



## MEMORIA 2007 DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS DE LOS INVERSORES

Miércoles, 15 de octubre de 2008

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) ha publicado hoy [la Memoria 2007 de Atención de Reclamaciones y Consultas de los Inversores](#).

Esta publicación ofrece una completa información analítica y estadística, tanto de las reclamaciones, como de las consultas que los inversores minoristas han presentado ante la CNMV a través de la Oficina de Atención al Inversor (OAI).

Además, la memoria difunde los criterios de la CNMV sobre buenas y malas prácticas de las entidades, lo que la convierte en un instrumento de gran utilidad para que los inversores conozcan sus derechos y obligaciones, para que las entidades puedan aplicar las mejores prácticas en las relaciones con sus clientes y para facilitar la tarea de los Servicios de Atención al Cliente y Defensores del Cliente de las entidades.

### **Reclamaciones**

Durante 2007 se presentaron ante la CNMV 809 reclamaciones, el 1,7 por 100 menos que en 2006. De ellas, el 66 por 100 se resolvieron en cuatro meses, siendo de 99 días el plazo medio de respuesta.

Las entidades de crédito (bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito) son, un año más, las organizaciones contra las que se han dirigido un mayor número de reclamaciones, debido al uso preponderante de sus redes para contratar productos y servicios de inversión por parte de los minoristas. De las 568 reclamaciones recibidas contra este tipo de entidades, el 74 por 100 corresponden a bancos, el 24 por 100 a cajas de ahorro y el 2 por 100 restante a cooperativas de crédito.

El motivo de las reclamaciones se debe, sobre todo, a incidencias en la prestación de servicios de inversión (55,6 por 100 del total), siendo los procesos de ejecución de órdenes y la información suministrada a los clientes los asuntos más problemáticos. Las relativas a fondos de inversión representan el 44,4 por 100.

Siguen siendo mayoritarias las reclamaciones resueltas con informe favorable a la entidad ya que, aunque en 2007 se ha producido un aumento del número de reclamaciones a favor del inversor (2,9 por 100),



las que resultan favorables a la entidad crecen en mayor medida (el 14 por 100).

En 2007, la CNMV ha iniciado el seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo por las entidades cuando las reclamaciones se han cerrado con informe favorable al reclamante. Hasta la fecha, en el 60,8 por 100 de los casos, las entidades han rectificado su actuación según los criterios del informe. El grado de rectificación en los bancos es del 68 por 100, mientras que, en las cajas de ahorros, se reduce al 55 por 100.

### **Consultas**

Si bien en 2007 se aprecia un ligero descenso en las reclamaciones presentadas, el número de consultas de los inversores ha aumentado notablemente, hasta las 10.945, el 9,6 por 100 más que en 2006.

Las consultas son una vía de diálogo permanente entre el Organismo y los inversores y, a través de ellas, la CNMV detecta lagunas informativas entre los minoristas o conoce incidencias en tiempo real que le permiten adoptar medidas inmediatas y generalizadas con el fin de evitar posteriores reclamaciones.

Las consultas más frecuentes han estado relacionadas con las opas, las nuevas emisiones de valores dirigidas a inversores minoristas y la evolución de la cotización de ciertos valores. También se produjeron bastantes consultas sobre incidencias con empresas que prestan servicios de inversión, instituciones de inversión colectiva (ETF y traspasos de fondos), los contratos financieros por diferencias (CFD) y sobre entidades no registradas. A partir de noviembre se generalizaron las consultas sobre la Directiva MiFID, normativa que ha traído importantes novedades en la relación entidad-cliente.

### **Avance de la actividad de la OAI hasta 30 de septiembre de 2008**

En lo que va de año se ha producido importante aumento de la actividad desarrollada por la OAI. Hasta el pasado 30 de septiembre, el número de reclamaciones presentadas por los inversores asciende a 741, lo que supone un incremento del 17 por 100 respecto al mismo periodo del año anterior. El aumento se ha producido principalmente a partir del pasado mes de junio.

Por lo que se refiere a las consultas, los inversores han formulado hasta el 30 de septiembre 8.221, el 8 por 100 más que en el mismo periodo del año anterior. La actividad en este ámbito ha aumentado especialmente durante el último mes, en el que se han producido 1.200 consultas, frente a las 663 formuladas en septiembre de 2007. La mayor parte de las consultas de los inversores se deben a la situación por la que atraviesan actualmente los mercados financieros.

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

<http://www.cnmv.es/publicaciones/Reclamaciones/Memorec2007.pdf>