

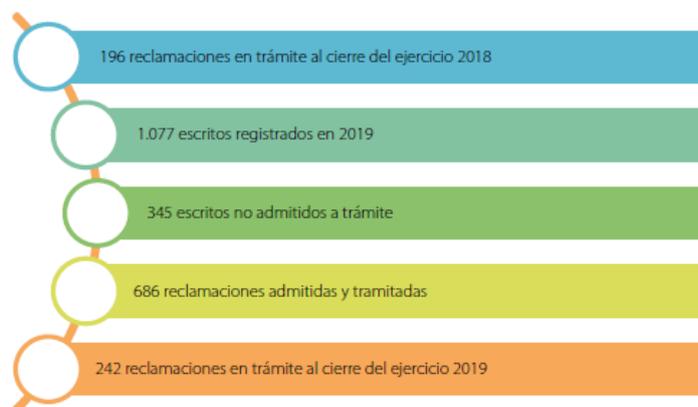
## LA CNMV PUBLICA LA MEMORIA DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS DE INVERSORES DE 2019

17 de noviembre de 2020

- El Servicio de Reclamaciones de la CNMV resolvió en 2019 1.031 reclamaciones, número similar al de 2018 (1.045)
- El porcentaje de aceptación de los criterios de la CNMV por parte de las entidades en las reclamaciones con informe favorable al reclamante fue el 80,2%, nivel que se ha multiplicado por once en los últimos seis años (en 2014 era el 7,3%)
- Se atendieron 7.560 consultas de inversores
- La memoria contiene información sobre las reclamaciones de los Servicios de atención al cliente (SAC) de las principales entidades
- Incluye una recopilación detallada de los criterios aplicados en las reclamaciones

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) ha publicado hoy la [Memoria de Atención de Reclamaciones y Consultas de los Inversores correspondiente a 2019](#). 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.

El número de expedientes nuevos registrados en el Servicio de Reclamaciones de la CNMV fue de 1.077, un 5,8%% más que el año anterior. En 2019 se concluyeron 1.031 expedientes de reclamación, de los cuales 345 fueron inadmitidos y 686 se tramitaron como reclamaciones.



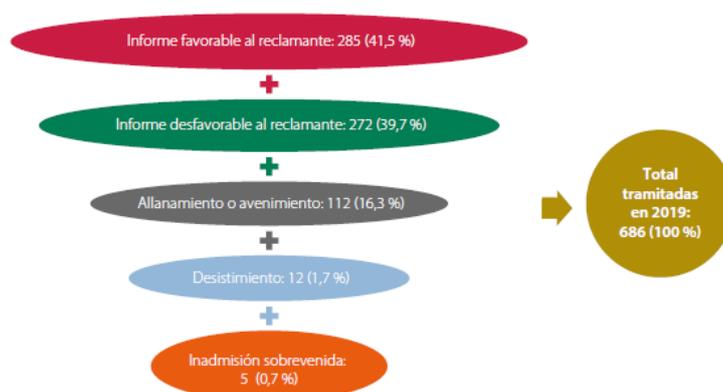
## Resolución de las reclamaciones finalizadas en 2019

CUADRO 7

Número de reclamaciones y quejas

	2017		2018		2019		% var. 19/18
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
<b>Tramitadas sin informe final motivado</b>	<b>108</b>	<b>16,3</b>	<b>107</b>	<b>15,4</b>	<b>129</b>	<b>18,8</b>	<b>3,4</b>
Allanamiento o avenimiento	73	11,0	97	13,9	112	16,3	2,4
Desistimiento	21	3,2	7	1,0	12	1,7	0,7
Inadmisión sobrevenida	14	2,1	3	0,4	5	0,7	0,3
<b>Tramitadas con informe final motivado</b>	<b>555</b>	<b>83,7</b>	<b>590</b>	<b>84,6</b>	<b>557</b>	<b>81,2</b>	<b>-3,4</b>
Informe favorable al reclamante	301	45,4	353	50,6	285	41,5	-9,1
Informe desfavorable al reclamante	254	38,3	237	34,0	272	39,7	5,7
<b>Total tramitadas</b>	<b>663</b>	<b>100,0</b>	<b>697</b>	<b>100,0</b>	<b>686</b>	<b>100,0</b>	

En relación con los 686 escritos tramitados, el Servicio de Reclamaciones concluyó con un informe motivado que determina que la actuación de la entidad ha sido incorrecta en el 41,5 % de los casos, y correcta, en el 39,7 % de los casos. También resulta destacable que en el 16,3 % de casos el reclamante obtuvo satisfacción completa a su pretensión o llegó a un acuerdo con la entidad sin llegar a formularse informe motivado de la CNMV.



### Resultado final de la tramitación

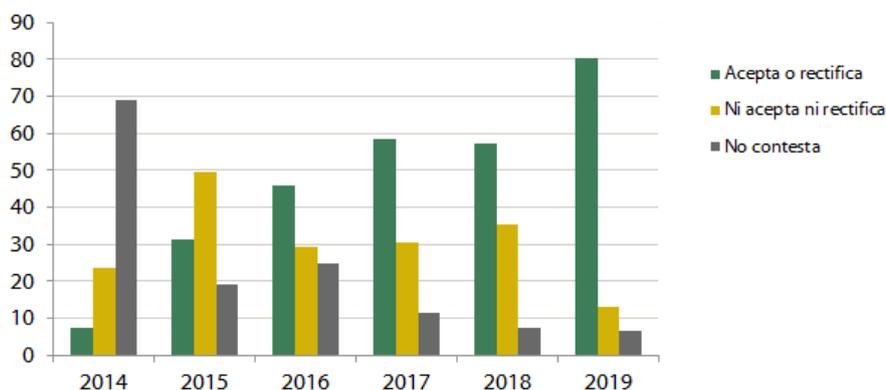
Si se consideran los 557 expedientes de reclamación que concluyeron con **informe final motivado** (81,2 % de los tramitados), los reclamantes obtuvieron un informe favorable a sus pretensiones en el 51,2 % de los casos y desfavorable en el 48,8 % restante.

De los casos en que el informe final fue favorable al reclamante el porcentaje de aceptación de los criterios de la CNMV por parte de las entidades fue del 80,2% de los casos.<sup>1</sup>

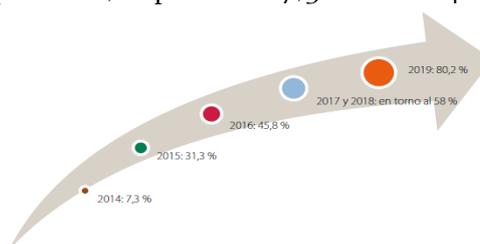
### Actuaciones posteriores a informes favorables al reclamante

Año	Actuaciones posteriores comunicadas por la entidad				Total	Entidades que no comunican actuaciones posteriores	
	Acepta criterios o rectifica		Ni acepta ni rectifica			N.º	%
2014	197	7,3	639	23,7	836	1.864	69
2015	238	31,3	377	49,5	615	147	19,3
2016	143	45,8	91	29,2	234	78	25
2017	176	58,3	92	30,5	268	34	11,3
2018	203	57,2	125	35,2	328	27	7,6
2019	231	80,2	38	13,2	269	19	6,6

### Evaluación de las actuaciones posteriores



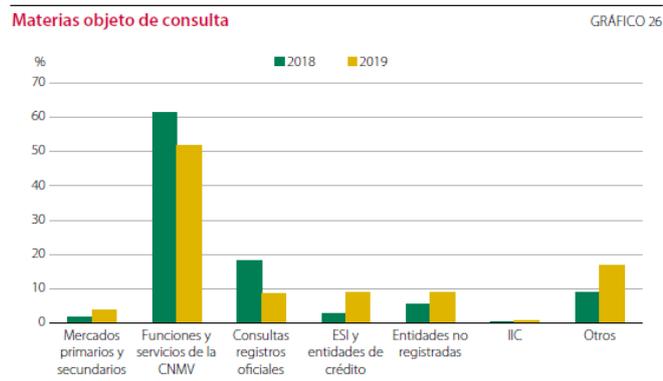
En los últimos años, el porcentaje de aceptaciones o rectificaciones de las entidades tras haber emitido el Servicio de Reclamaciones un informe favorable al reclamante ha crecido con fuerza: en seis años se ha multiplicado por once, al pasar del 7,3% en 2014 al 80,2% en 2019



## Consultas de los inversores

En 2019 se atendieron 7.560 consultas, un 29,8 % menos que en el ejercicio 2018. La mayoría se realizaron por vía telefónica (85,6 %); el segundo medio más utilizado fue el formulario de la sede electrónica (10,6 %), seguido del correo ordinario y la presentación a través del registro general (3,8 %).

Los inversores presentaron consultas sobre cuestiones vinculadas a la coyuntura de los mercados o a determinados acontecimientos, entre los que cabe señalar, entre otras, las relativas a la oferta pública voluntaria de adquisición sobre las acciones de la sociedad Distribuidora Internacional de Alimentación, S. A. (DIA), a un tipo de fraude realizado por empresas denominadas *recovery rooms*, a otro nuevo tipo de fraude conocido como *cuentas de trading financiadas*, así como las relativas a entidades no habilitadas, conocidas como *chiringuitos financieros*.



En las 686 reclamaciones concluidas en 2019 hubo 1.046 causas de reclamación. En cuanto al tipo de producto reclamado, casi un tercio de las reclamaciones resueltas se referían a IIC, mientras que las restantes aludían a otro tipo de valores, como instrumentos de capital, bonos u obligaciones y derivados financieros. Respecto de las cuestiones más reclamadas, destacan las relativas a la información posterior solicitada a las entidades (21%), a las comisiones cobradas por las entidades (18%) y a la información previa a la comercialización del instrumento financiero (16,5 %).

## Rankings de entidades

En la memoria se analiza el comportamiento del sector y se publican siete **ránkings** de entidades:

- por número de reclamaciones resueltas
- por plazo de lectura de la notificación de apertura de la reclamación
- por plazo de contestación a la petición inicial de alegaciones
- por porcentaje de pronunciamientos favorables al reclamante
- por número de allanamientos y avenimientos
- por porcentaje de actuaciones posteriores comunicadas tras pronunciamientos favorables al reclamante
- por porcentaje de aceptación de criterios o rectificación tras pronunciamientos favorables al reclamante

## Criterios de actuación de la CNMV

En la memoria se recogen, por cuarto año consecutivo, los **criterios** que la CNMV sigue para la resolución de las reclamaciones en los distintos temas: reclamaciones sobre mera ejecución/comercialización, sobre asesoramiento/ gestión de carteras, sobre información previa a la compra de valores, de IIC, y sobre información posterior de valores y de IIC. También se abordan con detalle los criterios aplicados a las reclamaciones sobre órdenes de valores, suscripciones y reembolsos de IIC, comisiones, testamentarías, titularidad, así como los criterios de las reclamaciones sobre el funcionamiento del SAC y defensor del cliente de las entidades.

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.

---

<sup>i</sup> Debe tenerse en cuenta que en algunas de las 285 reclamaciones resueltas en 2019 con informe favorable al reclamante había más de una entidad reclamada, por lo que se emitieron 288 pronunciamientos favorables al reclamante