

# **ESTUDIO DE PERCEPCIÓN SOBRE LA ACTUACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE INVERSIÓN POR PARTE DE LOS INVERSORES**

---

**Informe de Resultados  
Febrero de 2024**

# ► CONSIDERACIONES GENERALES, UNIVERSO Y CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

## *Consideraciones generales*

- Esta encuesta está dirigida a una muestra de inversores actuales, con el objetivo de conocer la percepción de estos inversores sobre la actuación de las entidades que les prestan los servicios de inversión.
- Los resultados y consideraciones de la encuesta reflejan, por tanto, la percepción de estos inversores, no la de la CNMV y no tienen por qué coincidir con la valoración ni los criterios aplicados en la supervisión.

## *Universo*

- Tener inversiones en acciones, fondos de inversión o derivados
- Tener entre 25 y 74 años
- Tener niveles de ingresos brutos anuales superiores a 22.000 euros (personas entre 25 y 34 años) o superiores a 35.000 euros (personas mayores de 35 años)

## *Muestra*

- 1350 entrevistas
- Nivel de confianza del 95%
- Margen de error para el total de la muestra sin segmentar es de  $\pm 2,67\%$

# ▶ OBJETIVOS Y CARACTERIZACIÓN DE MUESTRA

Los objetivos de esta investigación son los siguientes:

Identificar el proceso de aproximación de los inversores a los prestadores de servicios de inversión y a los servicios de inversión

Identificar aquellos atributos deseables en la prestación de un servicio de inversión

Identificar la satisfacción de los inversores en torno a los servicios prestados por los prestadores de servicios de inversión

Identificar el uso y la percepción de la información que proporcionan a los inversores los prestadores de servicios de inversión.

Identificar áreas de mejora percibidas incluyendo las relativas a la percepción de fraude por parte de los inversores.

## ► Satisfacción con la entidad



### ATRIBUTOS RELEVANTES PARA LOS INVERSORES

Transparencia de las comisiones	<b>41,4%</b>
Bajas comisiones por la prestación de servicios	<b>38,3%</b>
Resultados financieros de las carteras y/o productos	<b>35,0%</b>
Capacidad del personal para explicar inversión	<b>33,3%</b>
Rapidez en la prestación del servicio	<b>32,1%</b>
Trato personalizado	<b>31,5%</b>
El servicio de atención al cliente	<b>31,5%</b>



### SU ENTIDAD SATISFACE ESTAS CUESTIONES

Recibo información transparente de las comisiones	<b>42,6%</b>
Las comisiones son bajas	<b>33,9%</b>
Resultados financieros de las carteras son buenos	<b>35,9%</b>
Me informan de forma adecuada	<b>38,3%</b>
El servicio de presta de forma rápida	<b>42,0%</b>
Recibo un trato personalizado	<b>41,0%</b>
El servicio de atención al cliente es efectivo	<b>43,2%</b>

## CONSECUCCIÓN OBJETIVOS

PRODUCTOS/CARTERA AYUDAN CUMPLIR OBJETIVOS	<b>43,0%</b>
ENTIDAD PERSIGUE MEJOR INTERÉS PARA EL CLIENTE	<b>35,9%</b>

## CAMBIO DE PROVEEDOR

### RAZONES DEL CAMBIO



**43,0%**

Cambio de proveedor últimos 5 años

En qué medida tu entidad satisface estas cuestiones

Por ofertas más atractivas	<b>43,8%</b>
Por elevadas comisiones	<b>41,4%</b>
Productos no se adaptan a necesidades	<b>34,1%</b>
Por gestión poco adecuada	<b>31,9%</b>
Falta de transparencia en gastos	<b>31,0%</b>

## EXISTENCIA PROBLEMAS

**34,5%**  
EXISTENCIA PROBLEMAS

**79,3%**  
De los que han tenido problema con prestador autorizado PRESENTA RECLAMACIÓN

**52,3%**  
SENCILLEZ RECLAMACIÓN  
Muy sencillo

## ÁREAS DE MEJORA

Mejor atención	<b>5,1%</b>
Reducir las comisiones	<b>2,5%</b>
Transparencia	<b>1,7%</b>
Mayor rentabilidad	<b>1,0%</b>
Más productos	<b>1,0%</b>
Nada, ninguno	<b>87,0%</b>

# ► Valoración de la información recibida

## FUENTES DE INFORMACIÓN CONSULTADAS



## INFORMACIÓN RECIBIDA



## VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN



INFORMACIÓN ORAL



INFORMACIÓN ESCRITA  
Material o fichas comerciales



INFORMACIÓN ESCRITA  
Documentos legales



Completamente de acuerdo

**45,0%**  
ÚTIL



Completamente de acuerdo

**41,8%**  
SUFICIENTE



Completamente de acuerdo

**38,7%**  
COMPRENSIBLE

# ▶ PRINCIPALES CONCLUSIONES

## *Hábitos de inversión (I)*

### **PRODUCTOS DE INVERSIÓN Y SU GESTIÓN**

- **Dos de cada tres inversores invierten en acciones y en fondos de inversión.** Más de la mitad de los inversores invierten también en depósitos.
- **El servicio más utilizado para invertir en acciones es el de ejecución.**
- La mayoría de los inversores **toma sus propias decisiones en sus inversiones (58,2%).**
- Un tercio de los inversores realiza gestiones con sus inversiones **una o dos veces por semana.**
- La forma de realizar las gestiones es mayoritariamente presencial en los casos de los servicios de asesoramiento financiero y gestión discrecional de carteras, mientras que por el contrario aquellos que recurren **al servicio de ejecución de órdenes realizan sus gestiones de forma on-line.**

# ▶ PRINCIPALES CONCLUSIONES

## *Hábitos de inversión (II)*

### **PROVEEDORES DE SERVICIOS DE INVERSIÓN**

- **3 de cada 5 inversores no han cambiado de proveedor** de servicios de inversión en los últimos 5 años.
- Los motivos principales del cambio tanto por **ofertas más atractivas por parte de otra entidad**, como por **elevadas comisiones**.
- Las principales entidades utilizadas por los inversores para gestionar sus inversiones son las Entidades de Crédito y Ahorro (ECA).
- La mayoría de los inversores **utilizan la misma entidad desde hace dos o más años**.
- **Dos de cada tres inversores** comprobaron la **autorización de CNMV**.

# ▶ PRINCIPALES CONCLUSIONES

## *Satisfacción con el proveedor*

### **ASPECTOS DEL SERVICIO Y CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS**

- Para los inversores, los aspectos más importantes de un servicio de inversión son en primer lugar la **transparencia de las comisiones** (41%), seguido de las **bajas comisiones por la prestación de servicios** (38%) y los **resultados financieros de las carteras y/o productos ofrecidos entidad** (35%).
- Los aspectos de las entidades que más satisfacción generan en el inversor giran en torno a que el **servicio de atención al cliente sea efectivo** (43%), que **se reciba información transparente sobre las comisiones** y que **el personal de la entidad/profesional sea amable** (42%), así como que **el servicio se preste de forma rápida** (42%).
- El **83,2% de los inversores** piensan que, la entidad utilizada para gestionar sus inversiones **consigue las mejores condiciones posibles**.

### **SATISFACCIÓN Y RECOMENDACIÓN**

- El **42% de los inversores** se muestran **muy satisfechos** con el servicio que les proporciona su entidad/profesional.
- La **recomendación de la entidad a sus amigos o familiares es elevada**, puesto que alcanza de media un **8,53** sobre 10.

# ▶ PRINCIPALES CONCLUSIONES

## Información

### INFORMACIÓN RECIBIDA

- La fuente de información más consultada a la hora de decidir una inversión es, en primer lugar, el **personal de la entidad/profesional** (42%), seguida de **la información en el sitio web de la entidad/profesional** (40%).
- La mayoría de los inversores afirma que la entidad/profesional le informa sobre los diferentes aspectos de la inversión tales como las características del servicio (87%), el funcionamiento de los productos (85%) los costes (84%), los riesgos (84%), o sobre la propia entidad (84%).
- La percepción de haber recibido información no es tan elevada es respecto a la **documentación legal antes de la contratación** (76%).
- El soporte de la información escrita es mayoritariamente en **formato electrónico**.
- **La información sobre sostenibilidad se lee principalmente en la web de la entidad** (69%).

### VALORACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- La **información oral** recibida es calificada por el **46,6% con un muy bien**. De forma global, la información recibida es considerada principalmente útil (45%), suficiente (41%) y comprensible (38%).
- En **dos de cada tres casos han visto o leído advertencias sobre los riesgos de los productos** y estrategias de inversión, y entre ellos, en cuatro de cada diez casos las entendieron perfectamente.

# ▶ PRINCIPALES CONCLUSIONES

## *Problemas y Áreas de mejora*

### **PROBLEMAS CON EL PRESTADOR DE SERVICIOS DE INVERSIÓN**

- **Dos de cada tres** inversores **no han experimentado problemas con las entidades o profesionales a través de los cuales gestionan sus inversiones**. Entre los que sí encontraron problemas, **un 12% de los casos donde el prestador no estaba autorizado** para prestar servicios de inversión.
- Para averiguarlo se fijan principalmente en referencias al registro de la entidad/profesional en la CNMV, el Banco de España o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (37%).
- La mayoría de inversores que han tenido problemas con entidades autorizadas señalan como motivo principalmente las **discrepancias con el cobro de comisiones y gastos** (58%), la **dificultad para contactar con algún empleado con el fin de resolver una cuestión** (57%) y la falta de información en relación con el servicio prestado (52%).
- En **ocho de cada diez casos** en los que surgieron problemas con entidades legales se presentó alguna **reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente (SAC)** de la entidad. Presentar la reclamación fue muy sencillo para la mitad de los clientes (52%).

### **ÁREAS DE MEJORA**

- Las solicitudes de mejora se centran en una mejor atención (5%), reducir las comisiones (2%) una mayor transparencia (1%), más rentabilidad o más productos (1% respectivamente).

# ▶ METODOLOGÍA

## ÁMBITO

España.

## UNIVERSO

Población general entre 25 y 74 años, con productos de inversión contratados.

## MUESTRA

1.350 casos

## DISTRIBUCIÓN MUESTRAL

Se establecen unas cuotas flexibles en función del tramo de edad.

## ERROR MUESTRAL

El margen de error para el total de la muestra sin segmentar es de  $\pm 2,67\%$ , con un nivel de confianza del 95% y  $p=q=0,50$ .

## TRABAJO DE CAMPO

Entre los meses de junio y julio de 2023.

## TIPO DE QUESTIONARIO

De aplicación online, multi-dispositivo, semiestructurado, de aproximadamente 12 minutos de duración.

## ANONIMATO Y CONFIDENCIALIDAD

Se garantiza el absoluto anonimato de las respuestas de los entrevistados, utilizadas únicamente de forma agregada.

## CONTROL DE CALIDAD

De acuerdo a la norma ISO 20252 y el Código de conducta CCI/ESOMAR.