

## LA CNMV PUBLICA LA MEMORIA DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS DE INVERSORES DE 2023

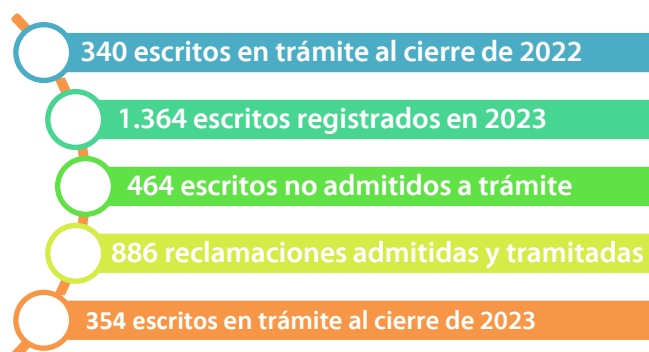
4 de Septiembre de 2024

- El Servicio de Reclamaciones de la CNMV recibió 1.364 escritos por parte de los inversores
- Las entidades aceptan criterios o rectifican su actuación en el 83,3% de los casos, una vez que la CNMV interviene. Solo quedaron 55 reclamaciones sin resolverse a favor del cliente
- Las entidades han llegado a 229 acuerdos con los reclamantes que, unido a las aceptaciones y rectificaciones tras informes favorables, supone dar satisfacción al reclamante en el 90,1% de los casos.
- Los inversores dirigieron a la CNMV 10.033 consultas, entre las que destacan las referidas a entidades no registradas o chiringuitos financieros
- Incluye una recopilación de los criterios de supervisión más relevantes aplicados en la resolución de las reclamaciones

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) publica hoy la [Memoria de Atención de Reclamaciones y Consultas de los Inversores correspondiente a 2023](#). Este informe recoge la actividad realizada por el supervisor en la resolución de las reclamaciones y quejas de los inversores sobre las entidades y productos con los que operan, así como en la atención a sus dudas y consultas. Se trata de un servicio gratuito al que puede acceder cualquier inversor.

En el año 2023, se registraron 1.364 escritos, prácticamente los mismos que en el año anterior (1.371). De los 1.350 expedientes finalizados, el Servicio de Reclamaciones de la CNMV admitió y tramitó 886.

Se trata de un número muy reducido de reclamaciones, en línea con los últimos años.



## Resolución de las reclamaciones y grado de aceptación por las entidades

El 71,8% de las reclamaciones tramitadas terminaron con una decisión en la emisión de un informe final motivado. Este informe fue favorable a las pretensiones del reclamante en el 51,4% de los casos (50,4% en 2022) y desfavorable en el 48,6% restante (49,6% el año anterior).

### Resolución de las reclamaciones finalizadas en 2023

Número de reclamaciones y quejas

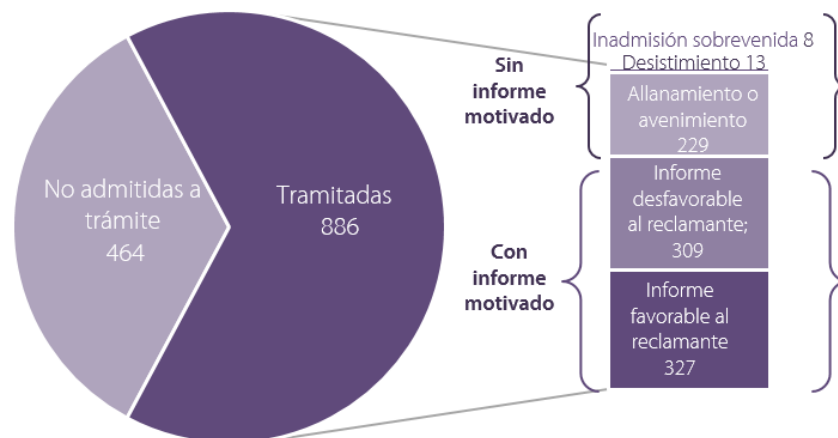
	2021		2022		2023		% var. 23/22
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
<b>Tramitadas sin informe final motivado</b>	<b>199</b>	<b>23,4</b>	<b>245</b>	<b>31,3</b>	<b>250</b>	<b>28,2</b>	<b>2,04%</b>
Allanamiento o avenimiento	179	21	229	29,2	229	25,8	0%
Desistimiento	15	1,8	10	1,3	13	1,5	30%
Inadmisión sobrevenida	5	0,6	6	0,8	8	0,8	33,3%
<b>Tramitadas con informe final motivado</b>	<b>652</b>	<b>76,6</b>	<b>538</b>	<b>68,7</b>	<b>636</b>	<b>71,8</b>	<b>18,22%</b>
Informe favorable al reclamante	356	41,8	271	34,6	327	37	20,66%
Informe desfavorable al reclamante	296	34,8	267	34,1	309	34,8	15,37%
<b>Total tramitadas</b>	<b>851</b>	<b>100</b>	<b>783</b>	<b>100</b>	<b>886</b>	<b>100</b>	<b>13,15%</b>

Fuente: CNMV.

La reclamación puede terminarse anticipadamente porque la entidad llegue a un acuerdo previo con el reclamante sin que el Servicio de Reclamaciones emita un informe final motivado. Esto ocurrió en el 25,8% de los casos.

### Tipo de resolución de las reclamaciones finalizadas en 2023

GRÁFICO 7



Número de reclamaciones y quejas

Fuente: CNMV

Por su parte, en los casos en los que el pronunciamiento fue favorable al reclamante, el porcentaje de aceptación de las conclusiones recogidas en los informes por parte de las entidades y la posterior rectificación de la situación frente al reclamante fue del 83,3%. Es decir, a pesar de no ser legalmente vinculantes, los pronunciamientos del Servicio de Reclamaciones de la CNMV hacen que en un porcentaje altísimo de casos los clientes obtengan una solución favorable a sus intereses. Esto supone que solo 55 reclamaciones en toda España, en los que el cliente llevaba razón a juicio de la CNMV, quedaron sin resolverse a su favor.

Si al porcentaje de aceptaciones y rectificaciones de 83,3 % en 2023 se le añadiesen los 229 allanamientos o reclamaciones finalizadas con acuerdo entre las partes que se han producido—que suponen rectificaciones de las entidades frente a sus clientes una vez que la CNMV inicia la tramitación de la reclamación—, el porcentaje de expedientes en los que las entidades han dado satisfacción a las pretensiones de los reclamantes ascendería al 90,1% de los casos resueltos con informe favorable, por allanamiento y por acuerdo entre las partes.

### **Motivos, tipos de productos y entidades**

Atendiendo a las causas de las reclamaciones que destacaron en 2023, las más habituales fueron:

- las relativas a las comisiones cobradas por las entidades (19,3%);
- la información previa a la compra proporcionada por estas (18,7%);
- las incidencias en las órdenes de compraventa (18,4%);
- la información posterior a la adquisición que facilitan las entidades (17,4%).

En cuanto al tipo de producto reclamado, un 67,6% de las causas de reclamaciones resueltas estaba relacionado con instituciones de inversión colectiva, mientras que el 32,4% restante aludía a otro tipo de valores mobiliarios, como acciones, bonos u obligaciones y derivados financieros.

Las entidades de crédito nacionales (en particular, los bancos) son las entidades que motivaron un mayor número de reclamaciones (86,1%), En relación con las entidades extranjeras libres prestadoras, tenían su país de origen en Alemania (10 expedientes), Chipre (9 expedientes) Países Bajos (4 expedientes), Francia, Irlanda y Reino Unido (1 expediente cada uno de ellos).

### Rankings de entidades

Los datos de las entidades nacionales y las sucursales de entidades extranjeras contra las que se resolvieron 8 o más reclamaciones se ordenan en rankings que tienen en cuenta el porcentaje de reclamaciones resueltas sobre el activo total de las entidades, el porcentaje de pronunciamientos favorables al reclamante y el porcentaje de aceptaciones o rectificaciones de informes favorables al reclamante.

En particular, ha de destacarse que la forma de presentar el ranking por reclamaciones resueltas ha sido modificada respecto de años anteriores para relativizar los datos considerando el tamaño de la entidad, dentro de las mejoras introducidas en la estructura y visualización de la Memoria.

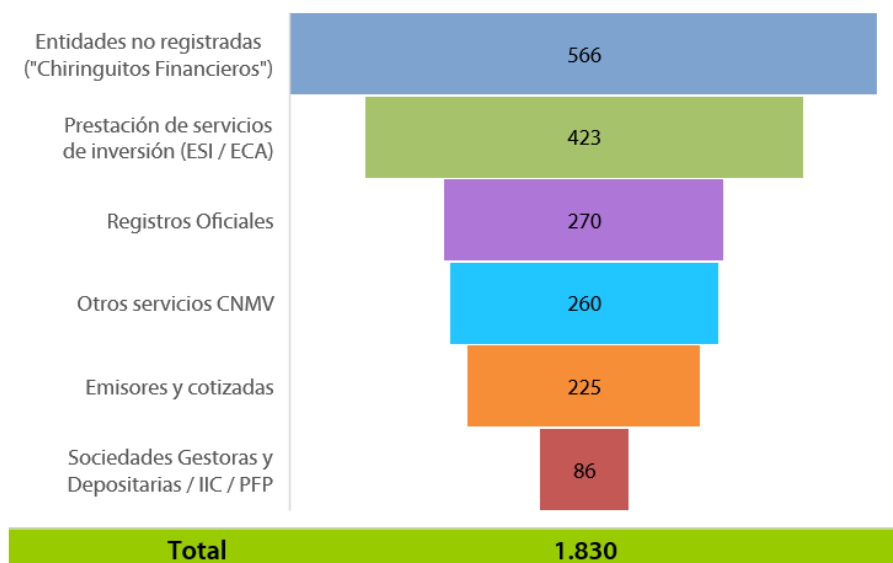
En la memoria se incluye también información sobre las reclamaciones recibidas y tramitadas por los Servicios de atención al cliente (SAC) de las principales entidades.

### Consultas de los inversores

Durante 2023 el número total de consultas recibidas, 10.033, aumentó un 4,2% en relación con el ejercicio anterior. La mayoría, el 82%, se realizaron por vía telefónica a través del teléfono gratuito de Atención al Inversor (900 535 015). El resto, llegaron a través del formulario electrónico (16%) o a través del registro general (2%).

#### Materias objeto de consulta

GRÁFICO 15



Fuente: CNMV

Las consultas relacionadas con las pérdidas por los inversores por desembolsos realizados a través de entidades no registradas o “chiringuitos financieros” representaron un 31% del total.

Entre los temas abordados por los inversores durante 2023 destacan las consultas sobre:

- Resolución de 11 de julio de 2023, de la CNMV, sobre medidas de intervención de producto relativas a contratos financieros por diferencias (CFD) y otros productos apalancados
- Inversión en deuda pública del Estado
- Requisitos exigibles a un inversor para su tratamiento como profesional
- Empresas fraudulentas que utilizan el nombre de la CNMV y de entidades financieras registradas y ofrecen falsas ofertas de empleo
- Fraude financiero difundido en redes sociales utilizando la imagen de personas famosas y medios de comunicación
- Registro de plataformas de financiación participativa / proveedores de servicios de financiación participativa
- Consultas sobre *exchanges* o plataformas de negociación de criptomonedas
- Consultas sobre la opa presentada por Siemens Energy Global GmbH & Co. KG sobre Siemens Gamesa; y sobre la opa de exclusión de Cemex Latam Holdings, S.A.
- Fusión transfronteriza por absorción de Mediaset España Comunicación, S.A por MFEMEDIAFOREUROPE N.V.
- Cambio de domicilio social al extranjero de Ferrovial.
- Suspensión de la negociación de Energía, Innovación y Desarrollo Fotovoltaico SA (EiDF) en el segmento BME Growth de BME y suspensión de negociación de Innovative Solutions Ecosystem, S.A (ISE) del Sistema de Interconexión Bursátil.

### Criterios de actuación de la CNMV

En anexos, la Memoria incorpora la siguiente información sobre reclamaciones:

- un cuadro en el que se compara, de forma sencilla y visual, los dos procedimientos de presentación y tramitación de reclamaciones actualmente vigentes;
- un resumen de los mecanismos de cooperación internacional y



- los criterios más relevantes aplicados en la resolución de las reclamaciones en 2023, cuya presentación también se agiliza y simplifica notablemente respecto a ejercicios anteriores. Estos criterios se estructuran en distintos temas: análisis de la adaptación del producto al perfil inversor del cliente en los casos de mera ejecución de órdenes, asesoramiento o gestión de carteras; la información sobre el producto que se debe facilitar con carácter previo y posterior a la contratación; la ejecución de órdenes; las comisiones aplicables a las IIC, a otros valores y al servicio de gestión de carteras; las testamentarías y la titularidad de los valores.