

Resumen de las reclamaciones recibidas en la CNMV y su aplicación práctica

Ana García Ramírez

Estructura de la presentación:

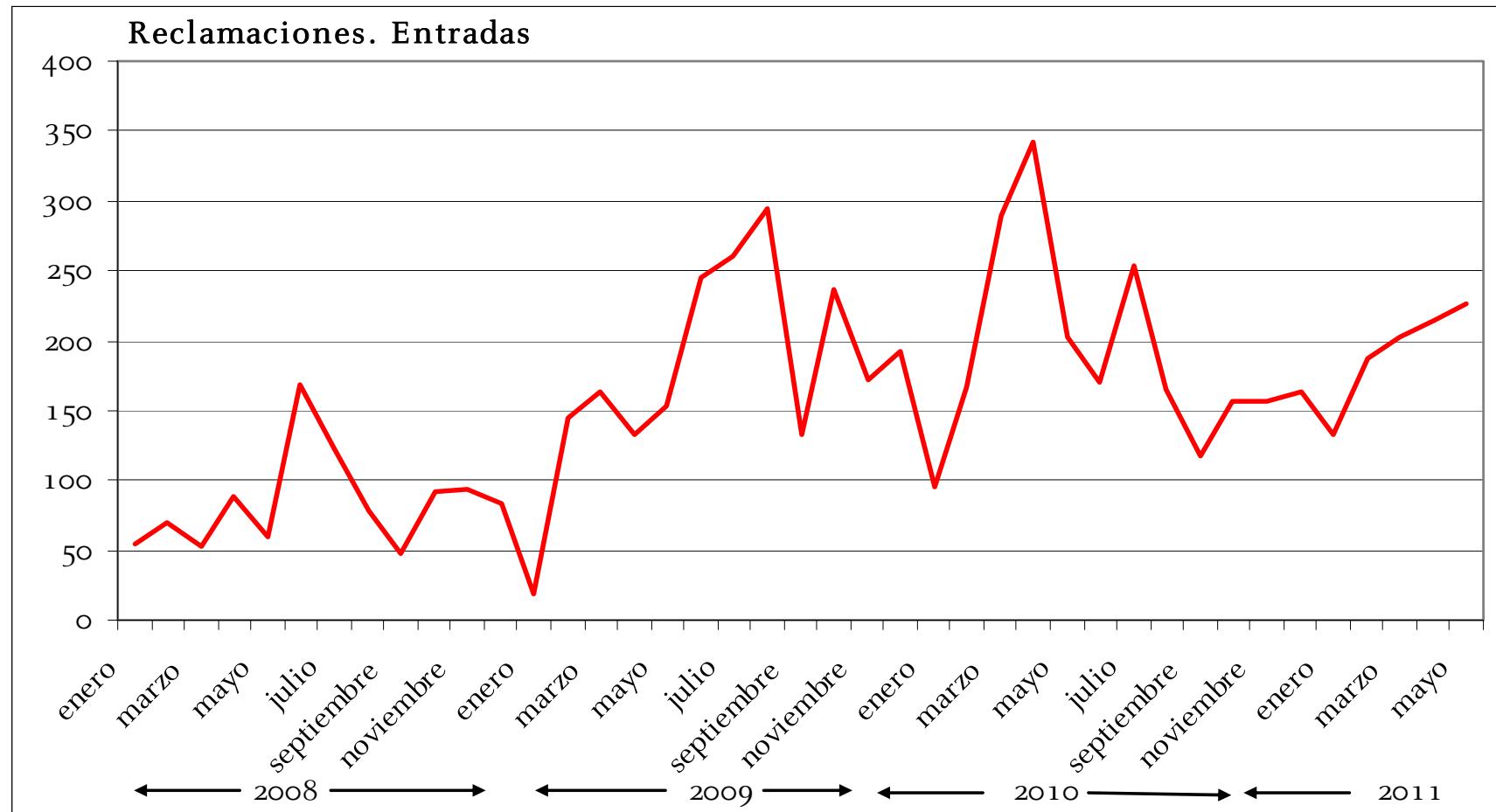
- ✓ Datos sobre reclamaciones
 - Reclamaciones presentadas, evolución en los dos últimos años, distribución territorial
 - Principales materias reclamadas
 - Comparativa Bancos/Cajas
- ✓ Criterios
- ✓ Nuevo marco normativo. Ley 2/2011 de Economía Sostenible
- ✓ Conclusiones

Datos de reclamaciones 2010

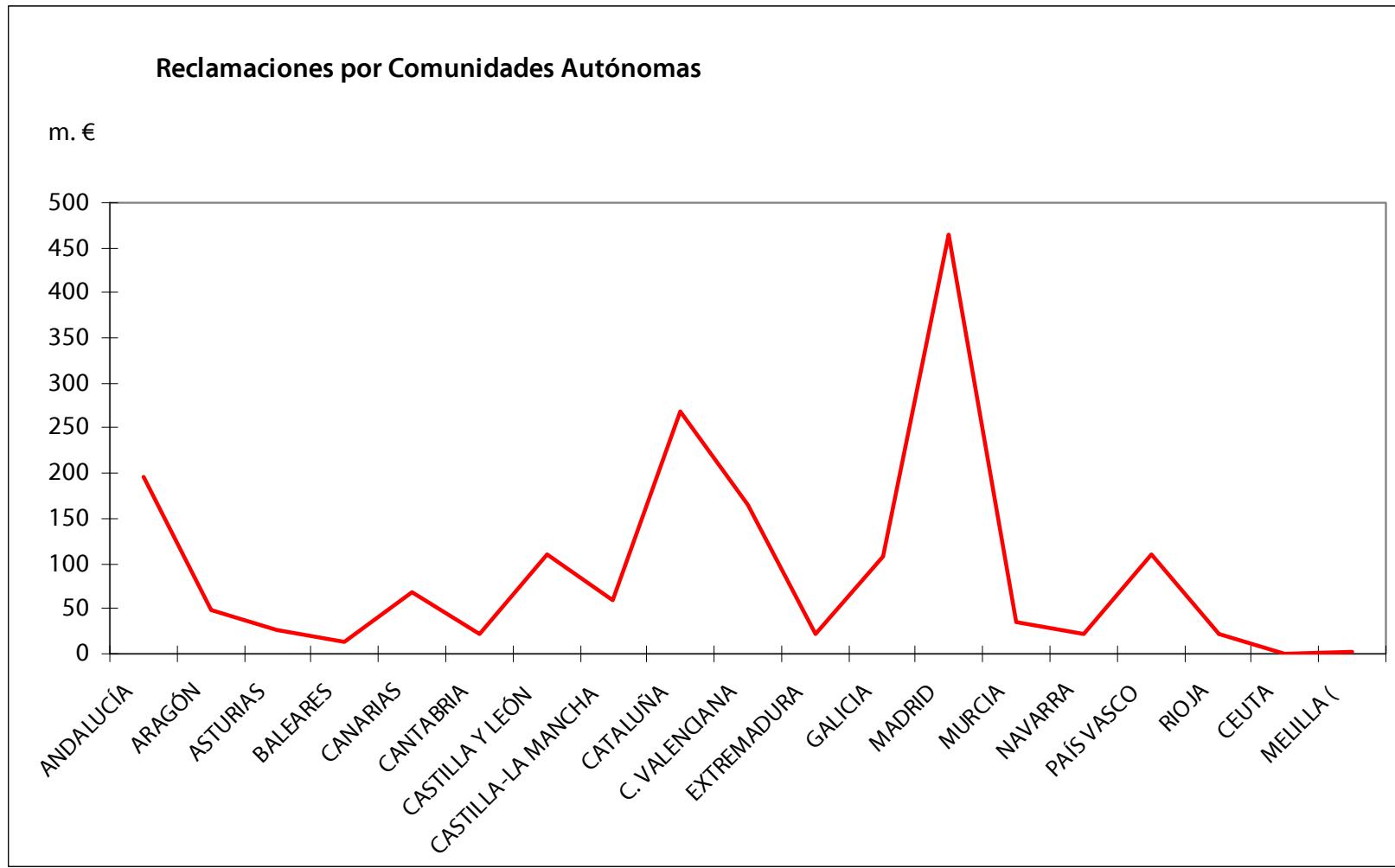
	2008	2009	2010
Presentadas durante el año	1058	2154	2296
Tramitadas	899	1137	2086
Resueltas	722	823	1774
No admitidas	177	314	312
En trámite al cierre de ejercicio	393	1410	1620

Fuente: CNMV

Evolución de las reclamaciones 2008-2011



Distribución geográfica 2010

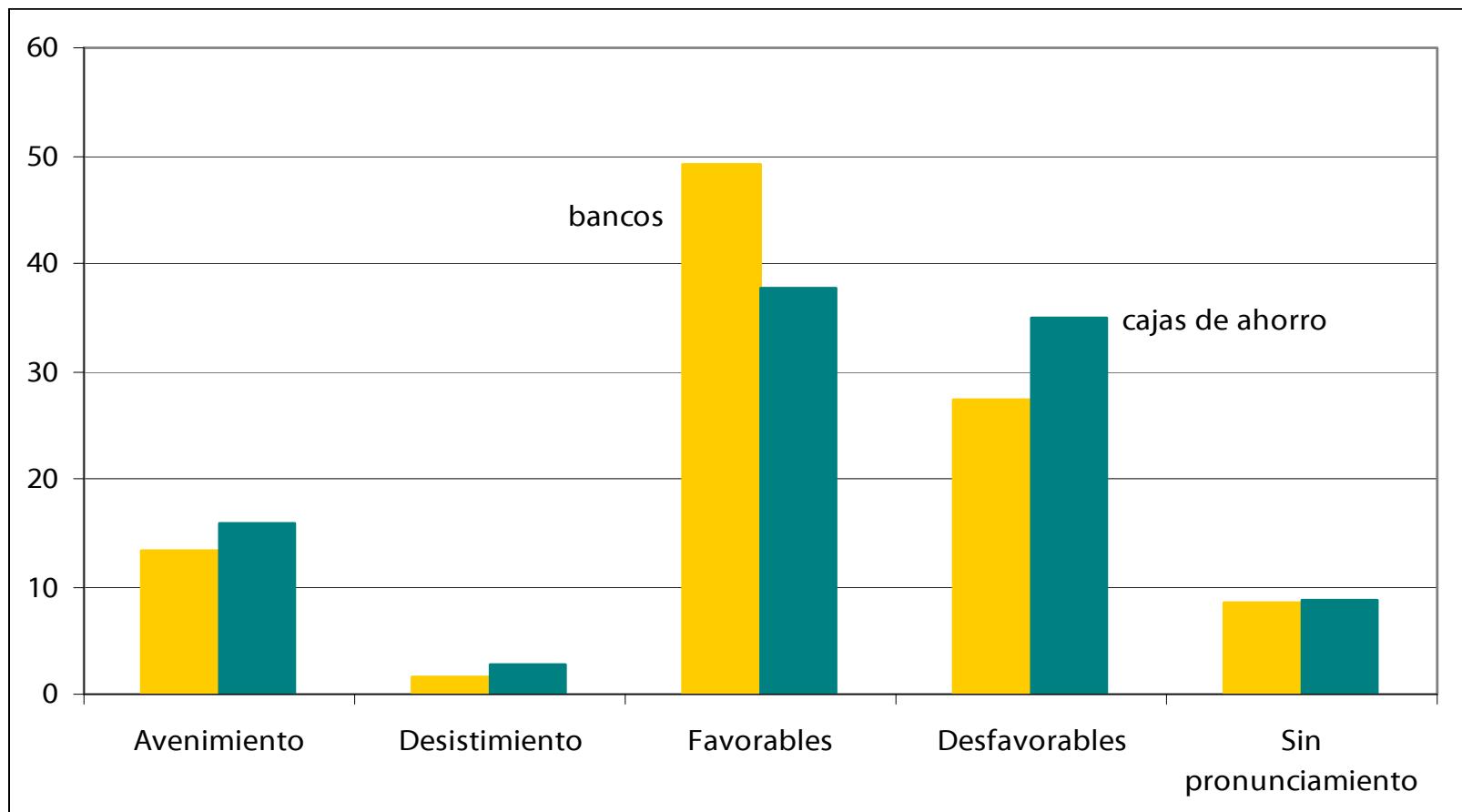


Materias sobre las que se reclama. 2010

	Bancos	Cajas	Coop	ESI	SGIIC	TOTAL
Prestación de servicios de inversión	993	321	17	18	1	1350
Recepción, transmisión y ejecución de órdenes	464	209	10	8	0	691
Información suministrada al cliente	415	71	5	0	0	491
Comisiones y gastos	57	32	1	2	0	92
Otros	57	9	1	8	1	76
Fondos de inversión y otras IIC	298	85	6	6	29	424
Información suministrada	126	35	3	1	19	181
Suscripciones/Reembolsos	107	35	1	2	6	151
Traspasos	41	12	1	3	4	61
Comisiones y gastos	24	6	1	0	0	31
Total reclamaciones resueltas	1291	406	23	24	30	1774

Distribución porcentual del tipo de informe.2010

% sobre el total de reclamaciones recibidas por cada tipo de entidad



Porcentaje de rectificación

	Informes favorables al reclamante	Rectifica		No rectifica	
	número	número	%	número	%
Entidades de crédito	791	108	13,6	683	86,3
Bancos	632	85	13,4	547	86,6
Cajas de ahorros	153	22	14,4	131	85,6
Cooperativas de crédito	6	1	16,7	5	83,3
ESI	9	1	11,1	8	88,9
SGIIC	5	2	40,0	3	60,0
TOTAL	805	111	13,8	694	86,2

- Permutas financieras:

- ❖ Perfil inversor. Normativa Pre y Post Mifid. Conveniencia e Idoneidad.
- ❖ Contratación telefónica.
- ❖ Información sobre características y riesgos. Publicidad y documentos informativos.
- ❖ Información sobre coste de cancelación anticipada.

- Asesoramiento / gestión de carteras:

- Perfil de riesgo obtenido vía test (MiFID), advertencias al inversor.

- Información sobre comisiones y gastos:

- Operaciones no frecuentes
- Información sobre tipos de cambio

- Información sobre restricciones operativas

- Inversiones en estructurados

- Afectados por el caso Madoff
- Quiebra de bancos islandeses
- Lehman Brothers

-Criterios respecto a las IIC:

- Derecho de separación de IIC y fallecimiento del titular
- Pre-avisos en reembolsos de IIC

Ley 2/2011 de Economía sostenible:

- Capítulo III. Mercados financieros

Sección 3.^a Mecanismos de protección de los clientes de servicios financieros

- Artículo 31: Protección de clientes de servicios financieros a través de los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros.

Los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ejercerán sus facultades en materia de protección a los usuarios de servicios financieros en los términos previstos en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.

- Disposición transitoria quinta. *Procedimiento de presentación de reclamaciones ante el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones*

- Hasta la aprobación de las disposiciones reglamentarias a las que se refiere el artículo 30.2 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en la redacción dada por la disposición final undécima de esta Ley, continuará aplicándose el procedimiento previsto en los artículos 7 a 15 del Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.

Disposición final quinta. *Modificación de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.*

- Infracción muy grave: ausencia de SAC o DFC en las ESI
- Infracción grave: mal funcionamiento del SAC en las ESI

Disposición final séptima. *Modificación de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de instituciones de inversión colectiva.*

- Idem en las GSIIC

Disposición final décima.

Modificación de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.

Se añade una nueva letra x) al artículo 5, con el tenor literal siguiente:

La ausencia o mal funcionamiento de los departamentos o servicios de atención al cliente, en este último caso, una vez que, transcurrido el plazo concedido al efecto por el Banco de España, no se haya procedido a la subsanación de las deficiencias detectadas por éste.

Disposición final undécima. Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

El artículo 3º de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, queda redactado como sigue:

Artículo 3º. *Presentación de reclamaciones ante el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.*

.....

(Desaparece la figura del Comisionado y se crean servicios de Reclamaciones en el Banco de España, la Dirección General de Seguros y la CNMV. Los servicios de reclamaciones funcionarán bajo el principio de ventanilla única e informarán a los servicios de supervisión correspondientes cuando aprecien indicios de incumplimientos graves y reiterados de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros por parte de una entidad.)

-Disposición derogatoria.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente Ley y, en particular, las siguientes:

.....

- b) El Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.

- En resumen, los cambios normativos conllevarán:

- Desarrollo del procedimiento de reclamaciones ante los SdR
- Mayor énfasis en el funcionamiento adecuado de los SAC

- El incremento de las reclamaciones señala que:
 - Productos más complejos
 - Vías diversas de comercialización (presencial, teléfono, internet)
 - Consumidor más consciente de sus derechos
 - Normativa más protecciónista de los inversores
- Necesidad de:
 - *sistematizar* el tratamiento de las reclamaciones
 - *agilizar* el proceso

Cuestiones relativas al funcionamiento de los SAC

-Relaciones SAC - clientes:

- ayuda para:
 - ✓ concreción de la materia,
 - ✓ vía / mecanismo de solicitud (sello oficina, carta...)/*intento de la mayor formalización posible*)

-Relaciones SAC- CNMV:

- agilización de respuestas (respetar plazos)
- posibilidad de comunicación electrónica (propuesta)
- resoluciones exprés (propuesta)