



MEMORIA DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS DE LOS INVER- SORES 2008

Viernes, 6 noviembre de 2009

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) ha publicado hoy [la Memoria de Atención de Reclamaciones y Consultas de los Inversores 2008](#).

La Oficina de Atención al Inversor (OAI) de la CNMV recibió 1.058 reclamaciones el pasado año, lo que supuso un incremento del 30,8% respecto a las recibidas el año anterior. El número de reclamaciones resueltas alcanzó las 722, un 18,4% más que en el año anterior. Las reclamaciones no admitidas fueron 177. De éstas, en 136 de los casos el rechazo de su admisión se debió a no haber acreditado su tramitación preceptiva ante el Servicio de Atención al Cliente de la Entidad.

El aumento en el número de reclamaciones ha venido acompañado con una mayor complejidad de los casos expuestos, lo que ha motivado un incremento en el plazo medio de respuesta. En 2008 fue de 123 días, frente a los 99 de 2007. El 47,4% de las reclamaciones recibidas se resolvió en un plazo inferior a los cuatro meses.

En lo que respecta a los asuntos objeto de reclamación, de las reclamaciones resueltas por la CNMV, el 53,7% trató incidencias en la prestación de servicios de inversión, las más frecuentes relativas a recepción, transmisión y ejecución de órdenes, información suministrada al clientes y a comisiones y gastos. El resto (46,3%) versó sobre cuestiones relativas a fondos de inversión, en particular a información suministrada, suscripciones y reembolsos, traspasos y a comisiones y gastos.

En el año 2008, cabe resaltar el incremento en el número de las reclamaciones resueltas a favor del reclamante, el 28,4%, así como el aumento en los avenimientos, un 47,4%, respecto al año anterior, lo que implica que se ha detectado un mayor número de actuaciones incorrectas de las entidades.

La CNMV hace seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo por las entidades cuando las reclamaciones se han cerrado con informe favorable al reclamante. Para ello, al término de cada reclamación se solicita a la entidad información y justificación documental de las actuaciones practicadas en caso de rectificación de acuerdo con las conclusiones del informe realizado por la CNMV. En el año 2008, se puede destacar que



en el 38,1% de las 226 reclamaciones con informe favorable al reclamante, las entidades han rectificado su actuación.

Criterios y recomendaciones.

La memoria recoge los criterios más significativos que han sido utilizados en el proceso de resolución de las reclamaciones, ya sea por su carácter recurrente o por su importancia cualitativa. Muchos de los casos han puesto de manifiesto defectos de carácter informativo, aunque también hay un número destacable de defectos de carácter operativo.

Dentro de las recomendaciones referentes a prestación de servicio de inversión cabe resaltar las siguientes:

- Especial incidencia han tenido en 2008 las reclamaciones referentes a la información suministrada por las entidades durante el proceso de contratación de productos financieros estructurados.

El relación a la información sobre el cliente que tiene que recabar la entidad, si la adquisición de los productos tuvo lugar en fecha posterior a la trasposición de la MiFID se entiende que, dada la condición de complejos de los productos estructurados, en todo caso debe evaluarse su conveniencia para el cliente, teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia previa.

Respecto a la información a proporcionar al cliente, las entidades deben explicarles las características y los riesgos inherentes a los instrumentos financieros de una manera suficientemente detallada para permitir que el cliente pueda tomar decisiones de inversión fundadas. Esta información sobre las características del producto debe ser veraz, transparente y suficiente.

Posteriormente, tras la adquisición del producto la entidad depositaria debe remitir al cliente información periódica sobre la evolución de su cartera de valores. Esa información es especialmente relevante en el caso de valores no negociados en mercados secundarios y cuya cotización, por lo tanto, resulte difícil de seguir para un inversor medio. En esa información debe identificarse claramente cada instrumento financiero y su emisor así como su valor nominal y efectivo.

- Si una operación sobre valores ha sido ejecutada y liquidada de forma errónea por la entidad, la única forma de corregir los defectos causados al cliente y subsanar el error consiste en la ejecución de una orden por el mismo número de valores de sentido inverso, asumiendo la entidad todos los posibles perjuicios que se pudieran derivar, incluidos los fiscales, para que la situación vuelva a ser en la medida de lo posible similar al momento anterior al error. No obstante, esta operación de subsanación debe ser conocida y aceptada previamente por el cliente afectado, que será quien decida cuál



es la forma y modo en el que entiende que debe ser subsanada la incidencia y las consecuencias del error cometido por la entidad.

- En la gestión de órdenes de venta de activos de renta fija y otros valores, con carácter general, la CNMV considera que una actuación adecuada de la entidad depositaria que ha recibido la instrucción de venta de las participaciones preferentes u obligaciones de su cliente requiere la búsqueda de contrapartida para la orden a través de todos los medios razonables a su alcance, según su Política de Ejecución de Órdenes. Ésta debería recoger, entre otros principios, la búsqueda de las mejores posiciones compradoras, evitando la excesiva localización en dicha búsqueda y, en su defecto, acudiendo a la entidad proveedora de liquidez en aquellas emisiones que cuentan con un contrato de liquidez suscrito con una o varias entidades, por el que éstas se comprometen a dar liquidez al valor mediante la cotización de precios de compra y venta, conforme a lo establecido en el folleto registrado en la CNMV. Las entidades deben poder acreditar que su actuación se ajustó a lo dispuesto en su Política de Ejecución de Órdenes.
- Son frecuentes las ocasiones en las que las entidades aplican comisiones inferiores a las comisiones máximas que figuran en sus folletos de tarifas. En estas situaciones deben fijarse en contrato las comisiones acordadas con el cliente. Además, cuando se produce un cambio en las comisiones efectivamente cobradas a un cliente, con independencia de que ello no suponga una alteración de las tarifas máximas repercutibles, debe informarse de ello previamente al cliente, generándose el derecho a que éste resuelva la relación contractual sin que fueran de aplicación las nuevas comisiones en el plazo que se señale en el contrato, que no puede ser inferior a dos meses.

En el caso de los fondos de inversión y otras IIC, gran parte de las reclamaciones se han referido a incidencias en los traspasos y a cuestiones relacionadas con la existencia de ventanas de liquidez. En el área de las IIC, destacan las siguientes recomendaciones:

- En las solicitudes de traspasos entre IIC comercializadas por una misma entidad, aunque las IIC sean de diferentes gestoras, la tramitación debe realizarse de forma análoga al traspaso entre dos IIC de la misma gestora y, por tanto, no resultan aplicables los plazos máximos de transmisión y comprobación. En consecuencia, se entiende que la fecha efectiva de la solicitud de reembolso en los fondos de origen debería ser la propia de las solicitudes de traspaso firmadas por el cliente, sin que resulte aplicable ningún tipo diferimiento.
- Cuando se solicita el traspaso desde un fondo de inversión a otro, la entidad comercializadora del fondo de destino, que es donde cursa



la orden el partícipe, envía la petición a la sociedad de origen en el plazo de un día hábil. La gestora del fondo origen hace las comprobaciones necesarias y envía a destino tanto el importe como la información fiscal del partícipe, lo que puede llevar siete días como máximo, adicional al día del que dispone destino para remitir la documentación a origen.

En este momento, si los datos no son correctos se produce un rechazo por la gestora del fondo de destino motivado por un defecto atribuible a la entidad de origen. Si el error es subsanable, la entidad de origen queda obligada a contactar de manera inmediata con la de destino y resolver la incidencia de manera directa, sin resuscribir participaciones en el fondo de origen y sin que se precise el lanzamiento de una nueva solicitud de traspaso, sino enviando la transferencia corregida (dentro de un plazo máximo de un día hábil) utilizando la misma referencia de operación de la transferencia inicial fallida. Este criterio es acorde con lo establecido en el Protocolo de Traspasos de Inverco, actualmente en vigor. En caso de errores no subsanables, habría que retrotraer al partícipe a su posición inicial en el fondo origen o reconstruir ésta, pues no es admisible de ninguna forma que el rechazo del traspaso altere su posición fiscal.

- Hay fondos de inversión garantizados en los que se prevé la existencia de una o varias fechas concretas para poder acogerse a una ventana de liquidez, en la que la comisión de reembolso no es de aplicación, y en los que, a la vez, se han establecido horas de corte para la consideración de la fecha de solicitud de reembolso. Dado que suele tratarse de periodos de tiempo muy restringidos y cuya inadecuada comprensión puede conllevar un importante perjuicio, debe informarse al partícipe de ello de forma clara y precisa para que lo conozca a la hora de adoptar sus decisiones de inversión. Resultaría más transparente para el partícipe que el apartado correspondiente al régimen de comisiones en los documentos informativos, y en concreto en lo referente a la ventana de liquidez, se advirtiese claramente del horario dentro del que se podrían solicitar esos reembolsos para beneficiarse de la misma o que, en su defecto, la entidad en el momento del reembolso advierta de la existencia de la comisión.

Consultas

La OAI atendió en 2008 12.313 consultas, un 12,5% más que en el año anterior. El medio más utilizado por los inversores para las consultas fue el canal telefónico, con el 52,84% de las consultas; seguido del correo electrónico, con un 23,58%; presencial, 6,21%, y escrito, 1,90%.

El mayor número de consultas se produjo en el segundo semestre de 2008 y fueron consecuencia de los distintos acontecimientos que se fueron sucediendo: las quiebras de Lehman Brothers y de los bancos islandeses Landsbanki y Kaupthing, la estafa de Bernard Madoff, la



adopción de medidas sobre las ventas en corto de valores cotizados y al anuncio de una tasación extraordinaria en el fondo inmobiliario Santander Banif Inmobiliario, FII.

Para acceder a la Memoria de Reclamaciones y Consultas de los Inversores:

<http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Informes/memorec2008.pdf>