

## LA CNMV PUBLICA LA MEMORIA DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS DE LOS INVERSORES DE 2017

Madrid, 13 de septiembre de 2018

- Los inversores presentaron ante la CNMV 998 reclamaciones -17,18% menos que el año anterior- y realizaron 11.199 consultas -28,32% más-
- Las entidades aceptaron los criterios de la Comisión en un 58,3% de los casos
- La memoria incluye detalle de las actuaciones de la CNMV para la detección y advertencia de chiringuitos financieros
- El Servicio de Reclamaciones de la CNMV ha adaptado su funcionamiento y procedimiento a la nueva legislación sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) ha publicado hoy la [Memoria de Atención de Reclamaciones y Consultas de los Inversores](#) correspondiente a 2017. 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, y de atención a las dudas y consultas en general.

### Reclamaciones

En 2017, los inversores presentaron ante la CNMV 998 **reclamaciones**, un 17,18% menos que el año anterior. De ellas, el 95% fueron presentadas por personas físicas y sólo el 5% restante por personas jurídicas. En cuanto a la procedencia de los afectados, Madrid lidera la relación (223) seguida de Cataluña (125), Andalucía (116), y Comunidad Valenciana (108).

El principal **motivo de las reclamaciones** fueron problemas derivados de la información facilitada sobre los productos financieros tanto antes (20,3%) como después (21,7% del total) de su contratación.

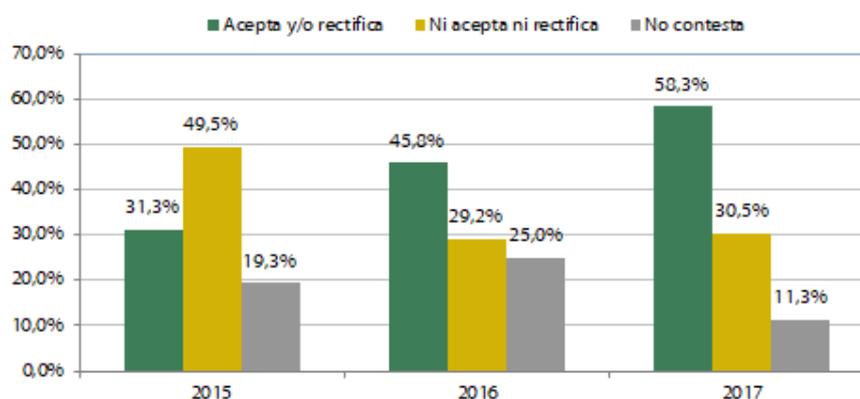
Los bancos han sido las entidades objeto de un mayor número de reclamaciones, con el 84,9% de los casos, aspecto que se explica teniendo en cuenta el peso relativo de estas entidades en la canalización del ahorro en España. Por su parte, las entidades de crédito extranjeras recibieron el 4,6% de las quejas.

El 2% de las reclamaciones se formularon ante empresas de servicios de inversión (ESI) –1,4% sociedades de valores y 0,6% agencias de valores- o gestoras de instituciones de inversión colectiva nacionales - 0,7%-. Por su parte, el 5,3% fueron reclamaciones relacionadas con servicios prestados por empresas de servicios de inversión extranjeras.

Sobre el resultado final de la tramitación de las reclamaciones, el 83,7% se cerraron con un **informe final motivado**. De éstas, el 54,2% fueron **favorables** para el reclamante, mientras que el 45,8% restantes, desfavorables. Cabe destacar que ha seguido incrementándose el porcentaje de casos en los que siendo el informe favorable **las entidades aceptaron los criterios de la CNMV** o rectificaron su actuación. Así, en 2017 los criterios del supervisor fueron seguidos en el 58,3% de los casos, 13 puntos más que el año anterior y una cifra que multiplica por cuatro las aceptaciones de 2013.

**Evolución de las actuaciones posteriores**

GRÁFICO 22



Fuente: CNMV

### Consultas de los inversores

En el ejercicio 2017, los inversores realizaron a la CNMV 11.199 **consultas** sobre los mercados de valores y su funcionamiento, un 28,32% más que el año anterior. Un año más, el canal más utilizado para dirigirse al organismo fue el Teléfono de Atención al Inversor (88,5%), seguido de la sede electrónica (8%) y el correo ordinario o la presentación a través del registro general (3,6%).

Las principales materias objeto de consulta fueron cuestiones relacionadas con la resolución de Banco Popular Español, S.A. en junio de 2017; solicitudes de información sobre precios de compra de valores cotizados en bolsa; cuestiones relativas a la Sociedad Abengoa, S.A; o consultas relacionadas con la obligatoriedad de disponer del Código LEI (Identificador de Entidad Jurídica), entre otras.

### **Entidades no autorizadas**

Una de las novedades que este año presenta el informe es la inclusión de las actuaciones y datos sobre las **entidades no registradas** que han sido objeto de advertencia por parte de la CNMV, la publicación de “otras advertencias” sobre otro tipo de entidades, así como otras actividades llevadas a cabo por el organismo.

En 2017 se hicieron públicas un total de 500 advertencias sobre entidades no registradas, conocidas como chiringuitos financieros, (un 5% más que en 2016). De éstas, 53 se realizaron por la CNMV y 447 correspondieron a comunicaciones procedentes de otros organismos supervisores de otros estados miembros de la Unión Europea.

Para la realización de estas advertencias, la CNMV obtiene la información de diversas fuentes: actuaciones de la propia CNMV, fuentes externas a la CNMV y consultas de los inversores. De la información obtenida por dichas vías, la CNMV abrió 83 expedientes informativos de investigación en 2017 que dieron lugar a advertencias sobre 53 páginas web o marcas comerciales y personas físicas y jurídicas vinculadas a las mismas.

### **Criterios de actuación de la CNMV**

En la Memoria se recogen, por segundo año consecutivo, los **criterios** que la CNMV sigue para la resolución de las reclamaciones. Estos criterios se refieren al análisis de la adaptación del producto al perfil inversor del cliente en los casos de mera ejecución de órdenes, de prestación del servicio de asesoramiento o de gestión de carteras, a la información sobre el producto a facilitar con carácter previo y posterior a la contratación, a la ejecución de órdenes, a las comisiones, a las testamentarías, a la titularidad de los valores y al funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente (SAC).

Con la inclusión de esta información, el informe, además de servir como instrumento de transparencia sobre la actividad de la institución, constituye una guía pormenorizada, sistemática, práctica y actualizada de las pautas que sigue el Servicio de Reclamaciones en sus resoluciones. Adicionalmente, al detallarse los criterios aplicados tanto en reclamaciones resueltas con informe favorable al reclamante como desfavorable, es posible identificar no sólo las malas prácticas llevadas a cabo por las entidades reclamadas sino también actuaciones que se consideran correctas.

### **Cambios en la tramitación de reclamaciones**

El 4 de noviembre de 2017, se publicó en el BOE la Ley 7/2017, de 2 de noviembre que incorporaba al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Por ello, el Servicio de Reclamaciones de la CNMV ha **adaptado su funcionamiento** a lo previsto en dicha norma. Las novedades más destacables en el procedimiento son:

- Se reduce el plazo de tramitación de las reclamaciones que pasa de cuatro meses a 90 días naturales.
- El nuevo procedimiento de reclamación se aplica también a las personas físicas que actúen con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión y a las personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.
- La reclamación no se admitirá si ha transcurrido menos de un mes (antes 2 meses) desde la presentación de la queja previa ante el Servicio de Atención al Cliente (SAC) de la entidad y no ha sido resuelta, o si ha transcurrido más de un año desde que se acudió al SAC de la entidad.
- Finalmente la reclamación será inadmitida si desde que se produjeron los hechos reclamados hasta la fecha de presentación de la reclamación ante el SAC hubieran transcurrido más de 5 años.

Para más información:  
Dirección de Comunicación CNMV  
Telf: 91 5851530  
[www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)  
[comunicación@cnmv.es](mailto:comunicación@cnmv.es)