

LA CNMV PUBLICA LA MEMORIA DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS DE INVERSORES DE 2022

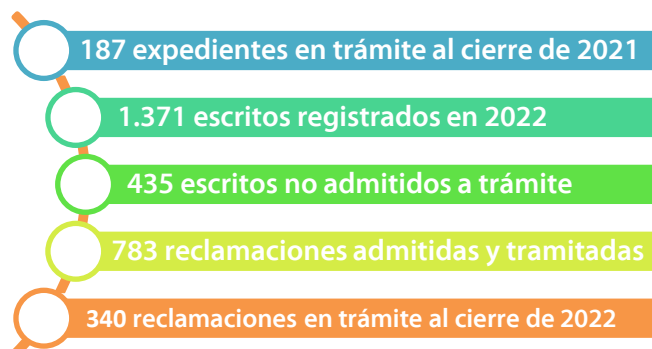
31 de julio de 2023

- El Servicio de Reclamaciones de la CNMV recibió 1.371 escritos de queja por parte de los inversores, un número muy bajo en términos relativos
- Pese a no ser vinculante la resolución, las entidades rectifican su actuación en el 87,5% de los casos, una vez que la CNMV interviene
- El plazo medio de resolución de las reclamaciones con informe final se redujo hasta 107 días, frente a 109 de 2021
- Los inversores dirigieron a la CNMV 9.630 consultas, entre las que destacan las referidas a entidades no registradas
- Incluye una recopilación de los criterios de supervisión más relevantes aplicados en la resolución de las reclamaciones

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) publica hoy la [Memoria de Atención de Reclamaciones y Consultas de los Inversores correspondiente a 2022](#). 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, así como en la atención a sus dudas y consultas, en el ámbito de la prestación de servicios de inversión. Se trata de un servicio gratuito al que puede acceder cualquier inversor.

En el año 2022 se registraron **1.371** reclamaciones, un 9,4% más que en 2021. Teniendo en cuenta estos escritos, así como los pendientes del año anterior, la CNMV inadmitió 435 y admitió y tramitó 783.

Se trata de un número muy reducido de reclamaciones, en línea con los últimos años, en comparación con el número de cuentas de valores en España (unos 16 millones) y con el tamaño del sector de servicios de inversión, que denota una conflictividad extraordinariamente baja.



Resolución de las reclamaciones y grado de aceptación por las entidades

El 68,7% de las reclamaciones tramitadas terminaron con la emisión de un informe final motivado. Este informe fue favorable a las pretensiones del reclamante en el 50,4 % de los casos (54,6% en 2021) y desfavorable en el 49,6% restante (45,4% el año anterior).

Resolución de las reclamaciones finalizadas en 2022

Número de reclamaciones y quejas

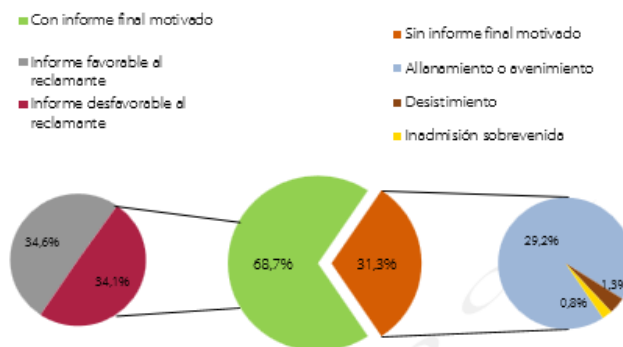
	2020		2021		2022		% var. 22/21
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Tramitadas sin informe final motivado	137	18,5	199	23,4	245	31,3	23,1
Allanamiento o avenimiento	117	15,8	179	21	229	29,2	27,9
Desistimiento	15	2	15	1,8	10	1,3	-33,3
Inadmisión sobrevenida	5	0,7	5	0,6	6	0,8	20
Tramitadas con informe final motivado	602	81,5	652	76,6	538	68,7	-17,5
Informe favorable al reclamante	311	42,1	356	41,8	271	34,6	-23,9
Informe desfavorable al reclamante	291	39,4	296	34,8	267	34,1	-9,8
Total tramitadas	739	100	851	100	783	100	-8

Fuente: CNMV.

Aun habiéndose admitido a trámite, la reclamación puede terminarse anticipadamente sin que el Servicio de Reclamaciones emita un informe final motivado. En este sentido, de las tramitadas, el 31,3 % no requirió informe ya que se resolvieron porque la entidad llegó a un acuerdo con el reclamante después de que éste interpusiese su reclamación ante la CNMV. Estos casos supusieron el 29,2 del total de tramitados en 2022, frente al 21 % en 2021 y el 15,8 % en 2020.

Distribución del tipo de resolución de reclamaciones

GRÁFICO 19



Fuente: CNMV.

Por su parte, en los casos en los que el pronunciamiento fue favorable al reclamante, el porcentaje de aceptación de las conclusiones recogidas en los informes por parte de las entidades y la posterior rectificación de la situación frente al reclamante fue del 77,2 %. Es decir, a pesar de no ser legalmente vinculantes, los pronunciamientos del Servicio de Reclamaciones de la CNMV hacen que en un porcentaje altísimo de casos los clientes obtengan una solución favorable y no tengan que acudir a la vía judicial. Apenas 63 reclamaciones en toda España en las que el cliente llevaba razón, a juicio de la CNMV, quedaron sin atender favorablemente por las entidades en 2022.

Si al porcentaje de aceptaciones y rectificaciones de 77,2 % en 2022 se le añadiesen los 230 allanamientos que se han producido—que no dejan de ser rectificaciones de las entidades frente a sus clientes una vez que la CNMV interviene— el porcentaje de expedientes en los que las entidades han llegado a acuerdos con los reclamantes ascendería al 87,5% de los casos reclamados.

El plazo medio de tramitación de reclamaciones resueltas con informe final motivado (tanto favorable como desfavorable) fue de 107,7 días, frente a 109 días en 2021.

Motivos, tipos de productos y entidades

Las causas de reclamación que destacaron en 2022 fueron las relativas a las comisiones cobradas por las entidades por los productos contratados y por los servicios prestados (24,6 %), la información

facilitada sobre el producto o servicio después de su contratación (21,5 %) y las incidencias en las órdenes de compraventa (19,3 %).

En cuanto al tipo de producto reclamado, un 48,9 % de las causas de reclamación resueltas estaba relacionado con instituciones de inversión colectiva, mientras que las restantes aludían a otro tipo de valores mobiliarios, como instrumentos de capital, bonos u obligaciones y derivados financieros.

Las entidades de crédito (en particular, los bancos) son las entidades que motivaron un mayor número de reclamaciones, en línea con el peso que representan en el mercado de prestación de servicios de inversión.

Rankings de entidades

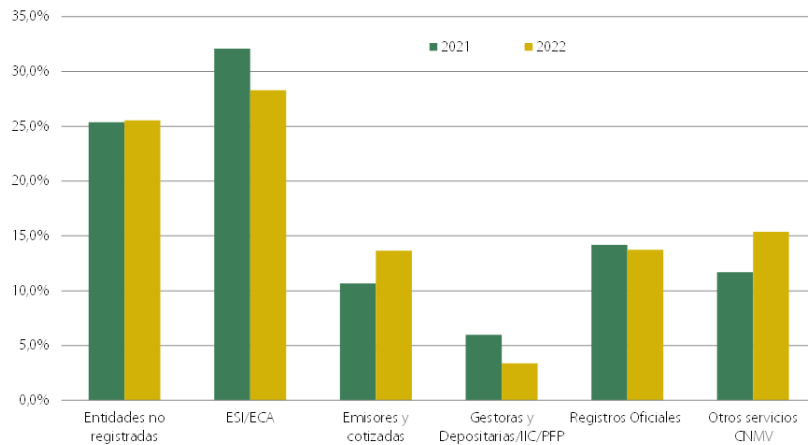
En la memoria se incluye también información detallada sobre las reclamaciones recibidas y tramitadas por los Servicios de atención al cliente (SAC) de las principales entidades y se publican una serie de *rankings* de las entidades en relación con diferentes cuestiones.

Consultas de los inversores

En 2022 se recibieron **9.630** consultas de los inversores, un 7,6% menos que en el año anterior. La mayoría, el 82,5%, se realizaron por vía telefónica a través del Teléfono de Atención al Inversor. El resto, llegaron a través del formulario electrónico (15%) o a través del registro general (2,4%).

Materias objeto de consulta

GRÁFICO 26



Fuente: CNMV.

Las consultas escritas relacionadas con las pérdidas por los inversores por desembolsos realizados a través de entidades no registradas o “chiringuitos financieros” representaron un 25 % del total.

Entre los temas abordados por los inversores durante 2022 destacan las consultas sobre:

- Cursos de formación vinculados a inexistentes ofertas de empleo.
- Asesoramiento no personalizado por entidades sin autorización.
- Pago por adelantado para recuperar una supuesta inversión.
- Suplantación de identidad de entidades registradas.
- Procesos de ofertas públicas de adquisición de valores (opas).
- Ampliación de capital de Urbas Grupo Financiero, S.A.
- Sociedades cotizadas en BME Growth, como es el caso de Greenalia, S.A. e Izertis S.A.
- Quiebra o insolvencia de la entidad española depositaria de valores
- Quiebra o insolvencia de la sociedad gestora de fondos de inversión
- Dudas sobre la condición de garantizados de ciertos fondos de inversión
- Finanzas sostenibles



Criterios de actuación de la CNMV

En la memoria se recogen los **criterios** más relevantes que la CNMV ha seguido para la resolución de las reclamaciones en los distintos temas: análisis de la adaptación del producto al perfil inversor del cliente en los casos de mera ejecución de órdenes, asesoramiento o gestión de carteras; la información sobre el producto que se debe facilitar con carácter previo y posterior a la contratación; la ejecución de órdenes; las comisiones aplicables a las IIC, a otros valores y al servicio de gestión de carteras; las testamentarías y la titularidad de los valores.