

LA CNMV PUBLICA LA MEMORIA DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS DE INVERSORES DE 2021

3 de agosto de 2022

- El Servicio de Reclamaciones de la CNMV recibió 1.254 escritos de queja por parte de los inversores
- Pese a no ser vinculante la resolución, las entidades rectifican su actuación en el 87,7% de los casos, una vez que la CNMV interviene
- El plazo medio de resolución de las reclamaciones con informe final motivado se redujo hasta 109 días frente a 121 de 2020
- Los inversores dirigieron a la CNMV 10.421 consultas, entre las que destacan un aumento del 25% de las referidas a entidades no registradas y las dudas sobre la suspensión de la actividad en España de entidades chipriotas en libre prestación de servicios
- 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 2021](#). 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, en el ámbito de la prestación de servicios de inversión. Se trata de un servicio gratuito al que puede acceder cualquier inversor.

En el año 2021 se registraron 1.254 escritos susceptibles de tramitarse como reclamación, una cifra levemente superior a los 1.242 de 2020. Teniendo en cuenta estos escritos, así como los pendientes del año anterior, se admitieron a trámite 851 y se desestimaron, por diversos motivos, 484. Las principales causas de inadmisión fueron que los reclamantes no habían reclamado previamente a la entidad, como resulta preceptivo, o que lo hacían sobre asuntos que no son competencia de la CNMV.



Resolución de las reclamaciones y grado de aceptación por las entidades

El 76,6% de las reclamaciones tramitadas terminaron con la emisión de un informe final motivado. Este informe fue favorable a las pretensiones del reclamante en el 54,6% de los casos (51,6% en 2020) y desfavorable en el 45,4% restante (48,3 % el año anterior).

Aun habiéndose admitido a trámite, la reclamación puede terminarse anticipadamente sin que el Servicio de Reclamaciones emita un informe final motivado. En este sentido, de las quejas tramitadas, el 23,4% no requirió dicho informe ya que se resolvieron, en su mayor parte, porque la entidad llegó a un acuerdo con el reclamante después de que éste interpusiese su reclamación ante la 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 81,5% frente al 70,3% en 2020. 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 y no tengan que acudir a la vía judicial. Apenas 66 reclamaciones en toda España en las que el cliente llevaba razón, a juicio de la CNMV, quedaron sin atender por las entidades en 2021.

Cabe destacar que si a esta cifra le sumamos los allanamientos que se han producido este ejercicio, el porcentaje de expedientes en los que las

entidades han llegado a acuerdos con los reclamantes ascendería al 87,7% de los casos reclamados.

Resolución de las reclamaciones finalizadas en 2021

CUADRO 7

Número de reclamaciones y quejas

	2019		2020		2021		% var. 21/20
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Tramitadas sin informe final motivado	129	18,8	137	18,5	199	23,4	45,3
Allanamiento o avenimiento	112	16,3	117	15,8	179	21,0	53,0
Desistimiento	12	1,7	15	2,0	15	1,8	0,0
Inadmisión sobrevenida	5	0,7	5	0,7	5	0,6	0,0
Tramitadas con informe final motivado	557	81,2	602	81,5	652	76,6	8,3
Informe favorable al reclamante	285	41,5	311	42,1	356	41,8	14,5
Informe desfavorable al reclamante	272	39,7	291	39,4	296	34,8	1,7
Total tramitadas	686	100,0	739	100,0	851	100,0	15,2

Fuente: CNMV.

El plazo medio de tramitación de las reclamaciones resueltas con informe final motivado (tanto favorable como desfavorable) fue de 109 días frente a los 121 de 2020. En el caso de las resueltas sin dicho informe final, el plazo medio fue de 49,3 días frente a 51 en 2020.

Motivos, tipos de productos y entidades

Las reclamaciones finalizadas en 2021 incluyeron un total de 1.109 causas, destacando las relativas a la información facilitada sobre el producto después de su contratación (23,3 %), las comisiones cobradas por las entidades (21,4 %) y las órdenes de compraventa de productos (21 %). En cuanto al tipo de producto reclamado, el 41,1% de las causas estaban relacionadas con instituciones de inversión colectiva, mientras que las restantes aludían a otro tipo de valores mobiliarios, como instrumentos de capital, bonos y obligaciones y derivados financieros, entre otros.

El tipo de entidad contra la que más se dirigieron las reclamaciones de los inversores fueron las entidades de crédito nacionales, con el 82,3% del total de las reclamaciones, dato que se explica por su cuota de mercado en servicios de inversión. Le siguen las entidades de crédito extranjeras con un 6% de las reclamaciones y, en concreto, las sucursales de entidades de crédito comunitarias.

Sólo el 2,3% de los escritos de reclamación se dirigieron contra las empresas de servicios de inversión (ESI) o sociedades gestoras de IIC nacionales. Sin embargo, el 6,2% se referían a ESI extranjeras.

Reclamaciones contra entidades extranjeras en libre prestación de servicios

El Servicio de Reclamaciones de la CNMV también recibe quejas referidas a incumplimientos de normas de conducta de empresas que actúan en España en libre prestación de servicios. La competencia para conocer estos hechos corresponde al país de origen de la entidad reclamada.

Si la entidad pertenece a un país adherido a la red de cooperación internacional FIN-NET, la CNMV da al cliente la posibilidad de trasladar directamente su reclamación al supervisor nacional de la entidad. En el caso contrario, se le remite al organismo competente. En 2021 se recibieron 33 reclamaciones fuera del ámbito FIN-NET, principalmente de entidades chipriotas, 24 dentro de la red y cuatro quejas transfronterizas contra entidades en el Reino Unido.

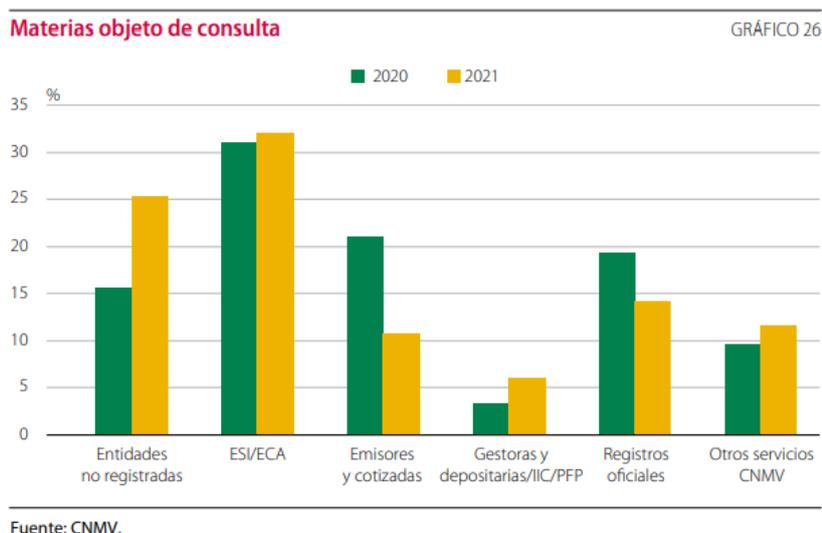


Rankings de entidades

En la memoria se incluye también información detallada sobre las reclamaciones recibidas y tramitadas por los Servicios de atención al cliente (SAC) de las principales entidades y se publican una serie de *rankings* de las entidades en relación con diferentes cuestiones.

Consultas de los inversores

En 2020 se recibieron 10.421 consultas de los inversores, un 6,5% menos que en el año anterior. La mayoría, el 83,2%, se realizaron por vía telefónica a través del Teléfono de Atención al Inversor. El resto, llegaron a través del formulario electrónico (13,8%) o a través del registro general (3%).



Entre los temas abordados por los inversores durante 2021 destacan las consultas sobre:

- Entidades no registradas (chiringuitos financieros) que se incrementaron un 25%.
- La suspensión de la actividad en España de las ESI chipriotas Depaho Ltd. o Forex TB Ltd.
- Las comisiones y gastos derivados de la provisión de información a los clientes en papel.
- Cambios en las condiciones contractuales como consecuencia de la fusión de entidades que prestan servicios de inversión.



- Limitaciones operativas o de alcance de los servicios ofrecidos por las empresas que prestan servicios de inversión.
- Consultas referidas a procesos de opas, etc.

Criterios de actuación de la CNMV

En la memoria se recogen los **criterios** más relevantes que el Servicio de reclamaciones de la CNMV ha seguido para la resolución de las reclamaciones en los 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.

En los criterios publicados se explica la interpretación de la normativa de los casos concretos de 2021 y las actuaciones de supervisión aplicadas. Con ellos se actualizan los criterios generales de resolución de reclamaciones, [publicados en la web](#), que constituyen una guía pormenorizada, sistemática, práctica y actualizada de las pautas que sigue el Servicio de Reclamaciones, de utilidad tanto para los inversores como para las entidades.