que las citadas cláusulas tengan **visibilidad** y sean destacadas, de forma que no se puedan confundir con otras advertencias o informaciones que los documentos puedan incorporar. La mejor práctica es que las citadas advertencias se incluyan en un documento separado, con referencia al producto contratado, y no en el contenido de un contrato marco.

Asimismo, se ha considerado que constituía una práctica incorrecta la inclusión en los documentos ofrecidos a los clientes de cláusulas y/o advertencias cuyo **contenido es contradictorio**, de forma que para una misma operación el cliente declara o afirma en distintas partes de la documentación firmada hechos que son contradictorios e incoherentes entre sí. Así, por ejemplo, se han encontrado casos en los que, con la misma fecha, aparecía firmado el resultado de un test de conveniencia (cuyo resultado era conveniente) y una advertencia de no evaluación por renuncia a realizar el test de conveniencia. También se han dado casos en los que en la documentación se presumía la conveniencia del producto comercializado pero, a su vez, en el contrato se incluía una advertencia de no conveniencia.

### Evaluación de la idoneidad

En el caso de que se preste el **servicio de asesoramiento o de gestión de carteras**, el nivel de información que la entidad debe recabar de su cliente es mayor, siendo necesario conocer no solo sus conocimientos y experiencia en el ámbito de la inversión, sino también su situación financiera y sus objetivos de inversión. Ello implica la evaluación de la idoneidad, que sería la base sobre la que ofrecer productos de forma ajustada al perfil de los clientes.

En la resolución de expedientes de reclamaciones se han observado diversas situaciones en las que las características de la relación establecida entre la entidad y el inversor constituían una evidencia de que la entidad estaba prestando un **servicio de asesoramiento, aunque este no estuviera formalizado** como tal en un contrato. Es de destacar que el hecho de que el servicio de asesoramiento no se formalice por escrito con el cliente se encuentra en línea con el principio recogido en el ordenamiento español en materia de contratos. Se trata, por tanto, de un problema que se traslada al ámbito de la prueba, más que a la validez, eficacia y corrección del contrato en sí.

Este es el caso de clientes que pertenecen al **segmento de banca privada o personal** de una entidad, que conlleva la asignación de un gestor o asesor personal. En esos casos, el segmento en el que el cliente desenvuelve su actividad inversora supone un indicio que, junto a otros que puedan presentarse en el ámbito del expediente, tales como la forma en la que se ofreció el producto o el contexto en el que se llevó a cabo la contratación, puede llevar a la conclusión de que la entidad está realizando recomendaciones personalizadas al cliente.

Por otro lado, a pesar de la falta de formalización en un contrato, la prestación de un servicio de asesoramiento por parte de la entidad que se concreta en la emisión de recomendaciones personalizadas se pone de manifiesto en las diversas comunicaciones llevadas a cabo entre la entidad y los clientes. Así, la existencia de documentos personalizados presentando la inversión o el contenido de los **correos electrónicos** cruzados constituyen elementos de prueba que vendrían a acreditar la existencia de tal relación.

Debe recordarse que en todos los casos en los que se haya prestado un servicio de asesoramiento, aunque no haya sido formalizado como tal, tanto si es de forma continuada como de forma puntual para una determinada operación, la entidad está obligada a realizar una evaluación de la idoneidad, teniendo en cuenta todos los elementos que son necesarios para la misma.

### 3.2 Información sobre el producto

Respecto a la información a suministrar al cliente en relación con las características y los riesgos de los productos, la entidad debe ofrecer una información clara, correcta, precisa, suficiente y entregada a tiempo, para evitar su incorrecta interpretación y haciendo hincapié en los riesgos, de forma que el cliente conozca con precisión los efectos de la operación que contrata.

En el caso de que no quedara acreditada la entrega de información por parte de la entidad (documento específico sobre el producto o folleto informativo), esta carencia informativa podría considerarse que es subsanada a través de la inclusión de las características y riesgos del producto en la correspondiente orden de suscripción/compra de valores, a cursar por el cliente.

Un gran número de reclamaciones recibidas durante el año 2011 se ha referido a las permutas financieras (*swaps*). En el caso de este tipo de productos, se consideró que la información del **coste de cancelación** era una información relevante para el inversor, debido a su elevado importe, y que las entidades debían informar sobre el mismo en el momento de su comercialización. Aunque se consideró que la referencia a que su cancelación se haría a precio de mercado constituía un mínimo imprescindible, se señaló que hubiera sido una buena práctica la especificación de la fórmula de cálculo o del medio de que podía disponer el inversor para su comprobación.

### 3.3 Costes del servicio de inversión

Otros requisitos de información previos a la contratación son los costes asociados al servicio financiero.

La normativa en materia de tarifas faculta a las entidades que prestan servicios de inversión para fijar libremente aquellas comisiones o gastos a repercutir sobre todo

servicio que, aceptado o solicitado en firme por el cliente, es prestado de forma efectiva. Se contempla como requisito previo para la aplicación de las tarifas su comunicación a la CNMV y la publicación de un folleto de tarifas máximas aplicables a todas las operaciones habituales, que debe estar a disposición de los clientes en todo momento, de tal manera que, en caso de solicitar su consulta en la sucursal o a través de Internet, sea posible llevarla a cabo de forma inmediata.

### 3.3.1 Información sobre tipos de cambio

De la misma forma, se debe informar de los tipos de cambio aplicados en las operaciones referidas a valores extranjeros. A este respecto, hay que considerar que el Banco de España estableció la libertad de aplicación de cambios para las operaciones de compra y venta de divisas, tanto al contado como a plazo, estando las entidades únicamente obligadas a aplicar los que publican, cuando se trata de operaciones de compraventa de divisas –y billetes extranjeros– por importe no superior a los 3.000 euros<sup>1</sup>.

No obstante, debido a las obligaciones informativas señaladas anteriormente, en el momento de dar su orden y/o con antelación las entidades deben informar en soporte duradero sobre sus costes y gastos asociados, a cuyos efectos, «cuando una parte del precio total deba pagarse en una divisa distinta del euro, deben indicar, entre otras cosas, la divisa en cuestión y el contravalor y costes aplicables»<sup>2</sup>.

Por tanto, las entidades deben **informar con antelación del tipo de cambio y los costes** que resulten aplicables o, en su defecto, sobre la forma en que este se determinaría y, en caso de que el tipo de cambio aplicado no fuera el de mercado, del diferencial que sobre este aplicarían.

### 3.3.2 Tarifas máximas

También es un criterio de información correcta que las entidades informen de forma precisa de las comisiones y costes que se van a aplicar de forma efectiva al cliente por el servicio concreto que se está contratando, **no considerándose adecuado que remitan a las tarifas recogidas en el folleto cuando este solo recoge las tarifas máximas** posibles por la prestación de un servicio de inversión.

Por último, en relación con los costes a aplicar por las entidades, la CNMV considera que la aplicación de las tarifas máximas incluidas en el folleto registrado debe hacerse considerando el **principio de proporcionalidad** respecto al valor del producto sobre el que se realiza el servicio de inversión y que, por tanto, resulta esperable que la entidad gradúe la cuantía de esa comisión en función del valor unitario del producto y que, en todo caso, lo adecue al coste efectivo de la prestación del servicio.

Este criterio se debe a la observación de que, en algunos casos, las entidades aplicaban por la prestación de algún servicio relacionado con la compra o venta de valores la **comisión máxima** de una cantidad fija unitaria por valor, establecida en el folleto, lo que ocasionaba que la comisión soportada por el cliente resultase muy gravosa cuando la cotización del valor era muy baja.

1 Circular 8/1990, del Banco de España, norma primera bis y Circular 22/1992, de 18 de diciembre.

2 Artículo 66 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión.

No obstante, su hipotético carácter abusivo no puede ser dictaminado por la CNMV, sino solo por un tribunal ordinario de justicia.

Adicionalmente, la información de forma previa de los costes totales del servicio permitiría en casos como este que el inversor pudiera tomar su decisión con conocimiento de causa.

### 3.3.3 Comisiones repercutidas por intermediarios extranjeros

Puede ser que el folleto de tarifas recoja la facultad de la entidad de repercutir los **gastos derivados de la intervención en la operación de intermediarios extranjeros**. Ahora bien, cuando se solicita la contratación de un instrumento financiero, un servicio de inversión y/o un servicio auxiliar, las entidades deben facilitar a sus clientes minoristas, en soporte duradero y con carácter previo a la ejecución de sus instrucciones, el precio total que van a tener que pagar por el servicio o, si no puede determinarse en ese momento su precio exacto, la base de cálculo (o bases de cálculo) que les permitan verificar dicho precio total.

### 3.3.4 Información sobre todas las comisiones aplicables

La CNMV considera que, en el momento en que un cliente dé una orden y/o con antelación, aunque la misma sea para una compra en el mercado secundario, la entidad debe informar no solamente sobre la comisión y/o los gastos que le va a cobrar por su **compraventa**, sino también, entre otras, de las comisiones que le va a repercutir por la **administración de los valores**, ya que se trata de un coste y/o gasto asociado al instrumento financiero y además constituye una información relevante para la toma de la decisión de inversión.

### 3.3.5 Pago de comisiones por servicios efectivamente prestados

Se ha observado en alguna reclamación que una orden del cliente sobre valores negociados se ejecutaba en el mercado en varios tramos a distintos precios y que, a pesar de que la entidad receptora de la orden no ejecutaba ni liquidaba la operación –sino que esto lo hacía un intermediario y/o un miembro del correspondiente mercado–, le cobraba al cliente **tantas comisiones como fraccionamientos** se producían.

Las comisiones cobradas deben obedecer a servicios prestados de forma efectiva<sup>3</sup>, por lo que en la medida en que el servicio prestado por la entidad en esos casos es el de intermediación (recepción y transmisión) de **una única orden**, consideramos que dicha entidad solo está facultada para cobrar al cliente una única comisión.

Ello con independencia de que, si así lo tiene previsto en sus tarifas, la entidad repercuta a su cliente los gastos soportados por la ejecución y liquidación de los tramos de ejecución de su orden, los cuales, según el caso, sí podrían verse afectados por la ejecución fraccionada de la orden.

<sup>3</sup> Véase el artículo 3.3 de la Orden EHA/1665/2010, de 11 de junio, por la que se desarrollan los artículos 71 y 76 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, en materia de tarifas y contratos tipo.

### 3.4 Gestión de órdenes de clientes

Las entidades que prestan servicios de inversión deben actuar con cuidado y diligencia en sus operaciones, ejecutarlas de conformidad con su política de mejor ejecución y atenerse a las instrucciones específicas que, en su caso, hayan dado sus clientes.

#### 3.4.1 Derechos de suscripción preferente

Con carácter general, la CNMV entiende que, en el contexto de operaciones de ampliación de capital con emisión de derechos de suscripción y gratuitas (ampliaciones de capital liberadas), para aquellos inversores que cuenten con derechos, ya sea por asignación debido a la tenencia previa de acciones de la compañía o por su adquisición en el mercado (y con independencia de que su titular haya cursado instrucciones de venta sobre los mismos), la entidad depositaria debe **tramitar el ejercicio de los derechos de suscripción que no hayan sido vendidos** al término de su periodo de negociación bursátil.

Ello se debe a que, en ampliaciones liberadas, normalmente se emite la totalidad de las acciones y, una vez finalizado el periodo de asignación gratuita, las nuevas acciones se asignan de forma automática a los titulares de derechos en la proporción establecida. Por lo tanto, aquellas que no hayan podido ser asignadas se mantienen en depósito a disposición de sus legítimos titulares durante varios años.

#### 3.4.2 Información previa sobre la revocabilidad de las órdenes de suscripción

Si bien la revocabilidad o irrevocabilidad de las órdenes cursadas para adquirir valores de nueva emisión durante su periodo de suscripción depende principalmente de lo que al respecto se establezca en los documentos en los que de forma oficial se determinen los términos y las condiciones de la emisión y, en particular, su procedimiento de suscripción –de forma que en algunas ocasiones es posible y en otras no–, consideramos que se trata de un aspecto relevante, por lo que **la entidad debe informar sobre este aspecto con carácter previo a la contratación.**

### 3.5 Gestión de carteras

Las entidades que prestan el servicio de gestión de carteras deben formalizar con sus clientes un contrato donde debe quedar fijado, entre otras cuestiones, el perfil general de riesgo de las inversiones a realizar. Asimismo, es importante recordar que, además de lo anterior, con carácter previo a la prestación de este tipo de servicio de inversión, se exige que la entidad lleve a cabo una evaluación de la idoneidad.

De las diferentes incidencias que se han puesto de manifiesto en la prestación de este servicio, destacan los casos en los que un cliente tiene firmado con una entidad un contrato de gestión de carteras con un determinado perfil de inversión y se llevan a cabo inversiones, en el marco de dicho contrato, con un **perfil de riesgo superior** al consignado en el mismo, lo cual debe ser reputado como actuación incorrecta de la entidad, al excederse del perfil prefijado.

Cuestión distinta es que el cliente varíe, de manera sobrevenida, el perfil inicialmente fijado para la gestión del patrimonio. En este sentido, puede destacarse que la novación del perfil de inversión puede derivarse de la modificación de los criterios de

inversión o de la solicitud expresa del cliente de incorporar a su cartera determinados productos, en cuyo caso la entidad deberá advertirle que con esas órdenes se alteran las condiciones con las que se había pactado el perfil inversor de la gestión.

**Crterios y  
recomendaciones de  
interés general aplicados  
en las reclamaciones**

### **3.6 Intermediación por empresas de servicio de inversión extranjeras**

Se han recibido reclamaciones sobre entidades extranjeras que operan en España, tanto en libre prestación de servicios como con sucursal, que **ofrecen a los clientes la operativa a través de su sucursal en España** a la vez que la prestación de un **servicio de ejecución de órdenes** por cuenta propia por parte de la propia empresa de servicios de inversión **en su país de origen**, en calidad de creador de mercado.

En esos casos, la supervisión del servicio de ejecución de órdenes que realizan en calidad de creador de mercado, y que incluye la cotización de precios de oferta y demanda, **compete a la autoridad supervisora de su Estado de origen**.

No obstante, dado que la entidad ofrece su servicio para operar en España a través de su sucursal, sí le compete a la CNMV la supervisión de la **comercialización** de los productos y, en particular, el cumplimiento de las normas de conducta españolas y la suficiencia de la información facilitada a sus clientes.

Con carácter general, la CNMV considera que toda la actividad con los clientes españoles de una entidad que opera en España con sucursal y en libre prestación de servicios de inversión, sin que exista **diferenciación entre los servicios y actividades prestados**, se debe atribuir a la sucursal, de manera que las normas de conducta aplicables son las españolas.





## 4 Asuntos más relevantes objeto de consulta



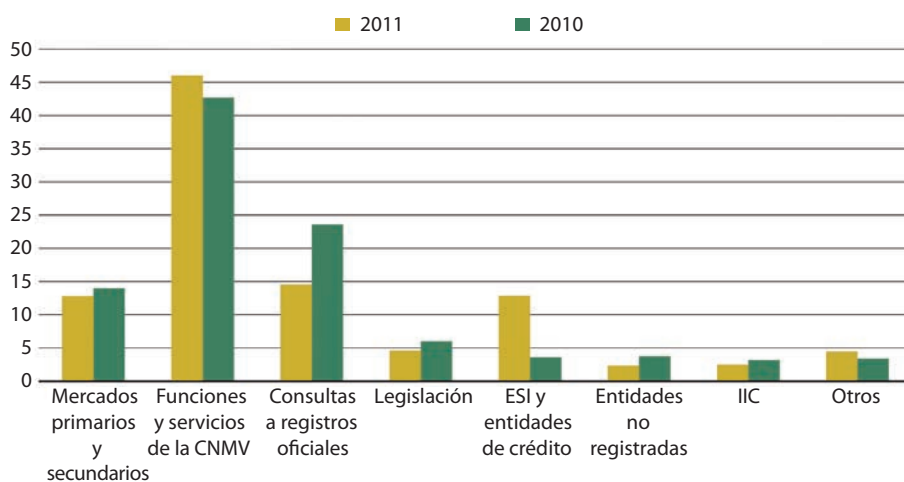
## 4 Asuntos más relevantes objeto de consulta

Respecto a las materias de consulta, como se aprecia en el gráfico 4, las más frecuentes, como cada año, fueron las referidas a las funciones y servicios de la CNMV. Este bloque incluye, entre otras, las consultas sobre comunicaciones de la CNMV, estadísticas y publicaciones, y las referidas a expedientes de reclamación en trámite o a los requisitos necesarios para reclamar. Estas últimas han sido especialmente numerosas debido a las múltiples controversias surgidas entre clientes y entidades en cuanto al proceso de venta de productos de inversión.

El segundo asunto de consulta más frecuente correspondió a la información contenida en los registros oficiales. Se incluyen las consultas al registro de empresas de servicios de inversión y de instituciones de inversión colectiva. Estas últimas, sin embargo, disminuyeron considerablemente con respecto al año anterior. También se incluyen las consultas al registro de tarifas por servicios de inversión, participaciones significativas y hechos relevantes, con especial interés en 2011 por los difundidos con motivo de procesos de canje o impago de cupones.

Consultas según materia

GRÁFICO 4



Fuente: CNMV.

En 2011 destacan, por su interés o recurrencia, los asuntos que se tratan a continuación.

### 4.1 Participaciones preferentes

Cabe destacar el aumento significativo con respecto al año anterior de las consultas relacionadas con las empresas que prestan servicios de inversión, sobre todo con las entidades de crédito. Este incremento tuvo lugar fundamentalmente en el segundo semestre de 2011, debido a las numerosas quejas de los inversores minoristas por las condiciones de liquidez, las pérdidas latentes o el modo en que se había llevado a cabo la comercialización de las participaciones preferentes.

Las primeras quejas se refirieron a la falta de liquidez de las participaciones preferentes. Las características del mercado AIAF, donde cotizan, hacen que la ejecución de las órdenes no sea automática, sino que se requiere de la existencia de una contrapartida adecuada en el mercado. Es decir, el hecho de que una emisión esté admitida a cotización no implica que exista negociación. Alternativamente, muchas entidades estaban listando sus emisiones en la plataforma SEND (o estaban en proceso de empezar a hacerlo), cuyas características hacen que la negociación pueda ser más ágil y transparente.

En determinadas emisiones, el folleto recoge que haya una entidad de liquidez que proporcione contrapartida. Con carácter general, los precios a los que cotiza una entidad de contrapartida se fijan atendiendo a las condiciones de mercado existentes en cada momento y a la rentabilidad de la emisión, y puede ser que la entidad de liquidez quede exonerada de sus responsabilidades en determinadas circunstancias.

Teniendo en cuenta estas reglas de funcionamiento, cuando un titular de participaciones preferentes quería vender era frecuente que la entidad canalizara la operación de venta a otro cliente interesado de la misma entidad a su valor nominal, siempre que el valor nominal y el de mercado fueran iguales.

Sin embargo, con motivo de la situación general del mercado, entre otras causas, algunas participaciones preferentes empezaron a tener un valor de mercado claramente por debajo del valor nominal. En este nuevo contexto, el caso de operaciones a un valor diferente del de mercado entre clientes minoristas de la entidad emisora y/o comercializadora de los valores, o entre los clientes y la propia entidad que presta el servicio de inversión, no se podía admitir, salvo que quedase acreditado que la transacción se realizaba a un precio próximo al valor razonable o de mercado, en caso de no existir contrato de liquidez o de que este se hubiese agotado.

Es decir, las operaciones de case entre clientes no debían perjudicar a ninguno de los clientes afectados y, particularmente, ningún inversor minorista debía adquirir valores por encima de su precio de mercado o valor razonable. En un contexto bajista de mercado, ya no era posible venderlas de manera rápida y sin asumir pérdidas en el capital invertido.

Todo ello originó una gran cantidad de quejas de los inversores. Pedían explicaciones de lo que consideraban un cambio en las condiciones del producto contratado. En gran medida, lo que ponían de manifiesto era un desconocimiento de la naturaleza, las características y los riesgos del producto y con frecuencia una falta de adecuación de este a su perfil inversor.

Desde el Departamento de Inversores se dio respuesta a todos los afectados que contactaron con la CNMV. La información consistió básicamente en explicar las condiciones del producto y el funcionamiento del mercado, así como las obligaciones de las entidades en el momento de la venta.

Esta información se facilitó con carácter general, sin entrar a valorar la conducta seguida por la entidad en cada caso concreto, puesto que no es posible pronunciarse de forma específica si no es en el curso de una reclamación. Si, a la vista de la información suministrada, el inversor consideraba que debía reclamar, se le explicaban los requisitos necesarios para ello y el alcance del informe resultante que, en ningún caso, recoge valoraciones económicas.

#### **4.2 Procesos de canje de participaciones preferentes y deuda subordinada**

Muchos inversores se dirigieron a la CNMV para confirmar las emisiones afectadas por operaciones de recompra y canje de participaciones preferentes y deuda subordinada por acciones, o por deuda necesariamente convertible en acciones. Además, estos procesos generaron bastantes dudas entre los inversores, siendo las más comunes las referidas a las condiciones de las ofertas.

#### **4.3 Acuerdo de la CNMV en relación con las posiciones cortas sobre acciones españolas del sector financiero**

La prohibición cautelar de constituir o incrementar posiciones cortas sobre acciones españolas del sector financiero, adoptada en agosto de 2011, determinó que un importante número de inversores solicitasen información sobre el alcance de la medida.

#### **4.4 Incidencias en el pago de la remuneración de determinadas emisiones**

Los inversores también preguntaron por los motivos por los que SOS Corporación Alimentaria Preferentes, S.A. no abonó a los titulares de participaciones preferentes la remuneración en las fechas previstas.

Al respecto, se informó de los hechos relevantes difundidos por la empresa anunciando que no se pagaría la remuneración acumulada al no concurrir la condición necesaria de existencia de beneficios distribuibles suficientes, en los términos indicados en la nota de valores correspondiente.

#### **4.5 Valores Santander**

De forma esporádica al principio, pero con tendencia creciente, empezaron a recibirse a finales de 2011 quejas por los denominados Valores Santander. Los inversores pusieron de manifiesto su disconformidad con el modo en que les fue colocado el producto por la entidad financiera. La evolución de sus inversiones no se correspondía con sus expectativas, que eran fruto de las condiciones que creían que tenía el producto, de acuerdo con la información suministrada por la entidad en el momento de la compra y sus preferencias de inversión.

#### **4.6 Cuotas participativas de la CAM**

La suspensión de cotización de las cuotas participativas de la Caja de Ahorros del Mediterráneo en diciembre de 2011, y especialmente las informaciones difundidas sobre su valor y la incertidumbre en cuanto a su futuro, generaron preocupación entre los afectados, que se dirigieron a la CNMV en busca de información adicional.

#### **4.7 Emisiones de pagarés**

Otro tipo de consultas iniciadas en 2011 estuvieron relacionadas con las emisiones de pagarés. Los inversores preguntaban por las características de este nuevo producto que les ofrecía la entidad y por las diferencias con los depósitos bancarios, así como por las garantías y riesgos que asumían con dicha inversión.

#### 4.8 Fondos de garantía

Durante 2011 continuaron recibándose consultas de inversores preocupados por los efectos de una hipotética quiebra de una entidad financiera, en unos casos depositaria de sus valores y en otros emisora de ellos.

Conviene aclarar en estas consultas sobre los fondos de garantía que, en cualquier caso, lo que cubren es la falta de reembolso del efectivo o de restitución de valores o instrumentos financieros que hayan sido confiados a una entidad financiera para su depósito o custodia o para la realización de algún servicio de inversión frente a las posibles insolvencias de estas entidades.

Estos fondos no alcanzan, sin embargo, a las pérdidas de valor de la inversión o a cualquier riesgo de crédito inherente a los valores (por ejemplo, la insolvencia del emisor de los valores).

También los partícipes de fondos de inversión se interesaron por la cobertura de sus posiciones.

#### 4.9 Entidades no registradas

Las consultas sobre entidades no registradas que ofrecen altas rentabilidades sin riesgo aparente son recurrentes. Varían de un año a otro los tipos de ofertas o servicios, aunque continúa la tendencia a ofrecer asesoramiento para la inversión en el mercado de divisas, comúnmente denominado Forex.

Se advierte a los inversores de la existencia de empresas que actúan sin autorización. En los casos en los que al inversor le han aconsejado operar con una entidad que no conoce o ha sido contactado por ella a través de cualquier medio, es importante que se asegure de que se trata de una entidad autorizada, registrada y supervisada. Para ello puede ponerse en contacto con la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV o consultar los registros oficiales a través de la página web de la CNMV ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)) o del Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)), en el caso de agentes de entidades de crédito.

Además, para facilitar a los inversores la identificación de las entidades que operan sin autorización, la página web de la CNMV ofrece en su sección de «Advertencias al público» un buscador que permite localizarlas de forma rápida y directa.

En 2011 la CNMV advirtió sobre las entidades no autorizadas que se relacionan en el cuadro 7.

En todo caso, es necesario tener en cuenta que las entidades que no han sido objeto de advertencia no son necesariamente entidades autorizadas; simplemente es posible que sus actividades irregulares aún no hayan sido detectadas por los organismos supervisores competentes. Por tanto, en todo caso es necesario confirmar que se trata de entidades autorizadas e inscritas en los registros públicos de la CNMV.

**Advertencias de la CNMV al público sobre entidades no registradas**

CUADRO 7

**Asuntos más relevantes  
objeto de consulta**

Fecha	Compañía sobre la que se advierte	Regulador/supervisor
21/02/2011	BARBELL DUH, S.L.	CNMV
21/02/2011	JORGE RAFAEL CALDERÓN ZAMANILLO	CNMV
21/02/2011	CLOSE ON, S.L.	CNMV
21/02/2011	DEALERS QUALITY CONSULTING, S.L. WWW.DEALERS.COM.ES	CNMV
21/02/2011	IBERIA SECURITIES INFORMACIÓN QUALIFICADA BOLSA, S.L.	CNMV
21/02/2011	TRADING BOLSA, S.L. TRAVEL RULE, S.L.	CNMV
28/03/2011	PROYECTALIA GRUPO EMPRESARIAL, S.L.	CNMV
04/04/2011	WWW.SIRENTABLE.COM BELLFIELD INTERNACIONAL ESPAÑA, S.L.	CNMV
04/04/2011	KLAUS ULRICH MULLER WWW.BELLFIELD-BARNA.COM	CNMV
11/04/2011	BOLSARENTABLE ASESORES FINANCIEROS WWW.BOLSARENTABLE.COM	CNMV
18/04/2011	BARVETII WEALTH CONSULTANTS WWW.BARVETII.COM	CNMV
18/04/2011	OVANNIS CAPITAL WWW.OVANNISCAPITAL.COM	CNMV
25/04/2011	BOY MALON 21, S.L. (EUROPEAN FINANCIAL SERVICES)	CNMV
25/04/2011	MACMILLAN FINE INTERNATIONAL WWW.MACMILLANFINE.COM	CNMV
18/07/2011	BUSINESS CASTLE FENIX, S.L. WWW.CASTLEFENIX.COM	CNMV
18/07/2011	MERCADIA ASESORES, S.A. HTTP://MERCADIAASESORES.COM	CNMV
18/07/2011	SEARCH PROFIT CORPORATION, S.L.U. RAMON LUENGO MONTESINOS	CNMV
18/07/2011	THE ROIET TRADING WWW.ROIET-TRADING.COM	CNMV
01/08/2011	MERCADIVISAS INTERNACIONAL, S.A. EDUARDO CARMONA SÁNCHEZ WWW.MERCADIVISASINTERNACIONAL.COM JUAN LUIS ORTIZ GAJINO	CNMV
01/08/2011	QUATERMAAN BROTHERS GESTIÓN, S.L. VICTORIA FERNANDA GÁLVEZ OSSA WWW.QBGESTION.COM	CNMV
01/08/2011	RED HOUSE CAPITAL PARTNERS, S.L. PAUL MILLWARD HTTP://WWW.REDDHOUSE-CAPITAL.COM	CNMV
12/09/2011	FINANCIAL IMPROVE 2008, S.L. PEDRO MANUEL MARTÍN ORANTOS JAIME SANZ EXTREMERA GARCÍA WWW.FINANCIALIMPROVE.ES ALEJANDRO SALGADO VEGA DAVID COLÁS LORENZO	CNMV
03/10/2011	MARKET & BUSINESS CONSULTING ADVICE, S.L. JOSÉ LUIS BARRANTES MALDONADO WWW.MBCONSULTING.ES	CNMV
03/10/2011	CONSULTING STRATEGY FINANCE, S.L. RAFAEL CARRILLO DE ALBORNOZ SÁNCHEZ WWW.CSFINANCE.ES	CNMV
03/10/2011	WWW.UNIFINAN.ES RAFAEL MORA CANO	CNMV
10/10/2011	REAL-BOT CAPITAL MANAGEMENT WWW.REAL-BOT.COM	CNMV
10/10/2011	GRUS CAPITAL MANAGEMENT WWW.GRUSCAPITAL.COM MUSTAFA CEPERO BOULLRA	CNMV
14/11/2011	PERTINAX 2010, S.L.	CNMV
19/12/2011	ATLANTIC INTERNATIONAL PARTNERSHIP WWW.ATLANTICINTERNATIONALPARTNERSHIP.COM	CNMV
19/12/2011	IBOLUTION.BLOGSPOT.COM HTTP://IBOLUTIONSERV.BLOGSPOT.COM JOSÉ IGNACIO ROS VALCÁRCEL WWW.IBOLUTION.NET	CNMV
19/12/2011	RENDIMIENTOS & PLUSVALÍAS	CNMV

#### 4.10 Otros asuntos objeto de consulta

Por último, y al igual que en años anteriores, se repiten las consultas relacionadas con los mercados y las sociedades cotizadas. Dudas sobre el cobro de dividendos, salidas a bolsa, opas, sociedades suspendidas de cotización o inmersas en procesos de exclusión son recurrentes todos los años. Algunos ejemplos concretos fueron las consultas relativas al procedimiento de compraventa forzosa en la oferta pública de adquisición de acciones de Compañía Española de Petróleos, S.A., formulada por la International Petroleum Investment Company, o los procedimientos de exclusión de Española del Zinc, S.A. y Compañía de Inversiones Cinsa, S.A.

Son frecuentes las protestas por bajadas o movimientos en la cotización de ciertos valores debido a situaciones y hechos sobrevenidos que se producen en los mercados financieros.

También se repiten todos los años las quejas por operaciones societarias o por la contraprestación ofrecida o ecuación de canje de acciones en las fusiones de sociedades cotizadas, que debe ser acordada necesariamente por la junta de socios. En estos casos, se recuerda a los inversores que la CNMV vela, en los procesos de fusión entre cotizadas, por el respeto a los derechos de los accionistas, así como por la total transparencia de la operación, para lo que difunde a través de su página web toda la información relevante comunicada por las sociedades implicadas en el proceso de fusión.

Todo ello sin perjuicio de la autonomía de los órganos de gobierno de las cotizadas y la existencia de distintos mecanismos de protección con los que cuentan los accionistas, además de la normativa del mercado de valores, tales como el derecho a la impugnación de los acuerdos sociales o la designación por el Registrador Mercantil de un experto independiente que opine sobre la ecuación de canje en las fusiones.

Otras consultas habituales son las relacionadas con las empresas que prestan servicios de inversión. Los inversores quieren saber si han sido correctas las comisiones cobradas o la operativa seguida al invertir a través de una sociedad o agencia de valores o piden aclaraciones sobre los fondos de garantía o los organismos competentes para resolver reclamaciones contra empresas de servicios de inversión extranjeras.

En cuanto a las consultas sobre instituciones de inversión colectiva, destacan las dudas de los partícipes en relación con el ejercicio de su derecho de separación cuando se introducen cambios relevantes en las condiciones del fondo que afectan a la política de inversión: la sustitución de la sociedad gestora o del depositario (salvo que la entidad sustituta sea del mismo grupo y se acredite una continuidad en la gestión del fondo), la transformación, fusión o escisión del fondo o compartimento, o el establecimiento o la elevación de las comisiones, entre otros supuestos previstos en la norma. Estos cambios deben ser comunicados a los partícipes por escrito con carácter previo a su entrada en vigor, con una antelación mínima de un mes.

Los partícipes pueden optar, en el plazo de un mes contado a partir de la fecha de publicación o de la fecha de remisión de las comunicaciones a los partícipes, si esta fuera posterior, por el reembolso total o parcial o el traspaso de sus participaciones, sin deducción de comisión de reembolso ni gasto alguno, por el valor liquidativo que corresponda a la fecha del último día del mes de información.

La finalidad de este derecho de separación no es, en sí mismo, servir como elemento de liquidez para los partícipes, sino posibilitar que aquellos que no estén de acuerdo con unas condiciones del fondo que son objetivamente diferentes a las existentes en



el momento de la adquisición de las participaciones puedan optar por salir de él sin ningún coste.

Otro asunto por el que los inversores consultan se refiere a las instituciones de inversión colectiva extranjeras comercializadas en España. La novedad es que los compartimentos por los que solían preguntar ya no figuran en la página web de la CNMV. Debido a un cambio normativo, la comercialización de nuevos compartimentos no requiere su inscripción previa en el registro de la CNMV, dejando de figurar en el mismo los compartimentos y clases/series de acciones/participaciones que se comercializan en España.

Por último, se debe citar aquellas consultas cuya atención no le corresponde a la CNMV. Son las relativas a contratos de seguros y planes de pensiones o productos y servicios bancarios. En estos casos, los supervisores disponen de un sistema de ventanilla única que permite trasladar la consulta directamente al organismo supervisor que resulte competente, con independencia del medio empleado para realizarla.

También cada año, por desconocimiento, los inversores se dirigen a la CNMV para obtener información que no es de su competencia, como son los datos de cotizaciones de valores, información sobre inversiones mantenidas en el mercado de valores por parte de inversores que son personas físicas, generalmente fallecidas, y sobre productos no registrados o cuestiones de índole fiscal, entre otros asuntos.



## Anexos



## Anexo 1 Cuadros estadísticos

### Distribución temporal de las reclamaciones presentadas, tramitadas y resueltas

CUADRO A1.1

Mes	Reclamaciones presentadas	Reclamaciones tramitadas	Reclamaciones resueltas
Enero	132	92	79
Febrero	188	323	293
Marzo	202	334	292
Abril	214	198	164
Mayo	227	240	201
Junio	168	180	147
Julio	120	171	155
Agosto	121	169	138
Septiembre	157	189	166
Octubre	135	185	162
Noviembre	136	172	147
Diciembre	205	155	142
<b>Total</b>	<b>2.005</b>	<b>2.408</b>	<b>2.086</b>

Fuente: CNMV.

### Distribución geográfica de las reclamaciones resueltas

CUADRO A1.2

Procedencia	Nº de reclamaciones	Porcentaje
Andalucía	244	11,7
Aragón	66	3,2
Canarias	68	3,3
Cantabria	34	1,6
Castilla La Mancha	62	3,0
Castilla y León	113	5,4
Cataluña	315	15,1
Ceuta	3	0,1
Comunidad de Madrid	490	23,5
Comunidad Foral de Navarra	25	1,2
Comunidad Valenciana	203	9,7
Extremadura	42	2,0
Galicia	165	7,9
Islas Baleares	23	1,1
La Rioja	20	1,0
Melilla	1	0,0
País Vasco	122	5,8
Principado de Asturias	33	1,6
Región de Murcia	50	2,4
Países UE	7	0,3
<b>Total</b>	<b>2.086</b>	<b>100</b>

Fuente: CNMV.

### Grado de rectificación por tipo de entidades contra las que se reclama

CUADRO A1.3

	Favorable al reclamante		Rectifica		No rectifica	
	Número	Número	%	Número	%	
Bancos y cajas de ahorros	1.169	109	9,3	1.060	90,7	
Cooperativas de crédito	20	0	0,0	20	100,0	
ESI	21	5	23,8	16	76,2	
SGIIC	8	3	37,5	5	62,5	
<b>Total</b>	<b>1.218</b>	<b>117</b>	<b>9,6</b>	<b>1.101</b>	<b>90,4</b>	

Fuente: CNMV.

### Distribución de las reclamaciones no admitidas por causa de no admisión

CUADRO A1.4

Número de reclamaciones	2010	2011	% var. 11/10
Fuera de competencias	131	91	-30,5
No se acredita SAC	164	201	22,6
No identificación	9	21	133,3
Otros	8	9	12,5
<b>Total</b>	<b>312</b>	<b>322</b>	<b>3,2</b>

Fuente: CNMV.

### Distribución de los avenimientos y desistimientos por materia objeto de reclamación

CUADRO A1.5

	2010		2011	
	Número	%	Número	%
<b>Prestación servicios de inversión</b>	<b>239</b>	<b>86,9</b>	<b>171</b>	<b>84,2</b>
Recepción, transmisión y ejecución de órdenes	151	54,9	113	55,7
Información suministrada al cliente	55	20,0	12	5,9
Comisiones y gastos	29	10,5	21	10,3
Otros	4	1,5	25	12,3
<b>Fondos de inversión y otras IIC</b>	<b>36</b>	<b>13,1</b>	<b>32</b>	<b>15,8</b>
Información suministrada al cliente	12	4,4	11	5,4
Suscripciones/reembolsos	15	5,5	8	3,9
Traspasos	4	1,5	9	4,4
Comisiones y gastos	5	1,8	4	2,0
<b>Total</b>	<b>275</b>	<b>100,0</b>	<b>203</b>	<b>100,0</b>

Fuente: CNMV.

**Resumen de la integración/transformación de las cajas de ahorros a 31 de julio de 2012**

CUADRO A1.6

Caja Provincial de Ahorros de Jaén MP y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	17/06/2010	Baja por fusión y creación de nueva entidad	MP y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería Málaga, Antequera y Jaén (Unicaja)	05/12/2011	Ejercicio indirecto de su actividad como entidad de crédito	Unicaja Banco, S.A.
Caja España de Inversiones, Caja de Ahorros y MP Caja de Ahorros de Salamanca y Soria (Caja Duero)	05/10/2010	Baja por fusión y creación de nueva entidad	Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, Caja de Ahorros y MP	12/12/2011	Ejercicio indirecto de su actividad como entidad de crédito	Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A.
Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu Caixa d'Estalvis de Sabadell Caixa d'Estalvis de Terrassa	07/07/2010	Baja por fusión y creación de nueva entidad	Caixa d'Estalvis Unió de Caixes de Manlleu, Sabadell i Terrassa (UNNIM)	06/10/2011	Ejercicio indirecto de su actividad como entidad de crédito	UNNIM Banc, S.A.
Caixa d'Estalvis de Catalunya Caixa d'Estalvis de Manresa Caixa d'Estalvis de Tarragona	09/07/2010	Baja por fusión y creación de nueva entidad	Caixa d'Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa	07/10/2011	Ejercicio indirecto de su actividad como entidad de crédito	Catalunya Banc, S.A.
Caja de Ahorros de Castilla La Mancha	19/10/2010	Baja por cesión actividad bancaria	Banco de Castilla La Mancha, S.A.			
Caja de Ahorros de Asturias Caja de Ahorros y MP de Extremadura Caja de Ahorros de Santander y Cantabria				06/09/2011	Ejercicio indirecto de su actividad como entidad de crédito	Liberbank, S.A.
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	02/11/2010	Baja por fusión por absorción con disolución sin liquidación	MP y Caja de Ahorros San Fernando de Guadalajara, Huelva, Jerez y Sevilla			
Caja de Ahorros Municipal de Burgos Caja General de Ahorros de Canarias MP y Caja de Ahorros San Fernando de Guadalajara, Huelva, Jerez y Sevilla Caja de Ahorros y MP de Navarra				01/07/2011	Ejercicio indirecto de su actividad como entidad de crédito	Banca Cívica, S.A.
Caixa d'Estalvis de Girona	22/11/2010	Baja por fusión por absorción con disolución y traspaso patrimonio	Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	30/06/2011	Ejercicio indirecto de su actividad como entidad de crédito	Caixabank, S.A.
Caja de Ahorros de Galicia Caixa de Aforros de Vigo, Ourense e Pontevedra (Caixanova)	03/12/2010	Baja por fusión y creación de nueva entidad	Caixa de Aforros de Galicia, Vigo, Ourense e Pontevedra (NovaCaixaGalicia)	16/09/2011	Ejercicio indirecto de su actividad como entidad de crédito	NCG Banco, S.A.

Caja de Ahorros de la Rioja Caja de Ahorros y MP de Madrid Caixa d'Estalvis Laietana Caja Insular de Ahorros de Canarias Caja de Ahorros y MP de Segovia Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja) Caja de Ahorros y MP de Ávila	30/05/2011	Ejercicio indirecto de su actividad como entidad de crédito	Bankia, S.A.
Caja de Ahorros y MP de Córdoba (Cajasur)	27/01/2011	Baja por cesión global de activos y pasivos	BBK Bank Cajasur, S.A.
Caja de Ahorros del Mediterráneo	28/07/2011	Ejercicio indirecto de su actividad como entidad de crédito	Banco CAM, S.A.
Caja de Ahorros de Granada Caja de Ahorros de Murcia Caixa d'Estalvis del Penedès Caja de Ahorros y MP de las Baleares	30/09/2011	Ejercicio indirecto de su actividad como entidad de crédito	Banco Mare Nostrum, S.A.
Caja de Ahorros y MP de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	30/09/2011	Ejercicio indirecto de su actividad como entidad de crédito	Ibercaja Banco, S.A.
Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón Caja de Ahorros y MP del Círculo Católico de Obreros de Burgos MP y Caja General de Ahorros de Badajoz	30/12/2011	Ejercicio indirecto de su actividad como entidad de crédito	Banco Grupo Cajatres, S.A.
Bilbao Bizkaia Kutxa, Aurrezki Kutxa eta Bahitetxea Caja de Ahorros y MP de Gipuzkoa y San Sebastián Caja de Ahorros de Vitoria y Álava	02/01/2012	Ejercicio indirecto de su actividad como entidad de crédito	Kutxabank, S.A.

Fuente: CNMV.



**Distribución por entidad de las reclamaciones contra bancos y cajas de ahorro**

CUADRO A1.7

Bancos	Avenimiento	Desfavorable al reclamante	Desistimiento	Favorable al reclamante	Sin pronunciamiento	Total general
<b>Banca Cívica, S.A.</b>	-	1	-	2	-	3
- Caja de ahorros y M.P. de Navarra	-	2	-	1	-	3
- M.P. y Caja de Ahorros San Fernando de Guadalajara, Huelva, Jerez y Sevilla	2	2	-	3	-	7
Banca March, S.A.	1	3	-	2	-	6
Banco Banif, S.A.	1	10	1	18	-	30
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	39	73	3	80	4	199
Banco Caixa Geral, S.A.	2	3	-	22	-	27
<b>Banco CAM, S.A.</b>	2	-	-	17	1	20
- Caja de Ahorros del Mediterráneo	3	4	-	17	1	25
Banco Cooperativo Español, S.A.	-	1	-	1	-	2
Banco de Castilla La Mancha, S.A.	-	2	-	2	-	4
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, S.A.	-	-	-	7	-	7
Banco de Madrid, S.A.	-	1	-	2	-	3
Banco de Sabadell, S.A.	-	19	-	36	-	55
Banco de Valencia, S.A.	-	1	-	5	-	6
Banco Español de Crédito, S.A.	7	33	3	88	22	153
Banco Espirito Santo, S.A., Sucursal en España	-	3	-	2	-	5
Banco Gallego, S.A.	-	-	-	1	-	1
Banco Guipuzcoano, S.A.	-	14	-	24	-	38
Banco Inversis, S.A.	6	10	-	20	1	37
- Centro de Seguros y Servicios, Corr. Seg. S.A. Grupo El Corte Inglés (agente)	-	-	-	1	-	1
<b>Banco Mare Nostrum, S.A.</b>	1	-	-	-	1	2
- Caixa d'Estalvis del Penedès	5	7	1	17	2	32
- Caja de Ahorros de Murcia	-	2	-	-	1	3
- Caja General de Ahorros de Granada	1	-	-	-	-	1
Banco Mediolanum, S.A.	-	1	-	2	-	3
Banco Pastor, S.A.	-	2	-	7	-	9
Banco Popular Español, S.A.	4	29	-	46	13	92
Banco Santander, S.A.	14	147	2	106	10	279
Banco Urquijo Sabadell Banca Privada, S.A.	-	-	-	5	-	5
Bancopopular-E, S.A.	1	-	-	1	-	2
Bankia Banca Privada, S.A.	-	3	-	4	-	7
<b>Bankia, S.A.</b>	7	20	1	47	1	76
- Caja de Ahorros de La Rioja	-	1	-	-	-	1
- Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	1	1	-	1	1	4
- Caja de Ahorros y M.P. de Madrid	8	20	-	12	1	41
- Caja Insular de Ahorros de Canarias	-	-	-	1	-	1
Bankinter, S.A.	2	27	-	236	11	276
Barclays Bank, S.A.	8	11	1	56	1	77
BBK Bank Cajasur, S.A.	28	2	-	2	-	32
Bilbao Bizkaia Kutxa, Aurrezki Kutxa eta Bahitexea <sup>1</sup>	-	-	-	2	-	2
BNP Paribas España, S.A.	-	2	-	3	2	7
Caixa d'Estalvis Unió de Caixes de Manlleu, Sabadell i Terrassa (UNNIM) <sup>2</sup>	-	-	-	12	-	12
<b>Caixabank, S.A.</b>	7	10	-	53	3	73

- Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	1	13	3	9	1	27
Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón <sup>3</sup>	-	-	-	11	-	11
Caja de Ahorros de Vitoria y Álava - Araba eta Gasteizko Aurrezki Kutxa <sup>1</sup>	-	3	-	-	-	3
Caja de Ahorros y M.P. de Guipuzkoa y San Sebastián <sup>1</sup>	-	1	-	15	-	16
Caja de Ahorros y M.P. de Ontinyent	-	-	-	1	-	1
Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, Caja de Ahorros y M.P.	2	5	-	7	-	14
<b>Catalunya Banc, S.A.</b>	3	2	-	11	-	16
- Caixa d'Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa	5	9	-	23	-	37
Citibank España, S.A.	-	4	-	6	-	10
Crédit Agricole Corporate and Investment Bank, Sucursal en España	-	-	-	2	-	2
Crédit Suisse, A.G., Sucursal en España	1	-	-	2	-	3
Deutsche Bank, S.A.E.	4	6	-	43	1	54
HSBC Bank, PLC, Sucursal en España	-	1	-	-	-	1
<b>Ibercaja Banco, S.A.</b>	-	2	-	2	-	4
- Caja de Ahorros y M.P. de Zaragoza, Aragón y La Rioja (Ibercaja)	-	3	1	3	-	7
ING Direct, N.V., Sucursal en España	4	2	-	1	-	7
<b>Liberbank, S.A.</b>	-	-	-	1	-	1
- Caja de Ahorros de Asturias	-	1	-	-	-	1
- Caja de Ahorros y M.P. de Extremadura	-	1	-	-	-	1
Lloyds Bank International, S.A.	-	-	-	2	-	2
Lloyds TSB Bank PLC, Sucursal en España	-	-	-	9	-	9
Montes de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga, Antequera y Jaén (Unicaja) <sup>4</sup>	-	2	-	2	-	4
<b>NCG Banco, S.A.</b>	2	2	-	11	-	15
- Caixa de Aforros de Galicia, Vigo, Ourense e Pontevedra	4	23	-	28	-	55
Open Bank, S.A.	-	6	-	3	-	9
Orey Financial Instituição Financeira de Credito, S.A., Sucursal en España	-	-	-	1	-	1
Popular Banca Privada, S.A.	1	-	-	8	-	9
Privat Bank DeGroof, S.A.	-	1	-	-	-	1
Self Trade Bank, S.A.	1	-	-	2	-	3
Société Générale, Sucursal en España	-	-	-	1	-	1
UBS Bank, S.A.	-	2	-	-	-	2
Unoe Bank, S.A.	1	-	-	1	-	2
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>556</b>	<b>16</b>	<b>1.169</b>	<b>78</b>	<b>1.998</b>

Fuente: CNMV.

1 A 31 de julio de 2012, Kutxabank, S.A.

2 A 31 de julio de 2012, UNNIM Banc, S.A.

3 A 31 de julio de 2012, Banco Grupo Cajatres, S.A.

4 A 31 de julio de 2012, Unicaja Banco, S.A.

**Distribución por entidad de las reclamaciones contra cooperativas de crédito**

CUADRO A1.8

Sociedades cooperativas de crédito	Desfavorable		Favorable al		Sin	Total
	Avenimiento	al reclamante	Desistimiento	reclamante		
Caixa de Credit dels Enginyers – Caja de Crédito de los Ingenieros, Sociedad Cooperativa	-	1	-	1	-	2
Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito	-	1	-	2	-	3
Caja Rural Central, Sociedad Cooperativa de Crédito	1	-	-	-	-	1
Caja Rural de Ciudad Real, Sociedad Cooperativa de Crédito	-	1	-	-	-	1
Caja Rural de Córdoba, Sociedad Cooperativa de Crédito	-	-	-	10	-	10
Caja Rural de Jaén, Barcelona y Madrid, Sociedad Cooperativa de Crédito	-	-	-	1	-	1
Caja Rural de Navarra, Sociedad Cooperativa de Crédito	-	1	-	1	1	3
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, Sociedad Cooperativa de Crédito	-	-	-	1	-	1
Cajamar Caja Rural, Sociedad Cooperativa de Crédito	-	1	-	4	-	5
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>27</b>

Fuente: CNMV.

**Distribución por entidad de las reclamaciones contra ESI, SGIC y otros**

CUADRO A1.9

ESI y SGIC	Desfavorable		Favorable al		Sin	Total
	Avenimiento	al reclamante	Desistimiento	reclamante		
Ahorro Corporación Financiera, S.A., Sociedad de Valores	-	2	-	1	-	3
Ahorro Corporación Gestión, SGIC, S.A.	-	1	-	-	-	1
AXA Ibercapital, Agencia de Valores, S.A.	-	-	-	1	-	1
Bankia, Sociedad de Valores, S.A.	-	1	-	-	-	1
BBVA Asset Management, S.A., SGIC	1	2	-	2	-	5
Bestinver Gestión, S.A., SGIC	-	1	-	2	-	3
CMC Markets UK PLC, Sucursal en España	-	1	-	2	-	3
Delforca 2008, Sociedad de Valores, S.A.	2	-	-	3	-	5
Dif Broker Sociedade Corretora, S.A., Sucursal en España	-	1	-	-	-	1
Espirito Santo Gestion, S.A., SGIC	-	-	-	1	-	1
Eurodeal Agencia de Valores, S.A.	-	-	-	2	-	2
GVC Gaesco Valores, Sociedad de Valores, S.A.	-	-	-	2	-	2
IG Markets Limited, Sucursal en España	-	-	-	1	-	1
Interdin Bolsa, Sociedad de Valores, S.A.	-	1	-	1	-	2
Mapfre Inversión, Sociedad de Valores, S.A.	1	1	-	3	-	5
Mapfre Inversión Dos, SGIC, S.A.	-	-	-	1	-	1
Merrill Lynch Española, Agencia de Valores, S.A.	-	-	-	2	-	2
Mirabaud Finanzas Sociedad de Valores, S.A.	-	-	-	1	-	1
Mutuactivos, S.A., SGIC	1	1	-	-	-	2
Previsión Sanitaria Nacional Gestión, S.A., SGIC	-	1	-	-	-	1
Renta 4, Sociedad de Valores, S.A.	-	-	-	1	-	1
Santander Asset Management, S.A., SGIC	2	6	-	1	-	9
Santander Real Estate, S.A., SGIC	-	4	-	1	-	5
Sebroker Bolsa, Agencia de Valores, S.A.	-	1	-	-	-	1
Tressis, Sociedad de Valores, S.A.	-	-	-	1	-	1
X-Trade Brokers Dom Maklerski, S.A., Sucursal en España	-	1	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>61</b>

Fuente: CNMV.

**Grado de rectificación por la entidad en las reclamaciones favorables al reclamante**

CUADRO A1.10

<b>Entidad</b>	<b>Favorable al reclamante</b>	<b>Rectifica</b>	<b>No Rectifica</b>
Ahorro Corporación Financiera, S.A., S.V.	1	0	1
AXA Ibercapital, A.V., S.A.	1	0	1
<b>Banca Cívica, S.A.</b>	2	0	2
- Caja de Ahorros y M.P. de Navarra	1	0	1
- M.P. y Caja de Ahorros San Fernando de Guadalajara, Huelva, Jerez y Sevilla	3	0	3
Banca March, S.A.	2	0	2
Banco Banif, S.A.	18	1	17
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	80	12	68
Banco Caixa Geral, S.A.	22	0	22
<b>Banco CAM, S.A.</b>	17	0	17
- Caja de Ahorros del Mediterráneo	17	0	17
Banco Cooperativo Español, S.A.	1	0	1
Banco de Castilla La Mancha, S.A.	2	1	1
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, S.A.	7	0	7
Banco de Madrid, S.A.	2	0	2
Banco de Sabadell, S.A.	36	6	30
Banco de Valencia, S.A.	5	0	5
Banco Español de Crédito, S.A.	88	4	84
Banco Espirito Santo, S.A., Sucursal en España	2	0	2
Banco Gallego, S.A.	1	0	1
Banco Guipuzcoano, S.A.	24	0	24
Banco Inversis, S.A.	20	3	17
- Centro de Seguros y Servicios, Corr. Seg. S.A. Grupo El Corte Inglés (agente)	1	0	1
Banco Mediolanum, S.A.	2	0	2
Banco Pastor, S.A.	7	1	6
Banco Popular Español, S.A.	46	20	26
Banco Santander, S.A.	106	15	91
Banco Urquijo Sabadell Banca Privada, S.A.	5	3	2
Bancopopular-E, S.A.	1	0	1
Bankia Banca Privada, S.A.	4	0	4
<b>Bankia, S.A.</b>	47	4	43
- Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	1	0	1
- Caja de Ahorros y M.P. de Madrid	12	2	10
- Caja Insular de Ahorros de Canarias	1	0	1
Bankinter, S.A.	236	0	236
Barclays Bank, S.A.	56	2	54
BBK Bank Cajasur, S.A.	2	2	0
BBVA Asset Management, S.A., SGIC	2	0	2
Bestinver Gestión, S.A., SGIC	2	0	2
Bilbao Bizkaia Kutxa, Aurrezki Kutxa eta Bahitetxea <sup>1</sup>	2	1	1
BNP Paribas España, S.A.	3	0	3
Caixa d'Estalvis del Penedès	17	11	6
Caixa d'Estalvis Unión de Caixes de Manlleu, Sabadell i Terrassa (UNNIM) <sup>2</sup>	12	0	12
Caixa de Credit del Enginyers – Caja de Crédito de los Ingenieros, Sdad. Coop. de Crédito	1	0	1
<b>Caixabank, S.A.</b>	53	7	46
- Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	9	5	4
Caja de Ahorros de La Inmaculada de Aragón <sup>3</sup>	11	0	11
Caja de Ahorros y M.P. de Guipuzkoa y San Sebastián <sup>1</sup>	15	0	15

Caja de Ahorros y M.P. de Ontinyent	1	0	1
Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, Caja de Ahorros y M.P.	7	3	4
Caja Laboral Popular, Coop. de Crédito	2	0	2
Caja Rural de Córdoba, Sdad. Coop. de Crédito	10	0	10
Caja Rural de Jaén, Barcelona y Madrid, Sdad. Coop. de Crédito	1	0	1
Caja Rural de Navarra, Sdad. Coop. de Crédito	1	0	1
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, Sdad. Coop. de Crédito	1	0	1
Cajamar, Caja Rural, Sdad. Coop. de Crédito	4	0	4
<b>Catalunya Banc, S.A.</b>	11	0	11
- Caixa d'Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa	23	0	23
Citibank España, S.A.	6	2	4
CMC Markets UK, Sucursal en España	2	2	0
Crédit Agricole Corporate and Investment Bank, Sucursal en España	2	0	2
Crédit Suisse, A.G., Sucursal en España	2	0	2
Delforca 2008, S.V., S.A.	3	0	3
Deutsche Bank, S.A.E.	43	1	42
Espirito Santo Gestion, S.A., SGIC	1	1	0
Eurodeal, A.V., S.A.	2	0	2
GVC GAESCO VALORES, S.V., S.A.	2	0	2
<b>Ibercaja Banco, S.A.</b>	2	1	1
- Caja de Ahorros y M.P. de Zaragoza, Aragón y La Rioja (Ibercaja)	3	0	3
IG Markets Limited, Sucursal en España	1	0	1
ING Direct, N.V., Sucursal en España	1	0	1
Interdin Bolsa, S.V., S.A.	1	1	0
Liberbank, S.A.	1	0	1
Lloyds Bank International, S.A.	2	0	2
Lloyds TSB Bank PLC, Sucursal en España	9	0	9
Mapfre Inversión, S.V., S.A.	3	1	2
Mapfre Inversión Dos, SGIC, S.A.	1	0	1
Merrill Lynch Española, A.V., S.A.	2	0	2
Mirabaud Finanzas, S.V, S.A.	1	0	1
Montes de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga, Antequera y Jaén (Unicaja) <sup>4</sup>	2	1	1
<b>NCG Banco, S.A.</b>	11	0	11
- Caixa de Aforros de Galicia, Vigo, Ourense e Pontevedra	28	0	28
Open Bank, S.A.	3	1	2
Orey Financial Instituição Financeira de Credito, S.A., Sucursal en España	1	0	1
Popular Banca Privada, S.A.	8	0	8
Renta 4, S.V., S.A.	1	1	0
Santander Asset Management, S.A., SGIC	1	1	0
Santander Real Estate, S.A., SGIC	1	1	0
Self Trade Bank, S.A.	2	0	2
Société Générale, Sucursal en España	1	0	1
Tressis, S.V., S.A.	1	0	1
Unoe Bank, S.A.	1	0	1
<b>Total</b>	<b>1.218</b>	<b>117</b>	<b>1.101</b>

Fuente: CNMV.

1 A 31 de julio de 2012, Kutxabank, S.A.

2 A 31 de julio de 2012, UNNIM Banc, S.A.

3 A 31 de julio de 2012, Banco Grupo Cajatres, S.A.

4 A 31 de julio de 2012, Unicaja Banco, S.A.



## Anexo 2 Relación de reclamaciones con informe favorable al reclamante

### A2.1 Prestación de servicios de inversión

#### A2.1.1 Recepción, transmisión y ejecución de órdenes

Entidad	Reclamaciones
BBK Bank Cajasur, S.A.	R/1908/2010; R/2124/2010
<b>Banca Cívica, S.A.</b>	R/1348/2011
- M.P. y Caja de Ahorros San Fernando de Guadalajara, Huelva, Jerez y Sevilla	R/0251/2011; R/0508/2011; R/0731/2011
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/2102/2009; R/0714/2010; R/1394/2010; R/0552/2011; R/0762/2011; R/0973/2011; R/1227/2011; R/1321/2011; R/1384/2010; R/2025/2010; R/0356/2011; R/1234/2009; R/1671/2009; R/2007/2009; R/0022/2010; R/0096/2010; R/0111/2010; R/0116/2010; R/0172/2010; R/0224/2010; R/0238/2010; R/0252/2010; R/0255/2010; R/0274/2010; R/0297/2010; R/0303/2010; R/0307/2010; R/0374/2010; R/0409/2010; R/0426/2010; R/0435/2010; R/0440/2010; R/0447/2010; R/0455/2010; R/0507/2010; R/0537/2010; R/0560/2010; R/0566/2010; R/0577/2010; R/0606/2010; R/0619/2010; R/0666/2010; R/0808/2010; R/0821/2010; R/0840/2010; R/0849/2010; R/0856/2010; R/0890/2010; R/1021/2010; R/1097/2010; R/1114/2010; R/1122/2010; R/1178/2010; R/1182/2010; R/1214/2010; R/1215/2010; R/1243/2010; R/1356/2010; R/1502/2010; R/1511/2010; R/1553/2010; R/2175/2010; R/2230/2010; R/2260/2010; R/2262/2010; R/0004/2011; R/0119/2011
<b>Banco CAM, S.A.</b>	R/1381/2011; R/1146/2010
- Caja de Ahorros del Mediterráneo	R/1151/2010; R/1219/2010; R/1284/2010; R/1303/2010; R/1371/2010; R/1374/2010; R/1813/2010; R/1896/2010; R/1927/2010; R/0020/2011; R/0341/2011; R/0368/2011; R/0489/2011; R/0945/2011; R/0965/2011; R/0970/2011; R/1043/2011; R/1352/2011
Banco Caixa Geral, S.A.	R/1189/2010
Banco Cooperativo Español, S.A.	R/0518/2010
Banco de Castilla-La Mancha, S.A.	R/0338/2011
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, S.A.	R/0087/2011
Banco de Sabadell, S.A.	R/1110/2010; R/0029/2010; R/0313/2010; R/0344/2010; R/0353/2010; R/0503/2010; R/0535/2010; R/0549/2010; R/0667/2010; R/0710/2010; R/0735/2010; R/1103/2010; R/1172/2010; R/1202/2010; R/1238/2010; R/1257/2010; R/1285/2010; R/1379/2010; R/1492/2010; R/1710/2010; R/1932/2010; R/2139/2010; R/2164/2010; R/0097/2010; R/0146/2011
Banco de Valencia, S.A.	R/0217/2011; R/1886/2010
Banco Español de Crédito, S.A.	R/1328/2010; R/0112/2010; R/0180/2010; R/0181/2010; R/0241/2010; R/0254/2010; R/0266/2010; R/0270/2010; R/0377/2010; R/0433/2010; R/0434/2010; R/0452/2010; R/0506/2010; R/0525/2010; R/0605/2010; R/0645/2010; R/0648/2010; R/0688/2010; R/0706/2010; R/0774/2010; R/0783/2010; R/0918/2010; R/0956/2010; R/0991/2010; R/1033/2010; R/1100/2010; R/1192/2010; R/1194/2010; R/1211/2010; R/1246/2010; R/1455/2010; R/1456/2010; R/1457/2010; R/1480/2010; R/1497/2010; R/1574/2010; R/1595/2010; R/1602/2010; R/1640/2010; R/1692/2010; R/1768/2010; R/1861/2010; R/1968/2010; R/2045/2010; R/2130/2010; R/2172/2010; R/2174/2010; R/2180/2010; R/2210/2010; R/2211/2010; R/2220/2010; R/2225/2010; R/0027/2011; R/0036/2011; R/0078/2011; R/0195/2011; R/0815/2011

Banco Espirito Santo, S.A., Sucursal en España	R/1139/2010
Banco Guipuzcoano, S.A.	R/2007/2010; R/2067/2010; R/2120/2010; R/2157/2010; R/2203/2010; R/0193/2011; R/0194/2011; R/0263/2011; R/0380/2011; R/0935/2011; R/1041/2011; R/1284/2011; R/0158/2010; R/0395/2010; R/0489/2010; R/0524/2010; R/0540/2010; R/0561/2010; R/0670/2010; R/0686/2010; R/0794/210; R/1240/2010; R/1625/2010; R/2168/2010
Banco Inversis, S.A.	R/1150/2010; R/1879/2010; R/0528/2010
Banco Pastor, S.A.	R/1783/2010
Banco Popular Español, S.A.	R/1112/2010; R/0280/2011; R/0868/2009; R/0110/2010; R/0156/2010; R/0230/2010; R/0495/2010; R/0502/2010; R/0583/2010; R/0621/2010; R/0693/2010; R/0701/2010; R/0742/2010; R/0743/2010; R/0778/2010; R/0855/2010; R/0928/2010; R/1051/2010; R/1081/2010; R/1199/2010; R/1249/2010; R/1358/2010; R/1474/2010; R/1730/2010; R/1731/2010; R/1742/2010; R/1846/2010; R/1863/2010; R/1936/2010; R/1964/2010; R/2023/2010; R/2062/2010; R/2169/2010; R/0039/2011; R/0188/2011; R/0204/2011; R/0206/2011; R/0207/2011
Banco Santander, S.A.	R/1893/2009; R/2128/2010; R/0126/2010; R/1389/2010; R/1539/2010; R/1545/2010; R/1910/2010; R/1945/2010; R/1993/2010; R/2123/2010; R/2127/2010; R/0010/2011; R/0048/2011; R/0084/2011; R/0273/2011; R/0302/2011; R/0361/2011; R/0390/2011; R/0556/2011; R/0581/2011; R/0625/2011; R/0729/2011; R/0767/2011; R/1064/2011; R/1085/2011; R/1146/2011; R/0446/2011; R/0531/2011; R/0495/2011; R/0118/2010; R/0169/2010; R/0244/2010; R/0308/2010; R/0379/2010; R/0401/2010; R/0431/2010; R/0466/2010; R/0467/2010; R/0544/2010; R/0545/2010; R/0547/2010; R/0646/2010; R/0718/2010; R/0738/2010; R/0748/2010; R/0780/2010; R/0793/2010; R/0799/2010; R/0803/2010; R/0968/2010; R/1008/2010; R/1170/2010; R/1212/2010; R/1242/2010; R/1260/2010; R/1261/2010; R/1282/2010; R/1287/2010; R/1314/2010; R/1383/2010; R/1420/2010; R/1460/2010; R/1505/2010; R/1521/2010; R/1542/2010; R/1635/2010; R/1748/2010; R/1769/2010; R/1864/2010; R/1988/2010; R/2272/2010
Bankia, S.A.	R/0592/2011; R/0632/2011; R/0709/2010; R/0999/2010; R/1077/2010; R/1213/2010; R/1338/2010; R/1346/2010; R/1654/2010; R/1867/2010; R/1883/2010; R/1884/2010; R/1939/2010; R/1940/2010; R/2129/2010; R/2132/2010; R/2188/2010; R/2195/2010; R/2242/2010; R/0074/2011; R/0075/2011; R/0093/2011; R/0094/2011; R/0111/2011; R/0116/2011; R/0182/2011
- Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	R/0221/2011; R/0637/2010; R/0668/2010; R/21600/2010
- Caja de Ahorros y M.P. de Madrid	R/0596/2010; R/0652/2010; R/0398/2010; R/0423/2010; R/0519/2010; R/0536/2010; R/0574/2010; R/0671/2010; R/0705/2010; R/0870/2010; R/1102/2010; R/1104/2010; R/1826/2010; R/1828/2010
- Caja Insular de Ahorros de Canarias	R/2275/2010; R/1204/2011; R/1016/2010; R/1537/2010; R/1656/2010
Bankinter, S.A.	R/0996/2010; R/0980/2010; R/2104/2010; R/1658/2009; R/0082/2011; R/0485/2011; R/0570/2011; R/0576/2011; R/1045/2011; R/1060/2011; R/1385/2011; R/0328/2010; R/1209/2010; R/1773/2010; R/1850/2010; R/0784/2009; R/0907/2009; R/0967/2009; R/1108/2009; R/1137/2009; R/1185/2009; R/1232/2009; R/1233/2009; R/1250/2009; R/1252/2009; R/1327/2009; R/1394/2009; R/1430/2009; R/1435/2009; R/1463/2009; R/1467/2009; R/1468/2009; R/1484/2009; R/1514/2009; R/1517/2009; R/1531/2009; R/1546/2009; R/1563/2009; R/1577/2009; R/1595/2009; R/1624/2009; R/1646/2009; R/1688/2009; R/1696/2009; R/1699/2009; R/1709/2009; R/1781/2009; R/1784/2009; R/1791/2009; R/1795/2009; R/1796/2009; R/1804/2009; R/1816/2009; R/1833/2009; R/1875/2009; R/1897/2009; R/1903/2009; R/1971/2009; R/1979/2009; R/2109/2009; R/2139/2009; R/0081/2010; R/0084/2010; R/0085/2010; R/0125/2010; R/0130/2010; R/0141/2010; R/0150/2010; R/0151/2010; R/0170/2010; R/0184/2010; R/0185/2010; R/0190/2010; R/0192/2010; R/0211/2010; R/0239/2010; R/0240/2010; R/0275/2010; R/0276/2010; R/0284/2010; R/0341/2010; R/0342/2010; R/0352/2010; R/0370/2010; R/0422/2010; R/0425/2010; R/0432/2010; R/0436/2010; R/0451/2010; R/0454/2010; R/0504/2010; R/0505/2010; R/0533/2010; R/0539/2010; R/0543/2010; R/0569/2010; R/0572/2010; R/0580/2010; R/0582/2010; R/0589/2010; R/0604/2010; R/0609/2010; R/0612/2010; R/0622/2010; R/0624/2010; R/0638/2010; R/0650/2010; R/0662/2010; R/0704/2010; R/0708/2010; R/0721/2010; R/0734/2010; R/0741/2010; R/0744/2010; R/0745/2010; R/0755/2010; R/0759/2010; R/0760/2010; R/0807/2010; R/0820/2010; R/0836/2010; R/0841/2010; R/0842/2010; R/0861/2010; R/0874/2010; R/0875/2010; R/0882/2010; R/0898/2010; R/0900/2010; R/0901/2010; R/0902/2010; R/0904/2010; R/0960/2010; R/1006/2010; R/1009/2010; R/1034/2010; R/1035/2010; R/1042/2010; R/1098/2010; R/1134/2010;



	R/1137/2010; R/1193/2010; R/1216/2010; R/1258/2010; R/1259/2010; R/1263/2010; R/1264/2010; R/1276/2010; R/1277/2010; R/1286/2010; R/1301/2010; R/1332/2010; R/1336/2010; R/1339/2010; R/1357/2010; R/1406/2010; R/1422/2010; R/1426/2010; R/1441/2010; R/1498/2010; R/1538/2010; R/1556/2010; R/1589/2010; R/1621/2010; R/1623/2010; R/1626/2010; R/1641/2010; R/1707/2010; R/1723/2010; R/1733/2010; R/1779/2010; R/1798/2010; R/1866/2010; R/1873/2010; R/1894/2010; R/1978/2010; R/2009/2010; R/2033/2010; R/2059/2010; R/2061/2010; R/2082/2010; R/2094/2010; R/2152/2010; R/2208/2010; R/2241/2010; R/2244/2010; R/2264/2010; R/0005/2011; R/0007/2011; R/0008/2011; R/0042/2011
Barclays Bank, S.A.	R/0925/2010; R/1071/2011; R/1362/2011; R/0242/2010
<b>Caixabank, S.A.</b>	R/0270/2011; R/0393/2011; R/0438/2011; R/0701/2011; R/0864/2011; R/0896/2011; R/0953/2011; R/1051/2011; R/1053/2011; R/1301/2011; R/1644/2010; R/0693/2011; R/1551/2010; R/0177/2011
- Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	R/1389/2009; R/1762/2010; R/0875/2011; R/0139/2010; R/1279/2009; R/0022/2011; R/1466/2009
Caixa d'Estalvis del Penedès	R/1271/2009; R/1707/2009; R/1902/2009; R/2044/2009; R/2057/2009; R/0025/2010; R/0132/2010; R/0565/2010; R/0720/2010; R/0843/2010; R/0883/2010; R/0896/2010; R/1080/2010; R/1378/2010; R/1461/2010; R/1608/2010; R/2134/2010; R/1080/2010; R/1378/2010; R/1461/2010; R/1608/2010; R/2134/2010
Caixa d'Estalvis Unió de Caixes de Manlleu, Sabadell y Terrassa (UNIMM)	R/1952/2009; R/1991/2009; R/0100/2010; R/0585/2010; R/0694/2010; R/0950/2010; R/1145/2010; R/1177/2010; R/1228/2010; R/1412/2010; R/1449/2010; R/1450/2010
Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	R/1827/2009; R/0413/2010
Caja de Ahorros y M.P. de Ontinyent	R/0202/2011
Caja España de Inversiones Salamanca y Soria, Caja de Ahorros y M.P.	R/1482/2010
Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito	R/0932/2011; R/1186/2010
Caja Rural de Navarra, Sdad. Coop. de Crédito	R/0294/2011
CMC Markets UK PLC, Sucursal en España	R/1315/2010; R/2216/2010
<b>Catalunya Banc, S.A.</b>	R/1064/2010; R/1407/2010; R/1410/2010; R/2109/2010; R/2212/2010; R/2243/2010
- Caixa d'Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa	R/0114/2011; R/1766/2010; R/0140/2011; R/1225/2011; R/1258/2011; R/1376/2010; R/0015/2010; R/0065/2010; R/0245/2010; R/0339/2010; R/0349/2010; R/0649/2010; R/0702/2010; R/0784/2010; R/0802/2010; R/0811/2010; R/0897/2010; R/0912/2010; R/1156/2010; R/1333/2010; R/1882/2010; R/1973/2010; R/2073/2010; R/2095/2010; R/2096/2010; R/2107/2010
Crédit Agricole Corporate and Investment Bank, Sucursal en España	R/0831/2011
Delforca 2008, S.V., S.A.	R/1117/2009
Deutsche Bank, SAE	R/0417/2010
Eurodeal, A.V., S.A.	R/1650/2009
GVC Gaesco Valores, S.V., S.A.	R/0142/2010
IG Markets Limited, Sucursal en España	R/2113/2010
<b>NCG Banco, S.A.</b>	R/0024/2011; R/0163/2011; R/0987/2011; R/1104/2011; R/2114/2010; R/0115/2011
- Caixa de Aforros de Galicia, Vigo, Ourense e Pontevedra	R/2287/2010; R/0056/2010; R/0091/2010; R/0765/2010; R/1354/2010; R/1395/2010; R/1528/2010; R/1571/2010; R/1671/2010; R/1677/2010; R/1912/2010; R/2043/2010; R/2250/2010; R/0056/2011; R/0191/2011; R/0317/2011; R/0321/2011; R/0352/2011; R/0397/2011; R/0486/2011; R/0578/2011; R/0786/2011; R/0990/2011; R/1002/2011; R/2002/2009; R/0002/2010; R/0335/2010; R/1197/2010
Open Bank, S.A.	R/0508/2010
Orey Financial-Instituição Financiera de Credito, S.A. Sucursal en España	R/0781/2010
Renta 4, S.V., S.A.	R/0582/2010
Self Trade Bank, S.A.	R/1724/2010
Société Générale, Sucursal en España	R/0757/2009

## A2.1.2 Información suministrada al cliente

Entidad	Reclamaciones
Ahorro Corporación Financiera, S.V., S.A.	R/0062/2010
Banca March, S.A.	R/1207/2010; R/0240/2011
Banco Banif, S.A.	R/0855/2009; R/0887/2009; R/1127/2009; R/1196/2009; R/1444/2009; R/1948/2009; R/0430/2010; R/1038/2010; R/1141/2010; R/1606/2010; R/1609/2010; R/1807/2010
<b>Banco CAM, S.A.</b>	R/1311/2010; R/1330/2010; R/1596/2010; R/1614/2010; R/1795/2010; R/2056/2010; R/2089/2010; R/2122/2010
- Caja de Ahorros del Mediterráneo	R/0072/2010; R/0681/2010; R/0682/2010
Banco Caixa Geral, S.A.	R/2112/2010
Banco de Castilla La Mancha, S.A.	R/1500/2010
Banco de Finanzas e Inversiones, S.A.	R/0311/2010; R/1250/2010
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, S.A.	R/1039/2010; R/1956/2010; R/2078/2010; R/2102/2010
Banco de Madrid, S.A.	R/0396/2010
Banco de Sabadell, S.A.	R/1138/2010; R/2032/2010; R/2036/2010
Banco Español de Crédito, S.A.	R/0372/2010
Banco Espirito Santo, S.A. Sucursal en España	R/0660/2010
Banco Inversis, S.A.	R/1392/2010; R/1509/2010; R/0201/2010; R/0727/2010; R/1254/2010
Banco Santander, S.A.	R/0675/2010
Banco Urquijo Sabadell Banca Privada, S.A.	R/1940/2009; R/0809/2010; R/1789/2010; R/1825/2010; R/1901/2010
Bancopopular-E, S.A.	R/1205/2010
Bankia, S.A.	R/1917/2009; R/2022/2010
Bankia Banca Privada, S.A.	R/0947/2010
Bankinter, S.A.	R/1536/2009; R/1575/2009; R/1654/2009; R/1662/2009; R/1665/2009; R/1672/2009; R/1890/2009; R/1891/2009; R/2052/2009; R/0061/2010; R/0120/2010; R/0128/2010; R/0186/2010; R/0258/2010; R/0595/2010; R/0790/2010; R/0872/2010; R/1031/2010; R/1055/2010; R/1118/2010; R/1165/2010; R/1398/2010; R/1496/2010; R/1919/2010; R/2010/2010; R/2291/2010; R/2292/2010; R/2293/2010; R/2294/2010; R/2295/2010; R/0062/2011; R/0063/2011
Barclays Bank, S.A.	R/1160/2010; R/1584/2010; R/2161/2010; R/2218/2010; R/2140/2010; R/1097/2009; R/1957/2009; R/2053/2009; R/0315/2010; R/0385/2010; R/0527/2010; R/0567/2010; R/0739/2010; R/0768/2010; R/0769/2010; R/0845/2010; R/0909/2010; R/1041/2010; R/1239/2010; R/1296/2010; R/1329/2010; R/1402/2010; R/1429/2010; R/1446/2010; R/1503/2010; R/1520/2010; R/1530/2010; R/1543/2010; R/1590/2010; R/1681/2010; R/1740/2010; R/1754/2010; R/1772/2010; R/1878/2010; R/1909/2010; R/1954/2010; R/1974/2010; R/2070/2010; R/2075/2010; R/2076/2010; R/2137/2010; R/2158/2010; R/2191/2010; R/2296/2010
BNP Paribas España, S.A.	R/1843/2009; R/0635/2010
Caixa de Credit dels Enginyers-Caja de Crédito de los Ingenieros, Sdad. Coop.	R/1872/2010
Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	R/0967/2010; R/1297/2010; R/1849/2010; R/1977/2010; R/2044/2010; R/2051/2010; R/2052/2010; R/2179/2010
Caja de Ahorros y M.P. de Gipuzkoa y San Sebastián	R/2077/2009; R/0629/2010; R/1206/2010; R/1291/2010; R/1292/2010; R/1400/2010; R/1401/2010; R/1418/2010; R/1463/2010; R/1464/2010; R/1465/2010; R/1466/2010
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	R/1666/2009; R/1229/2010; R/1510/2010; R/1767/2010
Citibank España, S.A.	R/2024/2009; R/1614/2009; R/1927/2009; R/0403/2010; R/0448/2010
Crédit Agricole Corporate and Investment Bank, Sucursal en España	R/1315/2009
Crédit Suisse, AG, Sucursal en España	R/1541/2009; R/2035/2009
Deutsche Bank, SAE	R/0546/2010; R/1921/2010; R/1186/2009; R/1282/2009; R/1318/2009; R/1319/2009; R/1354/2009; R/1355/2009; R/1750/2009; R/1868/2009; R/1887/2009; R/1950/2009; R/2124/2009; R/0014/2010; R/0212/2010; R/0324/2010; R/0513/2010; R/0618/2010; R/0656/2010; R/0657/2010; R/0789/2010; R/1052/2010; R/1092/2010; R/1204/2010; R/1353/2010;

	R/1382/2010; R/1490/2010; R/1618/2010; R/1632/2010; R/1659/2010; R/1708/2010; R/1946/2010; R/2054/2010; R/2121/2010; R/2239/2010; R/2284/2010
GVC Gaesco Valores, S.V., S.A.	R/1845/2009
Interdin Bolsa, Sociedad de Valores, S.A.	R/0907/2010
Lloyds Bank International, S.A.	R/2079/2010; R/2192/2010
Lloyds TSB Bank, PLC, Sucursal en España	R/1735/2009; R/1841/2009; R/0011/2010; R/0174/2010; R/0354/2010; R/0801/2010; R/0888/2010; R/1476/2010; R/1758/2010
Merrill Lynch Española, A.V., S.A.	R/1440/2010
Mirabaud Finanzas, S.V. S.A.	R/0226/2010
Open Bank, S.A.	R/1930/2009
Popular Banca Privada, S.A.	R/1764/2010; R/1979/2010; R/2234/2010; R/0017/2011; R/0049/2011; R/0051/2011
Tresis, S.V., S.A.	R/1424/2010

### A2.1.3 Suscripción de emisiones

Entidad	Reclamaciones
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/0176/2010
Banco de Sabadell, S.A.	R/2254/2010; R/0457/2011
Banco de Valencia, S.A.	R/1044/2010; R/1684/2010; R/1965/2010
Banco Español de Crédito, S.A.	R/1391/2010; R/2011/2009
Banco Popular Español, S.A.	R/0009/2011; R/0154/2011
Banco Santander, S.A.	R/1414/2010; R/1857/2010; R/1877/2010; R/1931/2010; R/2030/2010; R/2060/2010; R/2146/2010; R/2150/2010; R/2233/2010
Bankia, S.A.	R/1149/2010; R/1615/2010; R/1734/2010
Bankinter, S.A.	R/1341/2010; R/1930/2010
Caixa de Aforros de Galicia, Vigo, Ourense e Pontevedra	R/0937/2010; R/1563/2010
<b>Caixabank, S.A.</b>	R/1271/2010; R/1302/2010; R/1518/2010; R/1540/2010; R/1580/2010; R/1592/2010; R/1649/2010; R/1714/2010; R/1824/2010; R/1852/2010; R/1902/2010; R/1913/2010; R/1914/2010; R/1916/2010; R/1963/2010; R/1986/2010; R/2012/2010; R/2014/2010; R/2053/2010; R/2092/2010; R/2162/2010; R/2197/2010; R/2205/2010; R/2217/2010; R/2259/2010; R/0015/2011; R/0031/2011; R/0057/2011; R/0066/2011
- Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	R/0987/2010
Caja de Ahorros del Mediterráneo	R/1298/2010; R/1072/2010
Caja España de Inversiones Salamanca y Soria, Caja de Ahorros y M.P.	R/1218/2010; R/1343/2010
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, Sociedad Coop. de Crédito	R/0993/2010

### A2.1.4 Depósito y administración de valores

Entidad	Reclamaciones
Banco Banif, S.A.	R/0792/2010
Banco Español de Crédito, S.A.	R/1647/2010; R/1875/2010
Banco Santander, S.A.	R/0387/2011; R/1514/2011
Barclays Bank, S.A.	R/0951/2011
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	R/0591/2011
Deutsche Bank, S.A.E.	R/0921/2011
Merrill Lynch Española, A.V., S.A.	R/1034/2011
Open Bank, S.A.	R/1254/2011

**A2.1.5 Comisiones y gastos**

<b>Entidad</b>	<b>Reclamaciones</b>
Banca Cívica, S.A.	R/1871/2010
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/0088/2010
Banco de Madrid, S.A.	R/0751/2010
Banco de Sabadell, S.A.	R/1610/2010
Banco Español de Crédito, S.A.	R/0367/2010; R/0511/2010; R/1922/2010; R/0501/2010; R/1646/2010; R/2184/2010; R/0863/2011
Banco Inversis, S.A.	R/1690/2010; R/0387/2010; R/1295/2010
Banco Pastor, S.A.	R/1612/2010
Banco Santander, S.A.	R/0732/2011
<b>Bankia, S.A.</b>	R/1951/2010
- Caja de Ahorros y M.P. de Madrid	R/0593/2010
Bankinter, S.A.	R/1475/2010
Barclays Bank, S.A.	R/1586/2010; R/1187/2010
<b>Caixabank, S.A.</b>	R/2193/2010
- Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	R/0910/2010; R/1814/2010
Caja de Ahorros del Mediterráneo	R/2186/2010
Caja de Ahorros y M.P. de Gipuzkoa y San Sebastián	R/0568/2010
Caja de Ahorros y M.P. de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	R/0615/2010; R/2081/2010
Caja España de Inversiones Salamanca y Soria, Caja de Ahorros y M.P.	R/0532/2010; R/1070/2010; R/1664/2010
Deutsche Bank, SAE	R/0071/2010; R/1735/2010
Eurodeal, A.V., S.A.	R/1421/2010

**A2.1.6 Gestión de carteras**

<b>Entidad</b>	<b>Reclamaciones</b>
Banco Banif, S.A.	R/1056/2010; R/1607/2010; R/1938/2010
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/0277/2011
Banco Inversis, S.A.	R/0680/2011
Banco Popular Español, S.A.	R/1431/2010
Banco Santander, S.A.	R/2037/2010
Bankinter, S.A.	R/0546/2011; R/1023/2010
Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	R/2066/2010
Caja Rural de Córdoba, Sociedad Coop. de Crédito	R/1408/2010; R/1103/2011; R/0368/2010; R/1352/2010; R/1697/2010; R/1777/2010; R/0033/2011; R/0038/2011; R/1216/2011; R/2280/2010
Caja Rural de Jaén, Barcelona y Madrid, Sociedad Coop. de Crédito	R/1388/2010
Cajamar Caja Rural, Sociedad Coop. de Crédito	R/1481/2010
Popular Banca Privada, S.A.	R/0827/2010

## A2.1.7 Otros

Relación de reclamaciones  
con informe favorable al  
reclamante

Entidad	Reclamaciones
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/1237/2010
Banco de Sabadell, S.A.	R/1780/2010; R/2131/2010; R/0950/2011; R/0962/2011; R/1232/2011
Banco Español de Crédito, S.A.	R/0481/2010; R/2085/2010; R/0108/2011; R/0040/2011
Banco Pastor, S.A.	R/0050/2011; R/1176/2011; R/1288/2011; R/0658/2011
Banco Popular Español, S.A.	R/1550/2010
Banco Santander, S.A.	R/1013/2009; R/1874/2010; R/1974/2009; R/0030/2010; R/0094/2010; R/0921/2010; R/1183/2010; R/1307/2010; R/1380/2010; R/0245/2011; R/0288/2011
Caja España de Inversiones Salamanca y Soria, Caja de Ahorros y M.P.	R/0058/2011
Delforca 2008, S.V., S.A.	R/0942/2009; R/1037/2010

## A2.2 Fondos de inversión y otras IIC

### A2.2.1 Información suministrada al cliente

Entidad	Reclamaciones
Banco Banif, S.A.	R/0473/2011
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/1061/2010; R/2029/2010; R/0137/2011
Banco Caixa Geral, S.A.	R/1106/2010; R/1300/2010; R/1415/2010; R/1432/2010; R/1434/2010; R/1438/2010; R/1444/2010; R/1566/2010; R/1628/2010; R/1696/2010; R/1811/2010; R/1920/2010; R/2064/2010; R/0165/2011; R/1139/2011; R/1197/2011; R/1211/2011; R/1217/2011; R/1307/2011; R/1344/2010
Banco Español de Crédito, S.A.	R/1970/2010; R/1355/2011; R/1802/2010; R/2182/2010; R/1523/2010; R/0729/2010
Banco Popular Español, S.A.	R/0289/2011
Banco Santander, S.A.	R/0113/2011; R/0711/2011; R/0838/2011; R/0924/2011; R/1116/2011; R/1125/2011
Bankia, S.A.	R/0436/2011
Bankinter, S.A.	R/0760/2011
Barclays Bank, S.A.	R/0469/2011
Bilbao Bizkaia Kutxa, Aurrezki Kutxa eta Bahitetxea	R/2117/2010; R/0991/2011
Caixa de Aforros de Galicia, Vigo, Ourense e Pontevedra	R/1187/2011
Caixa d'Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa	R/1175/2011
Caixabank, S.A.	R/1476/2011
Caja de Ahorros y M.P. de Gipuzkoa y San Sebastián	R/2028/2010; R/1003/2011
Caja de Ahorros y M.P. de Madrid	R/1705/2010; R/2057/2010
Caja de Ahorros y M.P. de Navarra	R/0768/2011
Caja de Ahorros y M.P. de Zaragoza, Aragón y La Rioja (Ibercaja)	R/0540/2011; R/0753/2011
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	R/0017/2010
Cajamar Caja Rural, S. Coop. de Crédito	R/0963/2010
ING Direct, N.V., Sucursal en España	R/1004/2010
Mapfre Inversión, S.V., S.A.	R/1745/2010; R/0550/2011
Montes de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera	R/1087/2010
Popular Banca Privada, S.A.	R/1043/2010
Santander Asset Management, S.A., SGIIC	R/0311/2011

**A2.2.2 Suscripciones y reembolsos de participaciones y acciones**

<b>Entidad</b>	<b>Reclamaciones</b>
Banco Banif, S.A.	R/1933/2010
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/1321/2010; R/0441/2011; R/1363/2011; R/1342/2011
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, S.A.	R/0797/2011
Banco Español de Crédito, S.A.	R/1436/2010; R/0823/2010; R/1275/2010; R/1095/2011; R/0032/2011
Banco Gallego, S.A.	R/1703/2010
Banco Inversis, S.A.	R/0264/2011; R/0509/2010; R/1054/2011; R/1942/2010
Banco Pastor, S.A.	R/2145/2010
Banco Popular Español, S.A.	R/0664/2011; R/2189/2010; R/1072/2011
Banco Santander, S.A.	R/1190/2011; R/0600/2011; R/0707/2011
Bankia Banca Privada, S.A.	R/1040/2011
Bankinter, S.A.	R/1387/2010; R/1471/2010; R/1472/2010; R/0214/2011
Barclays Bank, S.A.	R/2126/2010
Caixa de Aforros de Galicia, Vigo, Ourense e Pontevedra	R/1611/2010
Caixa d'Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa	R/1598/2010
Caja de Ahorros y M.P. de Extremadura	R/0769/2011
Caja de Ahorros y M.P. de Madrid	R/0665/2011
Cajamar Caja Rural, S. Coop. de Crédito	R/1845/2010
Santander Asset Management, S.A., SGIC	R/1118/2011
Santander Real Estate, S.A., SGIC	R/0952/2010

**A2.2.3 Traspasos de inversión entre IIC**

<b>Entidad</b>	<b>Reclamaciones</b>
Axa Ibercapital, A.V., S.A.	R/2276/2010
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/0627/2011
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, S.A.	R/1839/2010
Banco Español de Crédito, S.A.	R/2269/2010; R/1253/2010
Banco Inversis, S.A.	R/0975/2010; R/0496/2011; R/0830/2011
Bankia Banca Privada, S.A.	R/1443/2010
Bankinter, S.A.	R/1068/2011
Barclays Bank, S.A.	R/2039/2010; R/1658/2010
BBVA Asset Management, S.A., SGIC	R/0279/2010; R/1557/2010
Bestinver Gestión, S.A., SGIC	R/1045/2010; R/1060/2010
BNP Paribas España, S.A.	R/1003/2010
Caixa de Aforros de Galicia, Vigo, Ourense e Pontevedra	R/0910/2011
Caixabank, S.A.	R/1313/2011
Caja de Ahorros y M.P. de Madrid	R/1790/2010
Caja de Ahorros y M.P. de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	R/0622/2011
Cajamar Caja Rural, S. Coop. de Crédito	R/1830/2010
Citibank España, S.A.	R/1982/2010
Deutsche Bank, S.A.E.	R/1117/2010; R/1810/2010; R/0954/2010
Espirito Santo Gestión, S.A., SGIC	R/1706/2010
Mapfre Inversión Dos, SGIC, S.A.	R/1489/2010
Montes de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera	R/1687/2010
Unoe Bank, S.A.	R/0509/2011

#### A2.2.4 Comisiones y gastos

Relación de reclamaciones  
con informe favorable al  
reclamante

<b>Entidad</b>	<b>Reclamaciones</b>
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/1079/2011
Banco Español de Crédito, S.A.	R/1770/2010; R/1184/2011
Banco Inversis, S.A.	R/0998/2011; R/0582/2011
Bankia Banca Privada, S.A.	R/0685/2010
Bankinter, S.A.	R/1650/2010; R/2072/2010
Barclays Bank, S.A.	R/0919/2011
Mapfre Inversión, S.V., S.A.	R/1759/2010
Self Trade Bank, S.A.	R/0206/2010





## Anexo 3 Productos financieros sobre los que se ha recibido un mayor número de reclamaciones

En este anexo se exponen brevemente las características de los productos financieros sobre los que se ha recibido un mayor número de reclamaciones y que han terminado con un informe de la CNMV favorable a los clientes.

### Permutas financieras

Las permutas financieras (*swaps*) son instrumentos financieros derivados que consisten en un intercambio de obligaciones de pago entre dos partes calculadas sobre un principal (nocional) durante un periodo determinado. La situación más habitual ha sido que las permutas financieras estuvieran referenciadas a un tipo de interés (normalmente, el Euríbor), pero también se han recibido reclamaciones sobre permutas referenciadas a otras variables, como la inflación (IPC).

Estos productos están sometidos al ámbito de supervisión de la CNMV<sup>4</sup> cuando no queda acreditada su vinculación con algún préstamo o contrato de financiación concreto formalizado con la entidad. Sus características implican que se cataloguen como productos complejos si su comercialización se realizó con posterioridad a la entrada en vigor de la MiFID.

La mayoría de las reclamaciones centraban su queja en que el producto se había ofrecido como un seguro de protección frente a la subida de tipos de interés al contratar un producto de financiación o como una cobertura de los riesgos de balance. En algunos casos, los reclamantes afirmaban que la entidad había impuesto la contratación de la permuta como una condición necesaria para obtener y/o renovar un crédito. Los reclamantes señalaban además que no conocían el funcionamiento de dichos productos, de forma que no sabían que, en una coyuntura de tipos de interés bajos, el producto les generaría liquidaciones negativas.

El análisis de las reclamaciones se centró en la adecuación del producto a los inversores y el suministro de información sobre sus características y riesgos. En gran parte de los casos resueltos la contratación se había realizado antes de la entrada en vigor de la normativa MiFID, y las entidades no acreditaron haber valorado la adecuación de los productos a la experiencia o el perfil inversor del reclamante (sociedades mercantiles de pequeño tamaño de negocio o personas físicas).

Respecto a la información que debía proporcionarse sobre las características y riesgos del producto, los contratos normalmente informaban de forma suficiente sobre sus características, aunque no siempre sobre sus riesgos, dado que en ocasiones no se informaba con claridad sobre esa cuestión y, en particular, sobre la posibilidad de que el cliente obtuviese pérdidas con este producto. Además, las entidades debían informar sobre los costes de cancelación si esta era una opción factible.

---

4 Ver nota difundida el 20 de abril de 2010: «Delimitación de competencias de la CNMV y del Banco de España en relación con la supervisión y resolución de las reclamaciones que afectan a instrumentos o productos financieros derivados de cobertura».

Precisamente, muchos de los reclamantes también se quejaron de las dificultades para la cancelación voluntaria de estos productos y los costes asociados que debían afrontar por la misma.

Mediante el análisis de los contratos firmados entre los clientes y las entidades se observaron dos casuísticas. En primer lugar, cuando existía la posibilidad de una resolución anticipada del contrato, se consideró que la entidad debía informar sobre el coste de la misma, aceptándose como mínimo informativo que la entidad señalase que se haría a precios de mercado –esa era la forma de cálculo usualmente utilizada en las permutas reclamadas–, aunque se precisó que constituía una buena práctica que la entidad informase sobre la fórmula de cálculo y las vías que podía tener el inversor para comprobar dichos precios.

En segundo lugar, había casos en los que el contrato no contemplaba la posibilidad de cancelación voluntaria, sino que esta se condicionaba al mutuo acuerdo de las partes. Las reclamaciones ponían de manifiesto la falta de consciencia de los inversores sobre esta circunstancia. En todo caso, cuando la entidad acordase satisfacer la petición de cancelación de la permuta, se consideró que debía informar a los inversores tanto del coste total de dicha operación como de los cálculos realizados previamente a la misma.

Esos costes de cancelación solían ser muy elevados, dado que el inversor la solicitaba cuando el producto le estaba generando liquidaciones negativas y el valor de mercado del producto era muy negativo.

Por último, en muchos casos se observó que la publicidad no era equilibrada en su contenido, dado que, aunque se informaba de las características del producto y se hacía mención a la posibilidad de pérdidas en caso de cancelación anticipada, se resaltaban sus presuntas ventajas sin hacer referencia expresa a sus desventajas y/o sus riesgos.

Además, en algunos documentos, tanto publicitarios como de confirmación del producto, se utilizaba de forma equivocada el término «seguro» para explicar el producto y los ejemplos de liquidaciones trimestrales que se ofrecían no eran representativos de sus potenciales escenarios negativos.

### Bonos estructurados

Se trata de productos financieros que incorporan en su estructura derivados y cuya rentabilidad (positiva o negativa) es variable y viene determinada por la evolución del precio de uno o varios subyacentes. Están catalogados como productos complejos, tras la modificación de la legislación española por la normativa MiFID.

En algunas de las reclamaciones recibidas, los clientes firmaban un documento en el que se especificaban las características y riesgos de producto, pero en muchas otras, en cambio, no se acreditó haber informado adecuadamente al cliente sobre esos aspectos.

En numerosas reclamaciones, en la información suministrada no se hacía referencia a quién era el emisor de los bonos, o se reflejaba una denominación incompleta de los valores adquiridos. En ocasiones, las entidades comercializadoras utilizaron denominaciones reservadas para sus productos, atendiendo a criterios propios que no se correspondían con ningún elemento objetivo del producto, lo que impedía la correcta y completa identificación de los productos contratados, más aún cuando en un corto periodo de tiempo la entidad había comercializado varias emisiones de

productos con igual o similar denominación comercial, aunque con distinto emisor y código ISIN.

En varios casos se calificó como inadecuado el contenido de los extractos informativos remitidos al domicilio de los reclamantes, ya que figuraba la inversión por su importe nominal, cuando lo adecuado habría sido que se hubiera recogido su valor estimado o de mercado en cada periodo. En algún caso, cuando el capital no estaba garantizado a vencimiento, no se consideró adecuada su calificación simplemente como producto de renta fija.

### Bonos convertibles

La convertibilidad supone la posibilidad de transformar un activo financiero en otro. En el caso de los bonos convertibles, la transformación suele implicar la posibilidad de conversión de valores representativos de deuda en acciones, en una fecha determinada.

No obstante, algunas de estas emisiones deben convertirse obligatoriamente en acciones como máximo en una fecha determinada, lo que acarrea pérdidas para el inversor en caso de que el precio al que recibe las acciones en esa conversión sea superior a su precio de mercado.

En el folleto de emisión de los bonos se deben especificar las fechas de conversión, el número de acciones a entregar por cada bono y los precios de canje, así como otras características de la emisión.

Estos productos se consideran productos complejos si su comercialización se hizo con posterioridad a la entrada en vigor de la MiFID.

La mayoría de las reclamaciones recibidas sobre estos productos versaban sobre una emisión de 2007. Dicha emisión contemplaba la posibilidad de amortizar los valores al año de su emisión, si no fructificaba una opa que el emisor había formulado sobre una entidad extranjera; en tal caso, el producto se comportaría como un bono a plazo fijo de un año.

Por el contrario, si esa oferta tenía éxito, los valores serían necesariamente canjeables por obligaciones necesariamente convertibles en acciones del emisor, sin reembolso del nominal en efectivo.

En esta emisión, la orden de suscripción de valores incluía una cláusula tipo por la que el inversor reconocía haber recibido y leído antes de su firma el «tríptico informativo de la Nota de Valores registrada por la CNMV», así como que tenía a su disposición el resumen y el folleto completo. Por lo tanto, en la mayoría de las reclamaciones quedaba acreditada la entrega de información sobre el producto. No obstante, en algún caso no quedó acreditado que se hiciera entrega al reclamante de información sobre las condiciones y riesgos de la emisión en tiempo y forma adecuados.

Respecto a la adecuación del producto para su cliente, en algunos casos la entidad alegaba que el cliente pertenecía al segmento de banca personal y que el producto podía estar destinado a este grupo de clientes, según su manual de procedimientos para la comercialización de productos de inversión. Sin embargo, dicha segmentación no acreditaba que la entidad dispusiera de información sobre el reclamante que le permitiera valorar la adecuación del producto a su experiencia o perfil inversor ni la eximía de la obligación de haber dispuesto o haber contado con información adecuada sobre el cliente.

En relación con la evaluación de la conveniencia del producto para los clientes que lo compraron después de la entrada en vigor de la MiFID, en diversos casos, a pesar de haberse realizado un test, los datos recabados sobre los clientes se revelaban insuficientes. Por ejemplo, en alguno de ellos, la obtención de datos se limitó a una pregunta directa respecto a si el cliente contaba o no con experiencia, sin recabar información respecto a la naturaleza, el volumen, la frecuencia y el periodo durante el que se produjeron las operaciones previas que acreditaran dicha experiencia.

En otros casos, aunque la entidad realizaba el test de conveniencia con resultado positivo, no se consideró acreditado que un cliente con formación básica, sin experiencia real de inversión y que declaraba que tenía un grado medio de comprensión de los riesgos asociados a la familia de productos de renta fija, fuera apto para contratar este producto.

### Participaciones preferentes y deuda subordinada

Las participaciones preferentes son valores emitidos por una sociedad que no confieren participación en su capital ni derecho de voto y tienen carácter perpetuo (no tienen vencimiento). Suelen contar con una opción de amortización anticipada del emisor, bajo el cumplimiento de ciertas condiciones.

La percepción de su remuneración está supeditada al cumplimiento de determinados requisitos (entre otros, la existencia de beneficio distribuable suficiente del emisor y/o de su grupo).

Suelen estar admitidas a cotización en un mercado secundario organizado. En el caso de los emisores españoles, las participaciones preferentes están admitidas a cotización en AIAF, Mercado de Renta Fija. Por otro lado, dada la escasa liquidez que con frecuencia presentan, es habitual que se designe un proveedor de liquidez, que actúa bajo determinadas circunstancias.

En caso de quiebra del emisor, los titulares de participaciones preferentes tienen prioridad de cobro sobre los accionistas pero se sitúan, con carácter general, tras todos los acreedores, comunes y subordinados.

Por estas características, las participaciones preferentes son un instrumento complejo y de riesgo elevado, ya que se puede perder el capital invertido en ellas.

En España, las entidades financieras comercializaron participaciones preferentes de entidades bancarias nacionales y extranjeras (Landsbanki Islands, Kaupthing Bank, Royal Bank of Scotland, USB Capital, Lehman Brothers UK Capital entre otros) y de otras entidades no financieras. El grueso de las reclamaciones se refirió a las participaciones preferentes emitidas por entidades financieras españolas, para las que computaban como recursos propios de primera categoría para calcular ratios de solvencia (hasta 2011) y que fueron comercializadas entre sus propios clientes.

Las reclamaciones de los inversores versaron tanto respecto a la forma en que se había llevado a cabo su comercialización como respecto a la falta de ejecución de las órdenes de venta cuando desearon deshacer sus posiciones.

Muchos reclamantes señalaban que se habían decidido a comprar estos productos porque les habían sido ofrecidos por las entidades como productos sin riesgo, similares a depósitos a largo plazo o a un bono con cupón trimestral o semestral. En concreto, los inversores enfatizaban que habían recibido una información inadecuada sobre las características y los riesgos de esos productos antes de su adquisición.

En un cierto número de casos, las entidades reclamadas no acreditaban haber facilitado a su cliente información escrita sobre todas las características y riesgos de las participaciones preferentes, de forma previa a su contratación. Hay que recordar que las entidades deben poder acreditar que se hizo entrega de esa información, ya que no puede sustentarse ese hecho en la mera afirmación por la entidad si esta no es ratificada por el inversor.

Muchas reclamaciones ponían de manifiesto fallos en la adecuación del producto para los inversores que los compraron. Según la normativa, las empresas que prestan servicios de inversión, en el momento de venta de las participaciones preferentes, deben solicitar al cliente información sobre sus conocimientos y su experiencia en el ámbito de inversión –conveniencia– y, en caso de que el producto se compre con asesoramiento, sobre la situación financiera y los objetivos de inversión del cliente –idoneidad–. En muchos casos, la entidad reclamada no acreditó que contara con la suficiente información para evaluar la conveniencia o, en su caso, la idoneidad del producto.

Numerosos fueron los reclamantes que denunciaron la imposibilidad o la demora en recuperar la totalidad del capital invertido en dichos valores. En algunos casos, el deseo de deshacer la inversión se había comunicado verbalmente a la entidad, pero en muchos otros se había hecho por escrito. A este respecto, cabe señalar que la prueba de que un cliente desea vender un activo financiero viene reflejada a través de la firma de una orden de venta de valores.

Con carácter general, las entidades que prestan servicios de inversión deberán, cuando ejecuten órdenes de clientes, adoptar medidas razonables para obtener el mejor resultado posible para dichas operaciones teniendo en cuenta el precio, los costes, la rapidez y probabilidad en la ejecución y liquidación, el volumen, la naturaleza de la operación y cualquier otro elemento relevante para la ejecución de la misma (política de mejor ejecución).

Sin embargo, en numerosas ocasiones las entidades reclamadas no acreditaron ni siquiera una prioridad temporal en la gestión de las órdenes de venta. También se dieron casos en los que se vieron operaciones de la misma emisión que se habían ejecutado a precios superiores en el mercado AIAF, estando activas las órdenes de venta de los inversores. Esta actuación es contraria tanto a la Ley del Mercado de Valores como a la propia política de mejor ejecución de órdenes que deben seguir las entidades que prestan servicios de inversión.

Por otro lado, en muchas ocasiones las entidades no acreditaban que hubieran acudido a la entidad o entidades proveedoras de liquidez con el fin de conocer los precios de compra existentes en el mercado y si estas estaban facilitando contrapartida.

Por todo ello, muchas entidades reclamadas no pudieron acreditar haber llevado una gestión adecuada de sus órdenes de venta, incumpliendo su propia política de ejecución de órdenes y actuando inadecuadamente en el proceso de búsqueda de contrapartida para las órdenes de venta, al no utilizar todos los medios razonables a su alcance.

Respecto a la deuda subordinada, se trata de productos de renta fija en los que los derechos del tenedor sobre los activos del emisor se sitúan por detrás de los derechos de otros tenedores de deuda, a efectos de reembolso en caso de liquidación.

Las reclamaciones sobre la comercialización de este producto versaron sobre las mismas cuestiones que las que han sido reseñadas para las participaciones preferentes.