



Atención de reclamaciones y consultas de los inversores

Memoria 2013

**Atención de reclamaciones
y consultas de los inversores
Memoria 2013**

Comisión Nacional del Mercado de Valores

Edison, 4

28006 Madrid

Passeig de Gràcia, 19

08007 Barcelona

© Comisión Nacional del Mercado de Valores

Se autoriza la reproducción de los contenidos de esta publicación siempre que se cite su procedencia.

La CNMV difunde sus informes y publicaciones a través de la red Internet en la dirección www.cnmv.es

Maquetación: Composiciones Rali, S.A.

ISSN: 1989-2071

Índice general

1	Introducción	7
2	Actividad durante 2013	11
2.1	Reclamaciones	13
2.1.1	Volumen y tipo de resolución de reclamaciones	13
2.1.2	Distribución mensual y plazos de resolución de reclamaciones	14
2.1.3	Razones de denegación de la admisión a trámite de reclamaciones	17
2.1.4	Evolución de los motivos de las reclamaciones tramitadas con informe final motivado	17
2.1.5	Informes favorables al reclamante atendiendo al asunto planteado en la reclamación	20
2.1.6	Allanamientos o avenimientos y desistimientos atendiendo al asunto planteado en la reclamación	21
2.1.7	Seguimiento de los informes favorables al reclamante	22
2.1.8	Clasificación de entidades reclamadas según diversos criterios (<i>ranking</i>)	23
2.2	Consultas	27
2.2.1	Volumen y canales de consulta	28
2.2.2	Asuntos objeto de consulta	28
2.3	Mecanismos de cooperación internacional	30
2.3.1	Financial Dispute Resolution Network (FIN-NET)	30
2.3.2	Novedades en materia de regulación	31
3	Asuntos destacados en las reclamaciones y criterios aplicados en su resolución	35
3.1	Criterio del plazo de 6 años contemplado en el artículo 10 de la Orden 2502/2012, de 16 de noviembre, para la presentación de reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV	37
3.2	Cláusulas de los contratos potencialmente mejorables	38
3.3	Falta de atención por parte de las entidades de las solicitudes de información de sus clientes	40
4	Asuntos más relevantes en las consultas	43
4.1	Comercialización de productos híbridos	45
4.2	Procesos de canje y/o recompra de determinados instrumentos híbridos	45
4.3	Los procesos de arbitraje habilitados por determinadas entidades participadas por el FROB	49
4.4	Comisiones cargadas por los intermediarios financieros por la prestación de servicios de inversión	50
4.5	Ajustes llevados a cabo en el subyacente de un contrato financiero atípico (CFA) o CCVO (contrato de compra-venta de opciones)	51
4.6	Negociación de las acciones de Bankia en la sesión bursátil entre los días 16 y 27 de mayo	51
4.7	Consultas sobre la fusión por absorción de Banco de Valencia, S.A. por Caixabank, S.A.	52
4.8	Programas de retribución al accionista mediante ampliaciones de capital liberadas	52
4.9	Pescanova, S.A.	52
4.10	Implicaciones y alternativas existentes para los accionistas de compañías excluidas o suspendidas de negociación	52
4.11	Opas de exclusión	53
4.12	Aportaciones financieras subordinadas de Eroski Soc. Coop. y de Fagor, Soc. Coop. de Crédito	53
4.13	Cuotas participativas CAM	53
Anexos		55
Anexo 1	Cuadros estadísticos	55
Anexo 2	Relación de reclamaciones con informe favorable al reclamante	63
Anexo 3	Novedades introducidas por la Circular 7/2013, de 25 de septiembre y presentación electrónica de reclamaciones	85

Índice de cuadros

Cuadro 1	Reclamaciones tramitadas según tipo de resolución	13
Cuadro 2	Distribución mensual de reclamaciones en 2013	15
Cuadro 3	Plazos de resolución de las reclamaciones en 2013	16
Cuadro 4	Razones de la denegación de la admisión a trámite de las reclamaciones	17
Cuadro 5	Motivos de las reclamaciones tramitadas con informe final motivado	18
Cuadro 6	Informes favorables al reclamante por motivos de reclamación en 2013	20
Cuadro 7	Allanamientos, avenimientos y desistimientos por motivos de reclamación en 2013	22
Cuadro 8	Actuaciones posteriores a informes favorables al reclamante por tipo de entidades contra las que se reclama	23
Cuadro 9	<i>Ranking</i> de entidades con informe final motivado en 2013	24
Cuadro 10	<i>Ranking</i> de entidades con informe final motivado favorable al reclamante	25
Cuadro 11	<i>Ranking</i> de entidades por porcentaje de aceptación de criterios	26
Cuadro 12	Número de consultas por canal de recepción	28
Cuadro A1.1	Distribución geográfica de reclamaciones en 2013	57
Cuadro A1.2	Distribución de las reclamaciones por entidad	58
Cuadro A1.3	Actuaciones posteriores a informes favorables al reclamante por entidades	60

Índice de gráficos

Gráfico 1	Evolución anual de las reclamaciones	14
Gráfico 2	Evolución mensual de reclamaciones en 2013	15
Gráfico 3	Evolución anual de los motivos de las reclamaciones tramitadas con informe final motivado	19
Gráfico 4	Distribución de informes favorables al reclamante por motivo de reclamación en 2013	21
Gráfico 5	Reclamaciones con informe final motivado en 2013 por entidades	24
Gráfico 6	Reclamaciones favorables y desfavorables al reclamante en 2013 por entidades	26
Gráfico 7	Concentración de reclamaciones por tipo de resolución del informe final motivado	27
Gráfico 8	Materias objeto de consulta	29

1 Introducción

1 Introducción

Esta Memoria presenta las actuaciones de la CNMV en la atención de las reclamaciones, quejas y consultas de los inversores realizadas en 2013 a través del Servicio de Reclamaciones.

La obligación legal de elaboración de una memoria anual fue establecida en el artículo 30.4 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero conforme al cual *«El Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones publicarán anualmente una memoria de sus respectivos servicios de reclamaciones en la que, al menos, deberá incluirse el resumen estadístico de las consultas y reclamaciones atendidas y los criterios mantenidos por dichos servicios, en relación con las materias sobre las que versan las reclamaciones presentadas, así como las entidades afectadas, con indicación en su caso del carácter favorable o desfavorable del informe»*.

El presente informe responde a dicha obligación legal y muestra información sobre la atención de las reclamaciones, quejas y consultas realizada por la CNMV durante el año 2013.

Los inversores pueden presentar reclamaciones cuando se sienten perjudicados en sus intereses o derechos por la actuación de alguna entidad que preste servicios de inversión. Con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, los inversores pueden poner de manifiesto ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que pudieran derivar en la declaración de una falta de ajuste a la normativa de transparencia y protección de la clientela o a las buenas prácticas y usos financieros.

También pueden presentar consultas, o solicitudes de asesoramiento e información, sobre cuestiones de interés general que afecten a los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela o sobre los cauces legales para el ejercicio de tales derechos.

La resolución de las reclamaciones conlleva la emisión por parte de la CNMV de un informe no vinculante que no tiene la consideración de acto administrativo recurrible.

El procedimiento de presentación de reclamaciones y de consultas ha quedado establecido en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en vigor desde el 22 de mayo de 2013.

El procedimiento de resolución de reclamaciones contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención de consultas en el ámbito del mercado de valores

se concreta en la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la CNMV, que se dicta en desarrollo de la referida Orden ECC/2502/2012.

La Memoria se organiza en cuatro capítulos y tres anexos. Tras esta introducción, el capítulo segundo informa de la actividad del Servicio de Reclamaciones de la CNMV durante el ejercicio 2013, presentando datos del número de reclamaciones y consultas presentadas, tramitadas y resueltas durante el ejercicio por el Servicio de Reclamaciones de la CNMV, así como las que se encontraban en trámite al cierre del año 2013. La distribución temporal y los plazos de resolución de las reclamaciones en el año 2013 por meses y por trimestres respectivamente. Las diversas razones de la denegación de la admisión a trámite de las reclamaciones. La casuística de los motivos de las reclamaciones tramitadas que dieron lugar a un informe final motivado favorable y desfavorable a los reclamantes, y al allanamiento de la entidad, al avenimiento por convenio con el reclamante o al desistimiento de éste.

Cabe destacar como novedad respecto a la Memoria de reclamaciones de ejercicios anteriores un *ranking* por entidades según el número de reclamaciones con informe final motivado, según el porcentaje de informes finales favorables para los reclamantes y según el porcentaje de aceptación de criterios posterior a la emisión de un informe favorable al reclamante. Se especifican, asimismo, las entidades contra las que se presentaron las reclamaciones, los asuntos reclamados, los tipos de resolución según los informes emitidos y el seguimiento de los informes favorables a los reclamantes. En el apartado de las consultas se especifican los asuntos que han sido más frecuentes y se indican los canales por los que se han recibido las mismas y el volumen. Finalmente, en este capítulo también se recoge la actividad de la red FINNET dirigida al tratamiento de las reclamaciones transfronterizas y una breve descripción de los mecanismos, organizaciones y foros de cooperación internacional para la defensa de los intereses de los inversores minoristas, así como un resumen de las novedades en materia de regulación internacional sobre cuestiones que afectan al inversor minorista en el ámbito europeo.

El tercer capítulo contiene los principales asuntos y determinados criterios aplicados en la resolución de las reclamaciones en el ejercicio 2013 que se consideran de interés general. Cabe destacar el criterio del plazo de seis años para la presentación de reclamaciones, las cláusulas de los contratos potencialmente mejorables y la falta de atención por parte de las entidades de las solicitudes de información de los clientes.

El cuarto capítulo se dedica a los asuntos más relevantes que han sido objeto de consulta durante el año 2013, entre los que cabe destacar las cuestiones sobre la comercialización de productos híbridos y los procesos de canje y/o recompra de determinados instrumentos híbridos como consecuencia de la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito.

Respecto a los anexos, el primero de ellos recoge diversas estadísticas sobre las reclamaciones, adicionales a las ya incluidas en el capítulo primero, y el segundo contiene una relación de las reclamaciones favorables al reclamante por entidades clasificadas por asuntos.

El tercer anexo explica las novedades introducidas por la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la CNMV, y una descripción de la forma de utilizar de la página web de la CNMV para formular una reclamación, una queja o una consulta.

2 Actividad durante 2013

2.1 Reclamaciones

2.1.1 Volumen y tipo de resolución de reclamaciones

En 2013, se presentaron un total de 7.308 reclamaciones y quejas. Aun cuando descendieron un 33 % con respecto a 2012, las reclamaciones y quejas presentadas se mantuvieron en niveles muy elevados en comparación con 2011 y los años anteriores a éste. El número de reclamaciones pendientes de tramitación al finalizar el ejercicio descendió notablemente y pasó de 6.377 en 2012 a 3.615 en 2013.

Reclamaciones tramitadas según tipo de resolución

CUADRO 1

Número de reclamaciones y quejas. Porcentaje sobre el total de reclamaciones y quejas tramitadas

	2011		2012		2013		% variación	
	Número	%	Número	%	Número	%	11/12	12/13
Reclamaciones presentadas en el Servicio de Reclamaciones de la CNMV	2.005	-	10.900	-	7.308	-	443,6	-33,0
No admitidas a trámite	232	-	1.259	-	1.685	-	442,7	33,8
Tramitadas sin informe final motivado	372	17,1	1.587	35,4	2.242	26,7	326,6	41,3
Allanamiento o avenimiento	187	8,6	372	8,3	519	6,2	98,9	39,5
Desistimiento	16	0,7	80	1,8	120	1,4	400,0	50,0
Fuera de competencias	169	7,8	1.135	25,3	1.603	19,1	571,6	41,2
Tramitadas con informe final motivado	1.806	82,9	2.892	64,6	6.143	73,3	60,1	112,4
Informe favorable al reclamante	1.218	55,9	2.214	49,4	4.199	50,1	81,8	89,7
Informe desfavorable al reclamante	588	27,0	678	15,1	1.944	23,2	15,3	186,7
Total tramitadas	2.178	100,0	4.479	100,0	8.385	100,0	105,6	87,2
En trámite al cierre del ejercicio	1.215	-	6.377	-	3.615	-	424,9	-43,3

Fuente: CNMV.

Las reclamaciones y quejas presentadas no se tramitan en caso de incumplimiento de los requisitos de admisión insubsanables o insubsanados en plazo. Por este motivo se denegó la admisión a trámite de 1.685 reclamaciones y quejas en 2013.

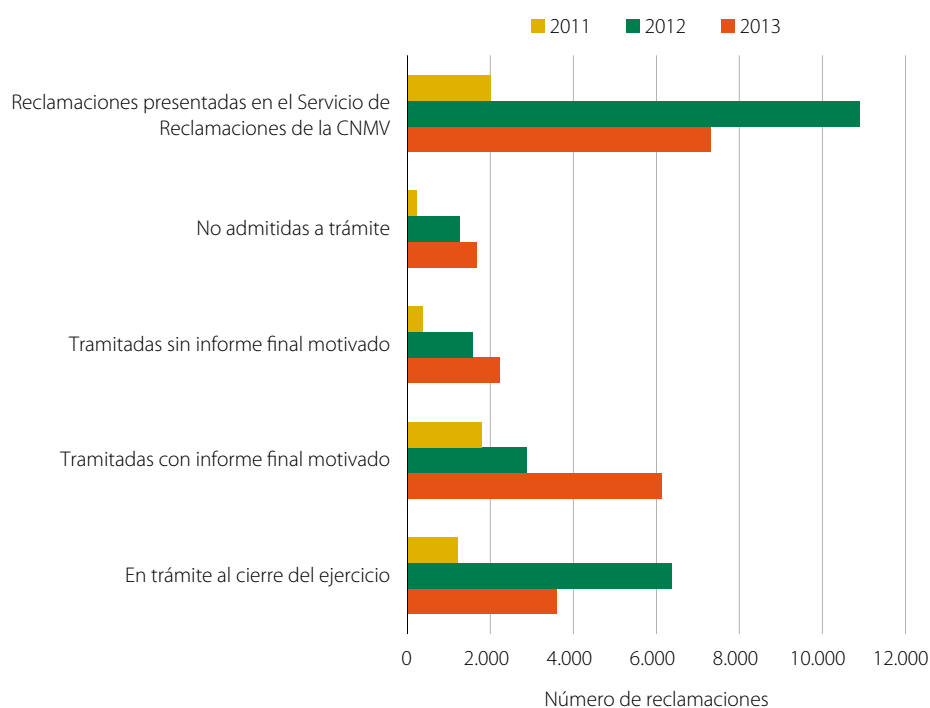
Aun habiendo sido admitida a trámite, la reclamación o queja puede terminar anticipadamente en determinados casos sin que la CNMV emita un informe final motivado. Del total de quejas y reclamaciones tramitadas, no requirieron la emisión de un informe final motivado: el 6,2 % por allanamiento de la entidad o avenimiento entre el reclamante y la entidad, el 1,4 % por desistimiento del reclamante y el

19,1 % por encontrarse fuera de la competencia del Servicio de Reclamaciones de la CNMV¹.

En el resto de los casos, la tramitación finaliza con la emisión de un informe motivado que determina si se desprende, en su caso, que la entidad reclamada no se ha ajustado a la normativa de transparencia y protección del inversor o a las buenas prácticas y usos financieros. Durante el ejercicio 2013, la CNMV emitió informes motivados sobre 6.143 quejas y reclamaciones, el 73,3 % de las tramitadas, lo que supone un incremento del 112,4 % respecto al año anterior. Los reclamantes obtuvieron un informe favorable en el 68,4 % de los casos y un informe desfavorable en el 31,6 % restante.

Evolución anual de las reclamaciones

GRÁFICO 1



Fuente: CNMV.

2.1.2 Distribución mensual y plazos de resolución de reclamaciones

La presentación de reclamaciones y quejas en la CNMV se concentró fundamentalmente en los cinco primeros meses del año, en los que se presentaron en torno a 800 y 900 reclamaciones mensuales y se acumuló el 59 % del total. Posteriormente, el descenso de las reclamaciones presentadas y el aumento de los recursos dedicados por la CNMV a la atención de reclamaciones han supuesto una continua y gradual reducción de las reclamaciones pendientes de tramitación.

¹ La falta de competencia de la CNMV puede producirse porque se haya iniciado un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia o porque su contenido sea competencia del Servicio de Reclamaciones de otro organismo (en particular, el Banco de España y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones).

Distribución mensual de reclamaciones en 2013

CUADRO 2

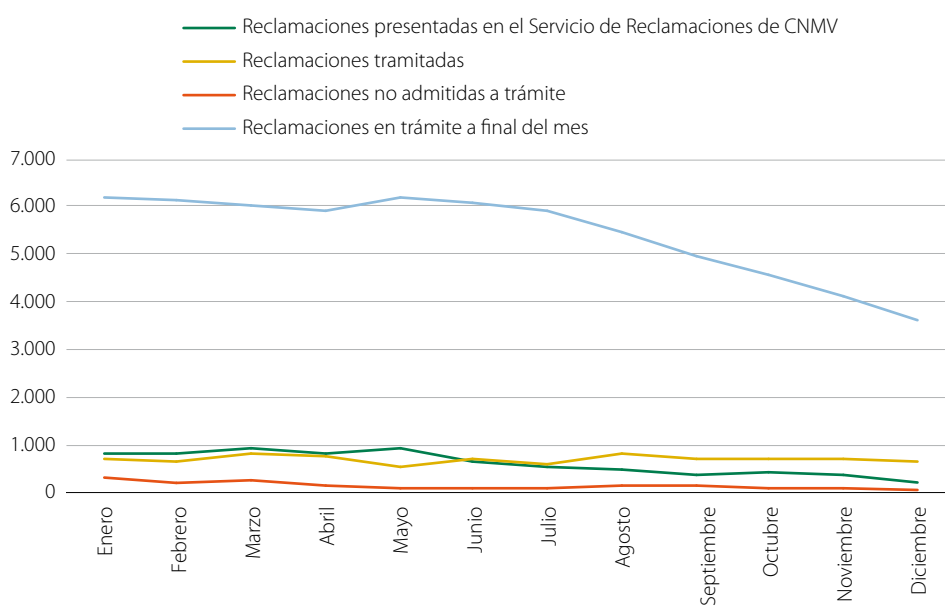
Actividad durante 2013

Mes	Reclamaciones presentadas en el Servicio de Reclamaciones de CNMV	Reclamaciones tramitadas	Reclamaciones no admitidas a trámite	Reclamaciones en trámite a final del mes
Enero	791	682	318	6.168
Febrero	817	659	203	6.123
Marzo	946	815	244	6.010
Abril	829	763	142	5.934
Mayo	912	522	107	6.217
Junio	664	707	108	6.066
Julio	556	614	75	5.933
Agosto	475	814	144	5.450
Septiembre	354	700	144	4.960
Octubre	402	725	67	4.570
Noviembre	351	726	79	4.116
Diciembre	211	658	54	3.615
TOTAL	7.308	8.385	1.685	

Fuente: CNMV.

Evolución mensual de reclamaciones en 2013

GRÁFICO 2



Fuente: CNMV.

El plazo medio de resolución de reclamaciones se situó en 174 días y aumentó trimestralmente a lo largo del año 2013. Asimismo, el número de reclamaciones tramitadas y no admitidas a trámite en menos de cuatro meses se han ido reduciendo progresivamente en 2013.

Los factores explicativos son, entre otros, la forma de finalizar la reclamación, los cambios introducidos por la normativa reguladora del procedimiento de tramitación y la interrupción de los trámites en algunas reclamaciones ante la posibilidad de iniciarse un procedimiento arbitral.

Plazos de resolución de las reclamaciones en 2013

CUADRO 3

Trimestre	Tramitadas con informe final motivado		Tramitadas sin informe final motivado		No admitidas a trámite		Total		Reclamaciones resueltas (tramitadas y no admitidas) en menos de 4 meses	
	Núm.	Plazo	Núm.	Plazo	Núm.	Plazo	Núm.	Plazo	Núm.	% sobre total
1T	1.519	180	637	117	765	68	2.921	137	1.331	46 %
2T	1.712	203	280	106	357	44	2.349	168	506	22 %
3T	1.350	243	778	146	363	66	2.491	187	669	27 %
4T	1.562	237	547	209	200	39	2.309	213	299	13 %
Año	6.143	215	2.242	148	1.685	59	10.070	174	2.805	28 %

Plazo expresado en días.

Fuente: CNMV.

En el segundo trimestre del año, las reclamaciones tramitadas con informe final motivado aumentaron un 12,71 % y las reclamaciones tramitadas sin informe final motivado y no admitidas a trámite fueron menos de la mitad en comparación con el trimestre anterior. Estas circunstancias tuvieron como efecto un aumento del plazo medio de tramitación de reclamaciones. A este respecto, la emisión del informe final motivado requiere una mayor dedicación de tiempo, ya que se realiza un análisis detallado y pormenorizado a los efectos de determinar si existen circunstancias por las que pueda apreciarse una actuación incorrecta de la entidad.

Además, a partir del segundo semestre de 2013, los plazos se vieron afectados por los nuevos trámites introducidos por la normativa reguladora del procedimiento de reclamación y por el proceso de arbitraje ofrecido a los clientes minoristas por las entidades participadas por el FROB.

Por un lado, la tramitación de quejas y reclamaciones se ha visto modificada por la entrada en vigor, el 22 de mayo de 2013, de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre². Esta norma introduce un nuevo trámite por el que las alegaciones y la documentación aportada por la entidad reclamada ante la CNMV han de remitirse al reclamante, quien puede pronunciarse sobre ellas en el plazo de quince días hábiles. Adicionalmente, en caso de controversia entre las alegaciones del reclamante y de la entidad, le corresponde a ésta última fundamentar sus alegaciones. El cumplimiento de estos nuevos trámites retrasa el momento a partir del cual el Servicio de Reclamaciones de la CNMV puede emitir su informe final motivado.

Por otro lado, algunas entidades participadas por el FROB ofrecieron a sus clientes minoristas el sometimiento a arbitraje de las controversias sobre instrumentos híbridos de capital y deuda subordinada. A raíz de ello, se interrumpió la tramitación de las reclamaciones en los casos en que el reclamante pudiera haber solicitado a la entidad el sometimiento de la controversia a arbitraje. Si la entidad denegó al reclamante la solicitud de arbitraje, se reanudó la tramitación de la reclamación ante la CNMV o, si se inició el procedimiento arbitral, se archivó la reclamación sin más trámite en atención al deber de abstención en estos casos por parte del Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

2 Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Las razones de denegación de la admisión a trámite de las reclamaciones son diversas y pueden concurrir varias de ellas en una misma reclamación. En consecuencia, el cuadro 4 muestra las principales razones de inadmisión atendiendo a las prioridades que se mencionan a continuación. Con carácter general, se considera que las razones relativas al fondo priman sobre las relativas a la forma. Entre las razones formales por las que se deniega la admisión a trámite de las reclamaciones, destacan la falta de identificación del reclamante y/o de la entidad reclamada, el cumplimiento del trámite previo de reclamación a la entidad y, por último, otros requisitos formales, como la falta de firma o la acreditación de la representación.

El principal motivo de inadmisión de las reclamaciones en 2013 es el incumplimiento del trámite previo de reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente (SAC) o Defensor del Cliente (DC) de la entidad y representa el 61,1 % de las reclamaciones no admitidas. En este sentido, el reclamante debe acreditar que previamente ha formulado la reclamación ante el SAC o el DC de la entidad y que se ha producido uno de los tres resultados siguientes: i) que su admisión a trámite ha sido denegada, ii) que la petición ha sido desestimada o iii) que han transcurrido dos meses desde su presentación sin haber sido resuelta.

Asimismo, resulta destacable la inadmisión producida porque el mismo reclamante reitera el objeto de una reclamación anterior ya resuelta (11,8 %), porque no se identifica el reclamante o la entidad reclamada (6,8 %) y porque han transcurrido más de seis años desde la producción de los hechos sin haber presentado reclamación o queja (6,5 %). Esta última causa de inadmisión ha sido introducida a raíz de la entrada en vigor, el 22 de mayo de 2013, de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por lo que sólo afecta a las reclamaciones presentadas a partir de ese momento.

Razones de la denegación de la admisión a trámite de las reclamaciones CUADRO 4

	Número de reclamaciones	%
Incumplimiento de los requisitos formales	1.283	76,1 %
– No identificación del reclamante y/o de la entidad reclamada	114	6,8 %
– Sin acreditar el cumplimiento del trámite previo ante el SAC o DC	1.029	61,1 %
– Ausencia de firma, sin acreditar la representación o incumplimiento de otros requisitos formales	140	8,3 %
Reitera objeto de reclamación	199	11,8 %
Plazo desde los hechos superior a 6 años	110	6,5 %
Falta de concreción y otras causas de no admisión	93	5,5 %
Total	1.685	100 %

Fuente: CNMV.

2.1.4 Evolución de los motivos de las reclamaciones tramitadas con informe final motivado

La mayor parte de las reclamaciones resueltas con informe final motivado en 2013 tenía, como motivo principal, la información recibida por los inversores con carácter previo a la contratación de los siguientes productos:

- Participaciones preferentes y deuda subordinada admitidas a cotización en mercados nacionales (75,5 % del total). El 82,5 % de las reclamaciones contenidas en este apartado se dirigió contra cuatro entidades: Bankia, S.A, NCG Banco, S.A., Caixabank, S.A. y Catalunya Banc, S.A.
- Productos convertibles (11,9 % del total). El 90,9 % de las reclamaciones recogidas en este epígrafe se presentó contra Banco de Santander, S.A. fundamentalmente por la suscripción inicial de Valores Santander.
- Permutas financieras (0,7 % del total), que se redujeron un 88,3 % con respecto al año anterior, IIC (0,7 % del total) y otros productos (5,5 % del total). En la categoría de otros productos, el 25,1 % de las reclamaciones se presentaron contra Banco de Sabadell, S.A , en su mayor parte en relación con la contratación de cuotas participativas de CAM.
- En relación con las reclamaciones anteriores y como se advierte en el cuadro 5, destacan las relativas a participaciones preferentes y deuda subordinada nacional y productos convertibles cuyo número en 2013 triplicó al del año anterior.

En general, los inversores hacen constar en estas reclamaciones su disconformidad por la falta de adaptación de estos productos al perfil inversor del cliente y por la ausencia o deficiencia de la información sobre estos productos antes de su contratación.

Motivos de las reclamaciones tramitadas con informe final motivado

CUADRO 5

Número de reclamaciones y quejas.

	2011		2012		2013		% variación	
	Núm	%	Núm	%	Núm	%	11/12	12/13
Información previa del producto y/o adaptación del producto al cliente	1.311	72,6	2.444	84,5	5.790	94,3	86,4	136,9
Participaciones preferentes y deuda subordinada nacional	224	12,4	1.338	46,3	4.636	75,5	497,3	246,5
Productos convertibles	18	1,0	211	7,3	729	11,9	1.072,2	245,5
Permutas financieras	671	37,2	383	13,2	45	0,7	-42,9	-88,3
IIC	98	5,4	46	1,6	42	0,7	-53,1	-8,7
Otros	300	16,6	466	16,1	338	5,5	55,3	-27,5
Incidenias en ejecución de órdenes	150	8,3	93	3,2	82	1,3	-38,0	-11,8
Valores ¹	51	2,8	56	1,9	34	0,6	9,8	-39,3
IIC	99	5,5	37	1,3	48	0,8	-62,6	29,7
Comisiones	96	5,3	120	4,1	97	1,6	25,0	-19,2
Valores ²	59	3,3	98	3,4	81	1,3	66,1	-17,3
IIC ³	37	2,0	22	0,8	16	0,3	-40,5	-27,3
Información posterior a la contratación	96	5,3	94	3,3	70	1,1	-2,1	-25,5
Valores	31	1,7	47	1,6	49	0,8	51,6	4,3
IIC	65	3,6	47	1,6	21	0,3	-27,7	-55,3
Otros motivos	153	8,5	141	4,9	104	1,7	-7,8	-26,2
Total tramitadas con informe final motivado	1.806	100,0	2.892	100,0	6.143	100,0	60,1	112,4

Fuente: CNMV.

(1) No incluye incidencias en la ejecución de órdenes de venta de participaciones preferentes y deuda subordinada nacional, que se contienen en algunas reclamaciones clasificadas en el apartado «Participaciones preferentes y deuda subordinada nacional». (2) Comisiones por administración y custodia, operaciones, traspaso y otras comisiones relativas a valores. (3) Comisiones por suscripción, reembolso, traspaso y otras comisiones relativas a IIC.

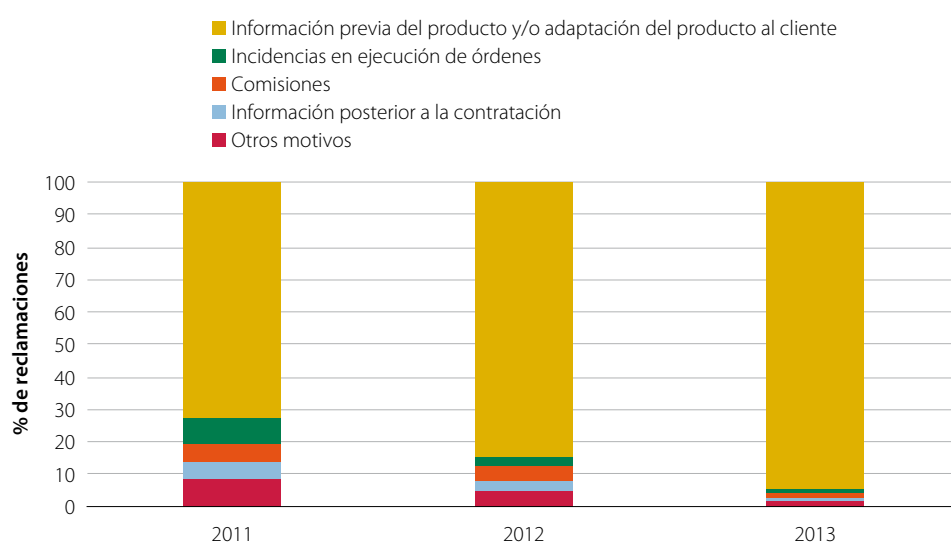
Las incidencias en la ejecución de órdenes de compra, venta o traspaso de valores descendieron un 39,3 % respecto del año anterior, aunque debe señalarse que en este apartado no se incluyen las incidencias sobre órdenes de venta de participaciones preferentes y deuda subordinada en los mercados nacionales que también se mencionan en algunas de las reclamaciones referidas en el párrafo anterior. Por su parte, las reclamaciones referidas a la ejecución de órdenes de suscripción, reembolso y traspaso de instituciones de inversión colectiva (IIC) aumentaron en comparación con el año anterior un 29,7 %.

Las reclamaciones sobre las comisiones aplicadas por los intermediarios se redujeron un 19,2% respecto a 2012. Como se observa en el cuadro 5, el descenso afectó tanto a las comisiones por operaciones de valores (ejecución de operaciones bursátiles, administración y depósito, traspaso, cambio de titularidad, etc.) como a las relativas a IIC (suscripción, reembolso, traspaso, etc.).

También disminuyeron las reclamaciones sobre la información que las entidades deben remitir sobre los instrumentos financieros administrados o custodiados por cuenta de sus clientes. Esta información tiene como finalidad facilitar a los clientes un adecuado seguimiento de sus posiciones en productos de inversión, así como de las opciones o derechos que de las mismas se derivan, siendo habitual que los inversores aleguen que no han recibido las comunicaciones o que lo han hecho fuera de plazo o con poca antelación para cursar las correspondientes instrucciones. El descenso observado en 2013 se concentró en los productos de inversión colectiva, donde este tipo de reclamaciones cayó un 55,3 % respecto al año anterior. Las más destacadas en este apartado fueron las referidas a la notificación de la garantía de los fondos de inversión. Por su parte, las reclamaciones referidas a valores en general aumentaron un 4,3 %, destacando las vinculadas a comunicaciones sobre programas de retribución flexibles al accionista mediante ampliaciones de capital liberadas.

Evolución anual de los motivos de las reclamaciones tramitadas con informe final motivado

GRÁFICO 3



Finalmente, la resolución de reclamaciones por otros motivos descendió un 26,2 % respecto a 2012. Este apartado incluye una amplia variedad de incidencias, entre ellas las relativas a la titularidad de los contratos, la tramitación de testamentarías, los contratos de depósito y administración de valores, la liquidación y cancelación anticipada de los contratos financieros atípicos, la gestión de carteras y el ejercicio

de los derechos de suscripción preferente. En 2013 cabe destacar el descenso de reclamaciones resueltas por este último motivo.

2.1.5 Informes favorables al reclamante atendiendo al asunto planteado en la reclamación

Las reclamaciones resueltas con informe final motivado fueron favorables al reclamante en el 68,4 % de los casos. Las reclamaciones se resuelven con un informe motivado favorable al reclamante en caso de que la entidad reclamada no se hubiera ajustado a la normativa de transparencia y protección del inversor o a las buenas prácticas y usos financieros.

Informes favorables al reclamante por motivos de reclamación en 2013 CUADRO 6

	Desfavorable al reclamante	Favorable al reclamante	Total	% Favorable al reclamante
Información previa del producto y/o adaptación del producto al cliente	1.763	4.027	5.790	69,6 %
Participaciones preferentes y deuda subordinada nacional	1.638	2.998	4.636	64,7 %
Productos convertibles	28	701	729	96,2 %
Permutas financieras	11	34	45	75,6 %
IIC	8	34	42	81,0 %
Otros	78	260	338	76,9 %
Incidencias en ejecución de órdenes	35	47	82	57,3 %
Valores ¹	12	22	34	64,7 %
IIC	23	25	48	52,1 %
Comisiones	57	40	97	41,2 %
Valores ²	46	35	81	43,2 %
IIC ³	11	5	16	31,3 %
Información posterior a la contratación	41	29	70	41,4 %
Valores	30	19	49	38,8 %
IIC	11	10	21	47,6 %
Otros motivos	48	56	104	53,8 %
Total	1.944	4.199	6.143	68,4 %

Fuente: CNMV.

(1) No incluye incidencias en la ejecución de órdenes de venta de participaciones preferentes y deuda subordinada nacional, que se contienen en algunas reclamaciones clasificadas en el apartado «Participaciones preferentes y deuda subordinada nacional». (2) Comisiones por administración y custodia, operaciones, traspaso y otras comisiones relativas a valores. (3) Comisiones por suscripción, reembolso, traspaso y otras comisiones relativas a IIC.

Las reclamaciones sobre la información previa del producto y adaptación del producto al perfil inversor del cliente presentaron un porcentaje de informes favorables del 69,6 % sobre las reclamaciones resueltas con informe final motivado en esta categoría. El porcentaje de informes favorables por tipo de producto es de un 64,7 % en el caso de las participaciones preferentes y deuda subordinada nacional, 96,2 % en los productos convertibles, 75,6 % en las permutas financieras, 81,0 % en las IIC y 76,9 % en otros productos.

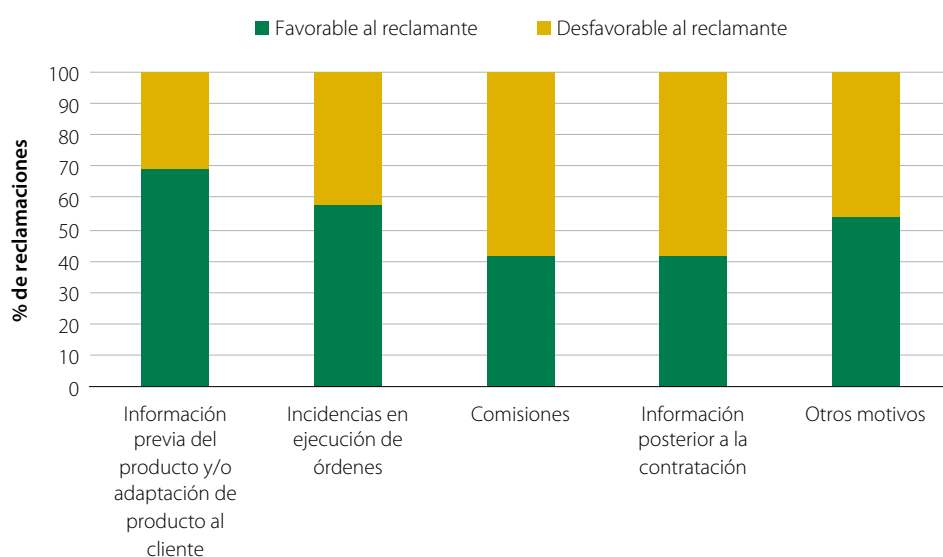
Las incidencias detectadas en la evaluación de la adaptación del producto al perfil inversor del cliente consisten en que, en ocasiones, las entidades no acreditaban

haber obtenido información del cliente con carácter previo a la prestación del servicio de inversión. También se detectaron casos en los que los cuestionarios de evaluación no estaban firmados por el cliente o contenían preguntas cuyas respuestas no permitían deducir la conveniencia o idoneidad del producto o servicio de inversión prestado.

Las deficiencias detectadas en la información previa se basaron en la falta de acreditación de la entrega del resumen informativo o de un documento equivalente que incluyese una explicación suficientemente detallada de sus características y riesgos. En algún caso se facilitaba información que no resultaba completa o enteramente ajustada a las características y riesgos del producto.

Distribución de informes favorables al reclamante por motivo de reclamación en 2013

GRÁFICO 4



Los informes favorables al reclamante sobre el total de reclamaciones con informe motivado representaron porcentajes inferiores a la media general para cada uno de los motivos restantes (el 57,3 % en las reclamaciones por incidencias en ejecución de órdenes, el 41,2 % en las reclamaciones sobre comisiones, el 41,4 % en las reclamaciones relativas a la información posterior a la comercialización y 53,8 % en las reclamaciones por otros motivos).

2.1.6 Allanamientos o avenimientos y desistimientos atendiendo al asunto planteado en la reclamación

El allanamiento de la entidad, el avenimiento entre la entidad y el reclamante y el desistimiento del reclamante determinaron la terminación anticipada de 639 reclamaciones durante 2013. Estas formas de finalización anticipada del procedimiento de reclamación se produjeron fundamentalmente en las reclamaciones sobre información previa del producto y adaptación del producto al perfil inversor del cliente (en especial, las relativas a participaciones preferentes y deuda subordinada nacional y a productos convertibles).

La terminación anticipada por allanamiento de la entidad o avenimiento entre la entidad y el reclamante destaca, asimismo, en reclamaciones relativas a comisiones

(en particular, las relativas a las comisiones de administración y custodia, operaciones, traspasos y otras comisiones relacionadas con valores distintos de IIC).

Allanamientos, avenimientos y desistimientos por motivos de reclamación en 2013

CUADRO 7

	Allanamiento o avenimiento		Desistimiento		Total	
	Núm	%	Núm	%	Núm	%
Información previa del producto y/o adaptación del producto al cliente	403	77,6 %	114	95,0 %	517	80,91 %
Participaciones preferentes y deuda subordinada nacional	311	59,9 %	99	82,5 %	410	64,16 %
Productos convertibles	67	12,9 %	9	7,5 %	76	11,89 %
Permutas financieras	4	0,8 %	3	2,5 %	7	1,10 %
IIC	3	0,6 %	1	0,8 %	4	0,63 %
Otros	18	3,5 %	2	1,7 %	20	3,13 %
Incidencias en ejecución de órdenes	20	3,9 %	2	1,7 %	22	3,44 %
Valores ¹	15	2,9 %	1	0,8 %	16	2,50 %
IIC	5	1,0 %	1	0,8 %	6	0,94 %
Comisiones	69	13,3 %	1	0,8 %	70	10,95 %
Valores ²	59	11,4 %	1	0,8 %	60	9,39 %
IIC ³	10	1,9 %	0	0,0 %	10	1,56 %
Información posterior a la contratación	13	2,5 %	1	0,8 %	14	2,19 %
Valores	13	2,5 %	1	0,8 %	14	2,19 %
IIC	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,00 %
Otros motivos	14	2,7 %	2	1,7 %	16	2,50 %
Total	519	100,0 %	120	100,0 %	639	100,00 %

Fuente: CNMV.

(1) No incluye incidencias en la ejecución de órdenes de venta de participaciones preferentes y deuda subordinada nacional, que se contienen en algunas reclamaciones clasificadas en el apartado «Participaciones preferentes y deuda subordinada nacional». (2) Comisiones por administración y custodia, operaciones, traspaso y otras comisiones relativas a valores. (3) Comisiones por suscripción, reembolso, traspaso y otras comisiones relativas a IIC.

2.1.7 Seguimiento de los informes favorables al reclamante

El informe motivado que emite la CNMV no tiene carácter vinculante. No obstante, si dicho informe es favorable al reclamante, la CNMV requiere a las entidades que comuniquen la aceptación o no de sus criterios y, en su caso, que justifiquen documentalmente la rectificación de la situación referida por el reclamante. Estas comunicaciones deben realizarse en el plazo de un mes desde que se traslada el informe a las partes. La falta de comunicación al respecto por parte de la entidad reclamada se considera como no aceptación por ésta de los criterios recogidos en el informe.

La CNMV hace un seguimiento de las comunicaciones para evaluar el ajuste de la entidad a las normas de conducta y a las buenas prácticas y usos financieros, así como el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, del Defensor del Cliente.

De las 4.199 reclamaciones resueltas en 2013 con informe favorable al reclamante, las entidades informaron en el 13,5 % de los casos de la aceptación de los criterios y/o de la rectificación de la situación planteada por este. En un 25,4 % de las reclamaciones, las entidades comunicaron que disientían del informe o informaron de cuestiones de las que no se desprendía la aceptación de los criterios ni la rectificación de la situación. En el 61,1 % de las reclamaciones restante, las entidades no comunicaron actuación posterior alguna.

Actuaciones posteriores a informes favorables al reclamante por tipo de entidades contra las que se reclama

CUADRO 8

Tipo de entidad	Número de Informes finales favorables al reclamante	Actuaciones posteriores comunicadas por la entidad				Total	Entidades que no comunican actuaciones posteriores	
		Acepta criterios y/o se aviene o allana		No acepta expresamente criterios ni se aviene o allana			Núm.	%
		Núm.	%	Núm.	%			
Bancos y cajas de ahorro	4.106	566	13,8 %	1059	25,8 %	1625	2.481	60,4 %
Cooperativas de crédito	76		0,0 %	6	7,9 %	6	70	92,1 %
ESI	14	1	7,1 %	2	14,3 %	3	11	78,6 %
SGIIC	3		0,0 %		0,0 %	0	3	100,0 %
Total general	4.199	567	13,5 %	1.067	25,4 %	1.634	2.565	61,1 %

Fuente: CNMV.

2.1.8 Clasificación de entidades reclamadas según diversos criterios (*ranking*)

A continuación, se presentan algunas clasificaciones de entidades reclamadas (*ranking*)³ en función del número de reclamaciones con informe motivado, del porcentaje de reclamaciones con informe favorable al reclamante y del porcentaje de aceptación de criterios posterior a la emisión de un informe favorable al reclamante.

La terminación de las reclamaciones con informe final motivado es indicativa de una disconformidad del cliente con la actuación de la entidad, que no ha sido solventada, con carácter previo, por otras vías como el allanamiento o avenimiento entre las partes o la utilización de otros mecanismos de solución judicial o extrajudicial de conflictos.

El cuadro 9 ordena las entidades por mayor volumen de informes finales motivados emitidos en 2013. Sobre las siguientes nueve entidades, se dictaron más de cien informes finales motivados: Bankia, S.A (1.583), NCG Banco, S.A. (1.188), Caixabank, S.A. (917), Banco Santander, S.A. (815), Catalunya Banc, S.A. (347), Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (253), Banco de Sabadell, S.A. (232), Banco Popular Español, S.A.(125) y Liberbank, S.A. (121).

3 Para los procesos de integración acontecidos antes de 31 de diciembre de 2013, se consideran las entidades resultantes de dicha integración.

Ranking de entidades con informe final motivado en 2013

CUADRO 9

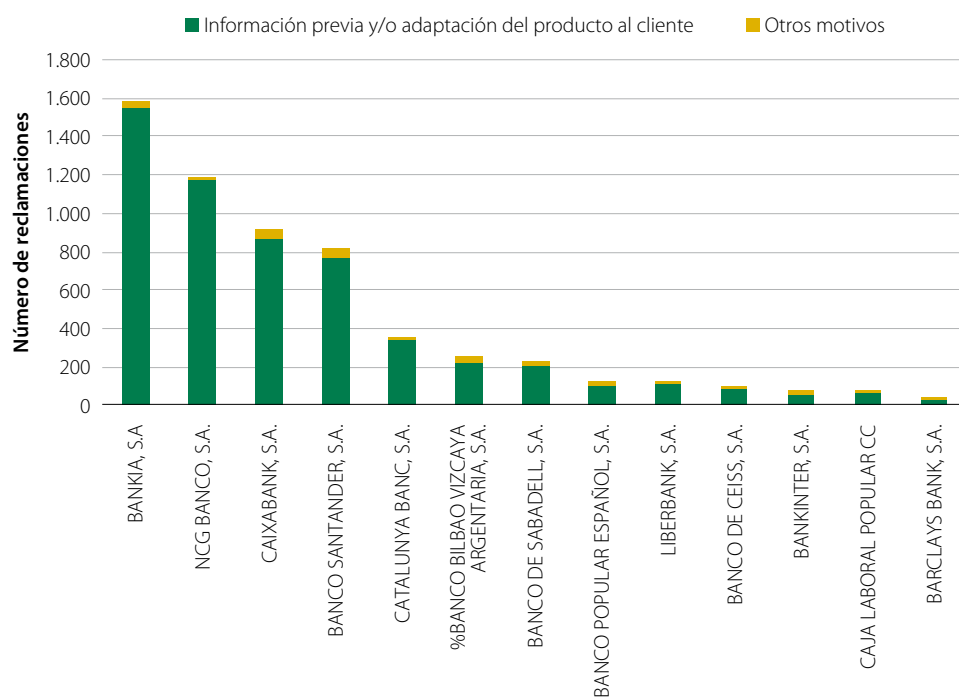
Entidad	Información previa y/o adaptación del producto al cliente		Otros motivos		Total	
	Núm	%	Núm	%	Núm	%
1. BANKIA, S.A	1.551	26,8 %	32	9,1 %	1.583	25,8 %
2. NCG BANCO, S.A.	1.178	20,3 %	10	2,8 %	1.188	19,3 %
3. CAIXABANK, S.A.	872	15,1 %	45	12,7 %	917	14,9 %
4. BANCO SANTANDER, S.A.	771	13,3 %	44	12,5 %	815	13,3 %
5. CATALUNYA BANC, S.A.	337	5,8 %	10	2,8 %	347	5,6 %
6. BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.	225	3,9 %	28	7,9 %	253	4,1 %
7. BANCO DE SABADELL, S.A.	214	3,7 %	18	5,1 %	232	3,8 %
8. BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A.	105	1,8 %	20	5,7 %	125	2,0 %
9. LIBERBANK, S.A.	118	2,0 %	3	0,8 %	121	2,0 %
10. BANCO DE CEISS, S.A.	92	1,6 %	3	0,8 %	95	1,5 %
11. BANKINTER, S.A.	52	0,9 %	23	6,5 %	75	1,2 %
12. CAJA LABORAL POPULAR CC	69	1,2 %	1	0,3 %	70	1,1 %
13. BARCLAYS BANK, S.A.	35	0,6 %	10	2,8 %	45	0,7 %
Otras entidades (*)	171	3,0 %	106	30,0 %	277	4,5 %
Total	5.790	100 %	353	100 %	6.143	100 %

(*) 49 entidades con informe final motivado con menos de 30 reclamaciones.

Fuente: CNMV.

Reclamaciones con informe final motivado en 2013 por entidades

GRÁFICO 5



Para las entidades con más de 30 reclamaciones con informe motivado.

Fuente: CNMV.

De todos los informes finales motivados emitidos por el Servicio de Reclamaciones de la CNMV, se puede apreciar una actuación incorrecta de la entidad reclamada sólo en una parte de ellos (en particular, los informes favorables al reclamante por los que se determina una falta de ajuste de la entidad reclamada a la normativa de transparencia y protección del inversor o a las buenas prácticas y usos financieros).

El cuadro 10 ordena las entidades por mayor porcentaje de informes finales motivados favorables al reclamante emitidos. Nueve entidades tienen porcentajes de informes favorables al reclamante por encima la media general (68,4 %). Tales porcentajes son:

- Superiores al 90 %, para Banco Santander, S.A. y Catalunya Banc, S.A.
- Entre el 80 % y el 90 %, para Caja Laboral Popular Coop. de Crédito, Barclays Bank, S.A. y Banco de Sabadell, S.A.
- Entre el 70 % y el 80 %, para Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., Bankinter, S.A, Caixabank, S.A.y Liberbank, S.A.

Ranking de entidades con informe final motivado favorable al reclamante

CUADRO 10

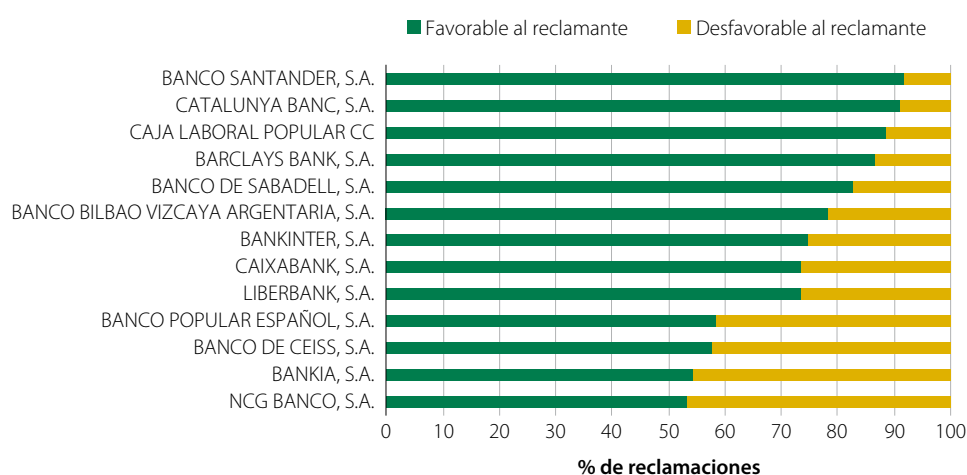
Entidad	Número de reclamaciones con informe final motivado			% de favorables al reclamante
	Desfavorables al reclamante	Favorables al reclamante	Total	
1. BANCO SANTANDER, S.A.	68	747	815	91,7%
2. CATALUNYA BANC, S.A.	31	316	347	91,1%
3. CAJA LABORAL POPULAR CC	8	62	70	88,6%
4. BARCLAYS BANK, S.A.	6	39	45	86,7%
5. BANCO DE SABADELL, S.A.	40	192	232	82,8%
6. BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.	55	198	253	78,3%
7. BANKINTER, S.A.	19	56	75	74,7%
8. CAIXABANK, S.A.	242	675	917	73,6%
9. LIBERBANK, S.A.	32	89	121	73,6%
10. BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A.	52	73	125	58,4%
11. BANCO DE CEIIS, S.A.	40	55	95	57,9%
12. BANKIA, S.A	726	857	1.583	54,1%
13. NCG BANCO, S.A.	554	634	1.188	53,4%
Otras entidades (*)	71	206	277	74,4%
Total	1.944	4.199	6.143	68,4%

(*) 49 entidades con informe final motivado con menos de 30 reclamaciones.

Fuente: CNMV.

Reclamaciones favorables y desfavorables al reclamante en 2013 por entidades

GRÁFICO 6



Para las entidades con más de 30 reclamaciones con informe motivado.

Fuente: CNMV.

Con posterioridad a la emisión de los informes favorables al reclamante, las entidades informaron en el 13,5 % de los casos de la aceptación de los criterios y/o de la rectificación de la situación planteada por éste. En el resto de los casos, se considera que no aceptaron criterios, o bien porque las entidades comunicaron que disientían del informe o informaron de cuestiones de las que no se desprendía la aceptación de los criterios o bien porque las entidades no comunicaron actuación posterior alguna, como se deriva de la explicación previa del cuadro 8.

El cuadro 11 ordena las entidades por porcentaje de aceptación de criterios después de la emisión de un informe favorable al reclamante. Dos entidades presentan porcentajes superiores a la media general Banco de Sabadell, S.A. (62,5 %) y Caixabank, S.A (57,5 %).

Ranking de entidades por porcentaje de aceptación de criterios

CUADRO 11

Entidad	Informes favorables al reclamante	Actuaciones posteriores comunicadas por la entidad	Acepta criterios y/o se aviene o allana	% actuaciones posteriores comunicadas por la entidad	% de aceptaciones
1. BANCO DE SABADELL, S.A.	192	146	120	76,0 %	62,50 %
2. CAIXABANK, S.A.	675	442	388	65,5 %	57,50 %
3. BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.	198	166	11	83,8 %	5,60 %
4. BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A.	73	2	2	2,7 %	2,70 %
5. BARCLAYS BANK, S.A.	39	1	1	2,6 %	2,60 %
6. LIBERBANK, S.A.	89	10	2	11,2 %	2,20 %
7. BANKIA, S.A.	857	18	11	2,1 %	1,30 %
8. BANCO SANTANDER, S.A.	747	684	10	91,6 %	1,30 %
9. CATALUNYA BANC, S.A.	316	121	1	38,3 %	0,30 %
10. NCG BANCO, S.A.	634	5	0	0,8 %	0,00 %
11. CAJA LABORAL POPULAR CC.	62	0	0	0,0 %	0,00 %
12. BANKINTER, S.A.	56	0	0	0,0 %	0,00 %
13. BANCO DE CEISS, S.A.	55	0	0	0,0 %	0,00 %
Otras entidades (*)	206	39	21	18,9 %	10,20 %
Total	4.199	1.634	567	38,9 %	13,50 %

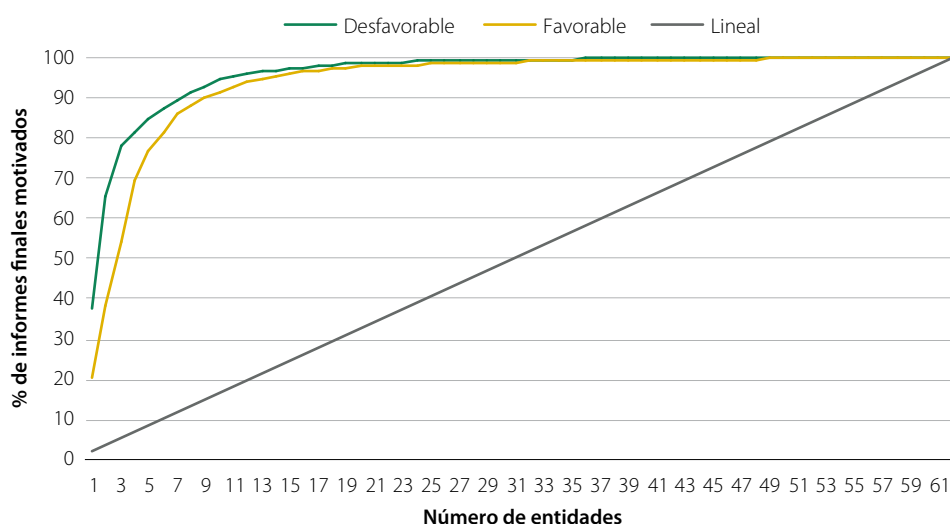
(*) 42 entidades con menos de 30 expedientes tramitados con informe final motivado favorable al reclamante.

Fuente: CNMV.

El gráfico 7 muestra que la mayoría de las reclamaciones tramitadas con informe final motivado se concentraron en nueve entidades. Estas nueve entidades, que representan el 14,5 % del total entidades para las que se emitió informe final motivado en 2013, concentran el 90,9 % del total de tales reclamaciones. Dichas nueve entidades encabezan el *ranking* individual de entidades por número de reclamaciones sobre las que se ha emitido informe final motivado (cuadro 9).

Concentración de reclamaciones por tipo de resolución del informe final motivado

GRÁFICO 7



Fuente: CNMV.

Se presenta un *ranking* individual de entidades por porcentaje de informes favorables al reclamante sobre el total de informes motivados emitidos (cuadro 10). De este *ranking*, destacan otras nueve entidades por tener un porcentaje de informes favorables al reclamante superior la media general, que se sitúa en el 68,4 %.

Sin embargo, pueden matizarse los resultados obtenidos del análisis de los cuadros 9 y 10 con el número de clientes de cada entidad.

De esta forma, las entidades que tienen entre 100 mil y 400 mil clientes minoristas (entidades de tamaño mediano) presentan el mayor ratio de informes favorables al reclamante sobre número de clientes minoristas, siendo casi el doble que el de las entidades con más de 400 mil clientes minoristas (entidades de tamaño grande).

Las entidades con menos de 100 mil clientes minoristas (entidades de pequeño tamaño) tienen el menor ratio de informes favorables sobre número de clientes minoristas, siendo inferior al de las dos categorías de entidades anteriormente mencionadas.

2.2 Consultas

El servicio de atención de consultas que la CNMV presta a los inversores resuelve las dudas relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección a la clientela, o sobre los cauces legales para el ejercicio de tales derechos, dentro del marco establecido en el artículo 2 punto 3 de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se

regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Este servicio tiene asimismo la finalidad de facilitar y orientar en la búsqueda de información de interés general contenida en comunicaciones y otros contenidos públicos difundidos por la CNMV o cualquier otro tipo de información relativa a asuntos o cuestiones que se encuentran recogidos en los registros oficiales y públicos, cuya llevanza tiene encomendada la Comisión Nacional del Mercado de Valores, de acuerdo con el artículo 92 de la Ley 24/1988, de 28 de julio.

Atiende asimismo cualesquiera otras cuestiones y dudas que sin tener el carácter señalado en los puntos anteriores, se remiten a la CNMV por parte de los inversores.

2.2.1 Volumen y canales de consulta

En 2013 se atendieron 13.351 consultas. La mayoría fueron telefónicas (71,40 %) y se resolvieron por operadores de un centro de llamadas, el 90,34 % frente al 9,66 % que necesitaron atención especializada por parte de técnicos de la CNMV. El segundo medio más utilizado fue el formulario web (20,6 %), seguido del correo ordinario (8 %).

Número de consultas por canal de recepción

CUADRO 12

	2011		2012		2013		% var 2013/2012
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Teléfono	8.417	71,6 %	14.126	67,3 %	9.532	71,4 %	-32,52 %
Escritos	174	1,5 %	2.095	10,0 %	1.062	8,0 %	-49,31 %
Formulario	3.164	26,9 %	4.781	22,8 %	2.757	20,7 %	-42,33 %
Total	11.755	100,0 %	21.002	100,0 %	13.351	100,0 %	-36,43 %

Fuente: CNMV.

Como se advierte en el cuadro 12, durante el año pasado se produjo un descenso en el número de consultas con respecto al ejercicio anterior, debido a que en 2012 tuvo lugar un incremento anómalo motivado por las dudas de los inversores en cuanto a la comercialización de participaciones preferentes y deuda subordinada y los cauces legales para el ejercicio de sus derechos.

El plazo de respuesta difiere en función del canal utilizado. Así, las consultas telefónicas se atendieron, en su mayoría el mismo día, ya que se refieren generalmente a contenidos que la CNMV difunde a través de su página web. Para el formulario web el plazo medio de respuesta fue de ocho días y en el caso del correo ordinario, que exige en ocasiones colaboración de otros departamentos de la CNMV, el plazo medio de contestación fue inferior al mes.

2.2.2 Asuntos objeto de consulta

En cuanto a los asuntos objeto de consulta, un año más los inversores solicitaron información contenida en los registros oficiales (datos de registro de entidades, tari-

fas por servicios de inversión o hechos relevantes, entre otros contenidos de libre acceso al público), e información relativa a funciones y servicios de la CNMV (situación en que se encuentran las reclamaciones en tramitación, guías y fichas del inversor, comunicaciones de la CNMV, estadísticas y otras publicaciones).

También cabe destacar las consultas relativas al funcionamiento de los mercados de valores y las características de los productos financieros. En este punto, adquieren especial interés aquellas cuestiones relativas a la suspensión/exclusión de negociación de determinadas compañías, a los programas de retribución flexible al accionista, instrumentados mediante ampliaciones de capital liberada (*scrip-dividend*) por diversas compañías cotizadas, así como cuestiones relativas a la operativa en corto y el grado de transparencia de tales operaciones.

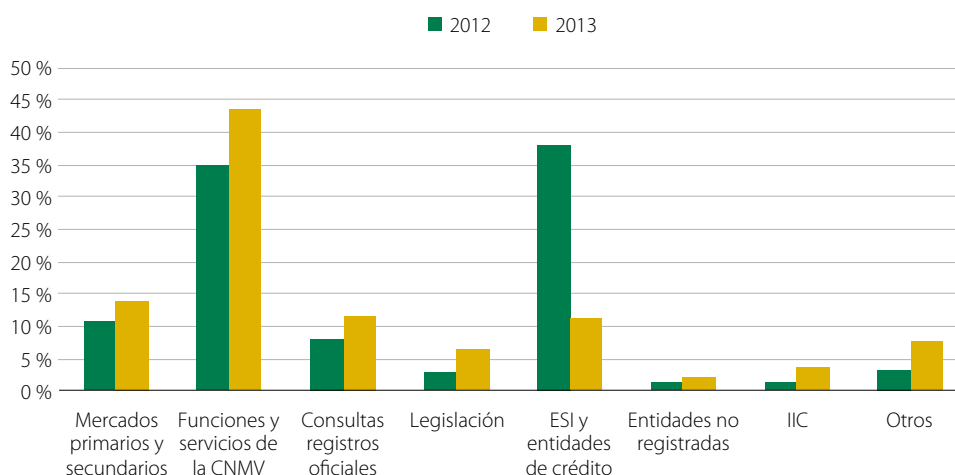
Durante el ejercicio 2013, como ya ocurrió en el año 2012, fueron relevantes las consultas relacionadas con la comercialización de productos complejos, a las que se sumaron cuestiones o dudas relativas a los procesos de canje y/o recompra de determinados productos de naturaleza híbrida (fundamentalmente participaciones preferentes) llevados a cabo por algunas entidades. En este sentido fueron numerosos los inversores que mostraron su malestar por tratarse de medidas de carácter unilateral y obligatorio, y que daban lugar a pérdidas económicas para los afectados.

Otras dudas características de este ejercicio 2013 estuvieron referidas a operaciones de contrasplit o agrupación de acciones de sociedades cotizadas. En especial, la operación de contrasplit adoptada por una entidad participada por el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB), en ejecución de un plan de reestructuración y en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito. Al respecto de esta operación numerosos inversores mostraron un absoluto desconocimiento de los efectos que este tipo de operaciones tienen sobre las inversiones.

Asimismo los procesos de arbitraje llevados a cabo por entidades participadas por el FROB generaron numerosas quejas y dudas entre los inversores en cuanto a los criterios empleados por dichas entidades al objeto de ofrecer a sus clientes el sometimiento al arbitraje.

Materias objeto de consulta

GRÁFICO 8



Fuente: CNMV.

Como cuestiones que se repiten todos los años cabe mencionar las dudas relativas a entidades no registradas, conocidas como «*chiringuitos financieros*», los gastos derivados por la prestación de servicios de inversión, que en esta ocasión se centraron en las comisiones por el servicio de administración y custodia de valores, o el alcance de la cobertura de los fondos de garantía ante posibles quiebras de las entidades depositarias.

2.3 Mecanismos de cooperación internacional

2.3.1 Financial Dispute Resolution Network (FIN-NET)

Financial Dispute Resolution Network (en adelante, FIN-NET) es la red para la resolución extrajudicial de conflictos transfronterizos entre consumidores y proveedores en el ámbito de los servicios financieros del Espacio Económico Europeo⁴. FIN-NET surge siguiendo la Recomendación de la Comisión Europea 98/257/CE, de 30 de marzo, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo. Fue creada por la Comisión Europea en el año 2001 y pretende facilitar el acceso a procedimientos de denuncia extrajudicial en caso de litigios financieros transfronterizos dentro del Espacio Económico Europeo. La CNMV se une a FIN-NET en el año 2008. En la actualidad FIN-NET tiene 56 miembros, pertenecientes a 25 países del Espacio Económico Europeo.

De esta forma, si una persona residente en un determinado país desea interponer una reclamación respecto a un proveedor extranjero domiciliado en otro país, puede dirigirse a los órganos de resolución de conflictos extrajudiciales de su país de residencia, que le son más cercanos y que le ayudarán a identificar cuál es el servicio de reclamaciones competente en el país donde el proveedor de servicios extranjero está establecido, además de informarle de los pasos a seguir. Una vez que el consumidor dispone de toda la información, éste podrá, o bien contactar directamente con el servicio de reclamaciones competente o bien presentar su reclamación ante el servicio de reclamaciones de su país de residencia, el cual transmitirá la documentación al servicio de reclamaciones del país donde el proveedor de servicios está establecido.

Para la tramitación más eficiente de las reclamaciones, FIN-NET ha puesto a disposición de los reclamantes un formulario que les ayuda a identificar los aspectos necesarios de la reclamación, así como una Guía orientativa. Ambos documentos pueden encontrarse en la página web de FIN-NET (http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_en.htm).

Los miembros de FIN-NET se han comprometido a cumplir con un Memorando de Entendimiento⁵, en el que se recogen los mecanismos y condiciones de cooperación para facilitar la resolución de los conflictos transfronterizos. Las disposiciones del memorando no son jurídicamente vinculantes para las partes; no obstante la CNMV, como miembro de FIN-NET, ha asumido el compromiso de cumplir con el memorando. El documento (en inglés y español) está disponible en la web señalada en el párrafo anterior.

4 Lo forman los 28 países de la Unión Europea más Islandia, Liechtenstein y Noruega.

5 Memorandum of understanding (MoU).

FIN-NET se reúne dos veces al año, fundamentalmente para informar sobre los desarrollos normativos de la Unión Europea en el área de resolución alternativa de litigios⁶ y servicios financieros, los desarrollos normativos a nivel nacional, presentaciones de sus miembros sobre novedades que afectan a sus respectivas áreas de resolución alternativa de litigios e intercambio y puesta en común de ejemplos concretos de reclamaciones, tanto a nivel nacional como transfronterizo.

El Servicio de Reclamaciones de la CNMV, como miembro de FIN-NET, ha participado en las dos reuniones plenarias que tuvieron lugar durante el año 2013, marzo (Bruselas) y noviembre (Londres).

Reclamaciones transfronterizas tramitadas

Durante el año 2013, el Servicio de Reclamaciones de la CNMV dio traslado al supervisor de origen competente de tres reclamaciones de ciudadanos residentes en España presentadas contra una entidad registrada en otro país miembro de la Unión Europea; en concreto, los países afectados fueron Malta, Chipre y Reino Unido.

Por otra parte, el Servicio de Reclamaciones de la CNMV recibió un total de 16 casos transfronterizos de inversores no residentes en España que interpusieron reclamación contra entidades que prestan servicios de inversión en nuestro país, si bien, 4 de ellos fueron remitidos a Banco de España por razón de la materia y en 6 ocasiones el expediente se archivó porque el reclamante no subsanó los datos requeridos por la normativa⁷.

2.3.2 Novedades en materia de regulación

El año 2013 ha sido un año muy importante en lo que se refiere a la normativa que afecta a la gestión de reclamaciones extrajudiciales en el ámbito de la UE, por cuanto se han aprobado dos importantes textos legislativos, a saber:

- Directiva relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo⁸.

La directiva tiene por objeto garantizar la posibilidad de que los consumidores presenten reclamaciones contra los comerciantes ante entidades que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa de litigios, siempre que éstas sean independientes y transparentes y que utilicen procedimientos rápidos y justos. La entidad de resolución alternativa de litigios puede proponer o imponer una solución, o reunir a las partes con el fin de facilitar una solución amistosa. La directiva menciona, a modo de ejemplo, la red FIN-NET de resolución alterna-

6 Por resolución alternativa de litigios (alternative dispute resolution o ADR) se entiende cualquier tipo de organismo o departamento que resuelva reclamaciones, de manera extrajudicial, entre inversores y entidades que prestan servicios de inversión.

7 De los 6 casos restantes, corresponden a dos residentes en Portugal, uno en Francia, uno en el Reino Unido y dos en Suiza (este último país no es miembro de FIN-NET).

8 Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

tiva de litigios en el ámbito de los servicios financieros, señalando que debe reforzarse este tipo de redes en la Unión Europea y que los Estados Miembros deben animar a las entidades a formar parte de las mismas.

Los Estados miembros deberán incorporar a su ordenamiento jurídico lo establecido en la Directiva 2013/11/UE, a más tardar el 9 de julio de 2015.

- Reglamento sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo⁹.

Con fecha 21 de mayo de 2013 se aprobó el Reglamento nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre resolución de litigios online en materia de consumo, cuyo objetivo es contribuir, a través de la consecución de un elevado nivel de protección del consumidor, al correcto funcionamiento del mercado interior, en particular, de su dimensión digital, proporcionando una plataforma europea de resolución de litigios en línea que facilite la resolución extrajudicial de litigios entre consumidores y comerciantes online de forma independiente, imparcial, transparente, eficaz y equitativa.

Una vez aprobada esta normativa, la Comisión Europea se está encargando del desarrollo técnico de la plataforma, la cual deberá estar operativa en enero de 2016.

En la reunión plenaria de FIN-NET, de fecha 7 de noviembre de 2013, se realizó una presentación sobre la plataforma, informando de las últimas novedades en cuanto a su desarrollo y resaltándose los siguientes aspectos de la misma: sin coste para el consumidor, disponible en todas las lenguas oficiales de la UE, tratamiento de la información ajustada a las normas en materia de protección de datos y accesible a través del portal Your Europe¹⁰.

Hechos posteriores

Con posterioridad al cierre del año 2013, cabe destacar los siguientes avances en materia legislativa que se han producido en el seno de la UE, relacionados con la gestión extrajudicial de reclamaciones.

En relación con la tramitación de reclamaciones (*complaints handling*), el Comité Mixto (*Joint Committee*) de las autoridades supervisoras europeas está trabajando en la armonización de la gestión de las reclamaciones por parte de las entidades en los tres sectores financieros (banca, valores y seguros). Además, está previsto que las autoridades nacionales competentes realicen labores de supervisión con respecto a dicho proceso de tramitación, observando los mismos requerimientos en los tres sectores.

Siguiendo con el trabajo realizado en el año 2012 para el sector seguros, durante el año 2013 el Comité Mixto publicó un documento de consulta que contenía una guía con las directrices a seguir por las entidades en la gestión de sus quejas y reclamaciones en los sectores de valores y banca.

9 Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

10 http://europa.eu/youreurope/citizens/index_es.html

Una vez finalizado el periodo de consulta (7 de febrero de 2014), el Comité Mixto publicó el Informe Final que contenía la guía¹¹ sobre la gestión de reclamaciones. Una vez finalizado el proceso de traducción de la mencionada guía a las lenguas oficiales de la Unión Europea, ésta fue publicada en la web de la Autoridad Europea de Valores y Mercados y de la Autoridad Bancaria Europea con fecha 25 de agosto de 2014. La aplicación y los requerimientos establecidos en la guía comenzarán a aplicarse a partir del día de la publicación de estas traducciones.

La autoridad nacional competente deberá notificar a la autoridad supervisora europea si cumple o se propone cumplir con la guía, indicando, en su caso, los motivos para no cumplirla, en el plazo de dos meses a partir de la fecha en que la autoridad europea publique la versión traducida. La CNMV ha notificado a la Autoridad Europea de Valores y Mercados su intención de cumplir con las directrices, como se indica en la comunicación publicada el 14 de octubre de 2014.

11 Guidelines on complaints-handling for the securities (ESMA) and banking (EBA) sectors, publicada con fecha 27 de mayo de 2014.

3 Asuntos destacados en las reclamaciones y criterios aplicados en su resolución

3 Asuntos destacados en las reclamaciones y criterios aplicados en su resolución

Asuntos destacados en las reclamaciones y criterios aplicados en su resolución

En el presente ejercicio, de la misma forma que ha ocurrido en años previos, la mayoría de las reclamaciones tramitadas han tenido por objeto cuestiones relativas a presuntas deficiencias detectadas en la información que con carácter previo a la comercialización de un producto ha de entregarse a los clientes o a la adaptación de dicho producto a las características del cliente, referido todo ello, principalmente, al proceso de comercialización de participaciones preferentes y deuda subordinada.

Dado que, todos los criterios relativos a las cuestiones anteriormente mencionadas ya han sido objeto de consideración en las memorias de reclamaciones de años previos, se ha considerado que este año los criterios que se difundan deberían referirse a cuestiones que, si bien cuantitativamente hablando pudiera parecer que tienen menos relevancia que los señalados en memorias de años anteriores, lo cierto es que, desde un punto cualitativo, se han considerado de especial relevancia dado el número de inversores que pudieran verse afectados por las prácticas analizadas, así como, por el carácter novedoso de las mismas.

3.1 Criterio del plazo de 6 años contemplado en el artículo 10 de la Orden 2502/2012, de 16 de noviembre, para la presentación de reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV

La reclamación R/5756/2013 fue inadmitida porque habían transcurrido más de seis años entre la compra del producto objeto de reclamación en diciembre de 2004 y la reclamación ante el Servicio de Atención del Cliente de la entidad fechada el 27 de mayo de 2013. A este respecto, la modificación de la normativa de tramitación de reclamaciones y quejas ante la CNMV por la Orden 2502/2012, ha entrado en vigor el 22 de mayo de 2013. Una de las principales novedades que introduce se refiere a la inclusión de una nueva causa de inadmisión de las reclamaciones y quejas consistente en el transcurso de un plazo de seis años desde que se produjeron los hechos reclamados sin haber presentado reclamación o queja. Es decir, a diferencia de lo que ocurría anteriormente, a partir de la entrada en vigor de la indicada normativa, las reclamaciones sólo se pueden presentar en el plazo prefijado por la orden.

La aplicación de este criterio por parte de este Servicio exige difundir, de forma clara y concisa, como ha de computarse dicho plazo. En concreto, el artículo 10.2.f) de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, dispone que no se admitirán las reclamaciones y quejas recibidas «cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos que de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya

representación se presente la reclamación o queja de que se trate y en todo caso cuando haya transcurrido un plazo de 6 años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación o queja».

Los reclamantes y las entidades reclamadas han planteado dudas interpretativas sobre la determinación del momento en el que se entendería presentada la reclamación o queja a los efectos de cómputo del citado plazo.

A este respecto, teniendo en cuenta que la normativa de aplicación no precisa de forma expresa que el requisito de 6 años deba computarse hasta la presentación de la reclamación o queja en la CNMV y en aras de facilitar y flexibilizar los requisitos de admisión exigidos, se ha considerado que el plazo de 6 años desde que se producen los hechos se computará hasta la presentación de la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad reclamada (SAC) o, en su caso, Defensor del Cliente de ésta y, por tanto, no hasta su presentación en la CNMV.

3.2 Cláusulas de los contratos potencialmente mejorables

Como consecuencia de las reclamaciones presentadas, el Servicio de Reclamaciones de la CNMV ha detectado que determinadas cláusulas de los contratos u órdenes formalizados con los clientes no son suficientemente claras y transparentes, pues contienen advertencias y/o manifestaciones cuyo alcance puede resultar oscuro y contradictorio, ya que con ellas se podría tratar de exonerar a la entidad de obligaciones impuestas en alguna norma, como, por ejemplo, la evaluación de la idoneidad y de la conveniencia.

A este respecto, pueden señalarse las siguientes reclamaciones en las que se recogen declaraciones que presentan las deficiencias o incidencias anteriormente expuestas:

- En las reclamaciones R/1787/2013 y R/1804/2013, se detectó la siguiente manifestación: *«Por medio de la presente manifiesto y garantizo que intervengo en esta operación por mi propia cuenta y he adoptado mis propias decisiones de forma independiente para ello, con base a mi propio juicio tras recabar el asesoramiento y la información que he considerado necesaria».*

Esa manifestación no es clara en su alcance, sentido y consecuencias, y no puede ser entendida como prueba de que esa concreta operación queda fuera de la relación de asesoramiento que la entidad reclamada pudiera mantener con su cliente —es usual encontrar esa declaración (u otra con contenido parecido) en operaciones en las que se considera que hay circunstancias suficientes para entender que el cliente mantiene una relación de asesoramiento con la entidad—.

- En la reclamación R/1947/2013 aparece la siguiente referencia: *«El ordenante acepta la idoneidad del instrumento financiero a que se refiere la misma y la adecuación del mismo al perfil inversor asignado a su cartera.»* y *«El ordenante declara (...), entendiéndolo su complejidad financiera y los riesgos asociados a la misma».*

No resulta conveniente recabar del cliente ese tipo de manifestaciones, ya que traslada a éste la obligación de realizar la evaluación de la idoneidad y de la conveniencia y, en cierto modo, con ella la entidad se podría estar eximiendo de sus responsabilidades al respecto; cuando en realidad se trata de una obliga-

ción que la normativa impone a las entidades, siendo por tanto, la entidad y no el cliente, la que en su caso, debería garantizar haber evaluado de forma adecuada la idoneidad del producto y, en la medida en que se estime o resulte necesario diferenciarlo —ya que la conveniencia del producto es una condición necesaria para que el producto sea idóneo—, su conveniencia. La entidad puede recabar declaraciones del cliente relativas a la veracidad de la información que al efecto haya facilitado, pero no prejuzgar la idoneidad y conveniencia.

- En las reclamaciones R/1787/2013 y R/1804/2013 constaba la siguiente manifestación: *«Asimismo manifiesto y garantizo al Banco estar capacitado para evaluar la conveniencia de esta operación y de comprenderla (por mis propios medios o a través de asesores profesionales independientes)».*

No resulta conveniente recabar del cliente ese tipo de manifestaciones, por las mismas razones expuestas en la declaración anterior, si bien esta manifestación afecta de forma exclusiva a la evaluación de la conveniencia (es la entidad y no el cliente, la que, en su caso, debería garantizar haber evaluado de forma adecuada la conveniencia del producto).

- En las reclamaciones R/0517/2013, R/0635/2013, R/0777/2013, R/0854/2013, R/1428/2013, R/1482/2013, R/1536/2013, R/1768/2013, R/2146/2013, R/2159/2013, R/2253/2013, R/2275/2013, R/2423/2013, R/2432/2013, R/2473/2013, R/2478/2013, R/2581/2013, R/2632/2013, R/2827/2013, R/2883/2013, R/2923/2013, R/2928/2013, R/2969/2013, R/3111/2013, R/3252/2013, R/3398/2013, R/3437/2013, R/1303/2013, R/3732/2013, R/3735/2013, R/4274/2013, R/4293/2013, R/4689/2013, R/4867/2013, R/5337/2013, R/5371/2013, R/5463/2013, R/5481/2013, R/5674/2013, R/5793/2013, R/5881/2013, R/6191/2013, R/6354/2013, R/6366/2013, R/6479/2013, R/6637/2013, R/6703/2013, R/6761/2013, R/6993/2013, R/7086/2013 y R/7266/2013 se pusieron de manifiesto las siguientes cláusulas:

- *«Que el producto diseñado por el Banco se adecúa fiel e íntegramente a su experiencia inversora y objetivos de inversión. (...)»*

y,

- *«Que el Cliente reconoce haber sido informado por (...) de que la contratación de este producto o servicio de inversión no se ajusta a sus conocimientos y experiencia financiera, habiéndome recomendado en consecuencia que no proceda a su contratación».*

Mediante las citadas cláusulas, la entidad advierte a su cliente de la no conveniencia del producto y, simultáneamente, recaba de éste una declaración de que el producto se adecua fiel e íntegramente a su experiencia inversora y objetivos de inversión, lo cual no resulta coherente ya que ambas manifestaciones son contradictorias —si el producto no se adecúa a los conocimientos y experiencia del cliente, no es conveniente ni idóneo para éste y carece de sentido que se recabe una declaración en la que el cliente afirme lo contrario—.

Además, las cláusulas oscuras no deben interpretarse a favor de la parte que hubiese ocasionado la oscuridad —en este caso, la entidad—, y un elemental principio de transparencia y claridad en la contratación, no ya exigida por la normativa de general aplicación a la contratación y, con más ahínco por la especial de consumidores y usuarios —lógica debido a su finalidad tuitiva—,

sino por la específica de intervención en los mercados de valores, debería llevar a evitar cualquier tipo de clausulado que no sea claro, sencillo y evite contradicciones, cuanto menos las aparentes.

- En las reclamaciones R/2008/2013 y R/6203/2013 se contenía la siguiente advertencia: *«En esta operación estoy invirtiendo en un producto complejo y confirmo y manifiesto: a) que deseo invertir por encima de mi perfil de inversión, determinado por el servicio de asesoramiento (...), del cual he sido informado previamente, o b) que no he facilitado ninguna/suficiente información sobre mi experiencia, conocimientos, objetivos de inversión y capacidad financiera por lo que la Entidad no puede determinar mi perfil de inversión».*

La mencionada advertencia no es clara, ya que es genérica y no refleja de forma inequívoca la declaración que es aplicable al cliente.

- En las reclamaciones R/1787/2013 y R/1804/2013, se refleja la siguiente mención: *«Manifiesto y garantizo al Banco que he sido advertido con carácter previo a la inversión de los posibles riesgos de tipos de interés, relativo a circunstancias empresariales o factores temporales, de mercado, de cambio de divisas y riesgo político, así como de los riesgos de carácter general de los mercados de valores asociados al producto que deseo contratar y, en su caso, de los potenciales efectos adversos que podrían conllevar los mismos sobre la inversión realizada».*
- El citado documento no informa de los riesgos específicos del producto contratado sino sólo enumera riesgos que con carácter general afectan a los instrumentos financieros, por lo que resulta poco transparente que las entidades recaben este tipo de declaraciones genéricas, en documentos cuyo objetivo sea acreditar el cumplimiento de sus obligaciones de información al cliente.

Además, se ha considerado conveniente incidir en la importancia de que las advertencias y/o declaraciones de los clientes se hagan constar en documento separado o, al menos, de forma suficientemente destacada.

3.3 Falta de atención por parte de las entidades de las solicitudes de información de sus clientes

En las reclamaciones R/2000/2013 y R/2962/2013, ante una solicitud de documentación del cliente, no quedaba acreditado que la entidad reclamada hubiera cumplido con su deber de atender dicha solicitud. A este respecto, se ha detectado que es habitual que el cliente solicite ante la entidad y, posteriormente ante el SAC, que se le facilite copia de determinada documentación generada en su relación con aquella, por ejemplo, órdenes, contratos, etc. Si bien es cierto que la obligación de mantenimiento de los registros varía en función del documento de que se trate —así las órdenes, con la normativa vigente, tendrían obligación de conservarse por las entidades durante 5 años desde que se da mientras que los contratos deberán conservarse hasta 5 años después de que finalice la relación entidad/cliente—, lo cierto es que, disponiendo de la documentación solicitada por el cliente, la entidad no se la pone a su disposición. Esto obliga al inversor a iniciar un procedimiento de reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV. Dado que, de conformidad con lo señalado en la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, las Entidades reclamadas deberán enviar a los reclamantes las mismas alegaciones y documentación que remitan a la CNMV, es en cumplimiento de la obligación establecida en esta Circu-

lar, siempre que no hayan transcurrido los plazos legales de conservación antes señalados, cuando la entidad pone a disposición de su cliente los documentos por éste requeridos.

Asuntos destacados en las reclamaciones y criterios aplicados en su resolución

Obviamente, no parece adecuado que un cliente para conseguir copia de documentación generada en el tráfico comercial con su entidad se vea obligado a interponer una reclamación para obtenerla, y ello, por dos razones, primero, por la demora que ocasiona este hecho en la consecución de los intereses del inversor y, segundo, porque ello obliga a poner en marcha la maquinaria administrativa para fines inadecuados.

4 Asuntos más relevantes en las consultas

En este capítulo se recogen aquellas cuestiones que se han considerado más relevantes y que por tanto requieren de una mención específica.

4.1 Comercialización de productos híbridos

4.2 A principios de 2013 continuaron recibándose escritos referidos a la comercialización de instrumentos complejos (participaciones preferentes y deuda subordinada) destacando, con carácter general, la falta de información sobre los productos contratados y la posible inadecuada colocación de los mismos a inversores de perfil minorista.

Muchos de estos escritos fueron presentados utilizando un mismo formato, lo que denota el carácter colectivo de los argumentos planteados.

4.2 Procesos de canje y/o recompra de determinados instrumentos híbridos

La tenencia de nuevos valores como consecuencia de los procesos de canje y/o recompra de determinados instrumentos híbridos (participaciones preferentes en su mayoría) y deuda subordinada de entidades participadas por el FROB, al amparo de los Planes de Resolución adoptados en cumplimiento de la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito, también generó numerosas dudas por parte de los inversores. Así, los inversores mostraban por una parte desconocimiento sobre la aplicación de estas medidas y sus implicaciones económicas (tipo de valor ofertado, características, plazos de aceptación, importe de descuento sobre el nominal inicial aplicado....) y por otra parte un cierto número de ellos manifestaban su disconformidad y rechazo ante la imposición unilateral de dichas acciones y su escasa o nula capacidad de decisión ante las mismas.

Estas cuestiones fueron tratadas, por un lado y para el caso de falta de información, proporcionando a los inversores el máximo detalle posible sobre las emisiones, remitiéndoles, en su caso, a toda la información pública existente, tanto a través de nuestra página web www.cnmv.es como a través de la página web del FROB www.frob.es e incluso descendiendo al detalle de cada inversor en la explicación y/o justificación de su situación particular (valoraciones económicas de sus inversiones, aclaración de precios de recompra...).

Por otra parte, para informar del carácter vinculante de dichas ofertas, se les remitió a las correspondientes Resoluciones del FROB en un intento de esclarecer el origen de la imposición de las medidas.

Es importante tener en cuenta que estos procesos difieren según la entidad de la que se trate, en cuanto al tipo de valores ofrecidos y la forma que estos procesos han tenido que articularse.

Así, y a título ilustrativo, se citan los casos más consultados:

- a) Banco CEISS: (Resolución de la Comisión Rectora del FROB del 16 de mayo de 2013). Recompra obligatoria por la entidad de valores híbridos y deuda subordinada con la inmediata reinversión irrevocable en Bonos necesaria y contingentemente convertibles en acciones de Banco CEISS (Bonos Banco CEISS).

En este caso en particular hay que destacar la posterior oferta, voluntaria para los inversores, lanzada por Unicaja Banco, S.A. (noviembre 2013) a los tenedores de Bonos Banco CEISS instrumentada en forma de canje, mediante la emisión de acciones, bonos necesaria y contingentemente convertibles y bonos perpetuos, contingentemente convertibles (conocidos como Bonos Ne CoCos y Bonos Pe CoCos).

La complejidad de estos valores justifica el gran volumen de consultas planteadas sobre los mismos así como sobre las implicaciones de su tenencia.

- b) Catalunya Banc, S.A. (CX): (Resolución de la Comisión Rectora del FROB del 7 de junio de 2013). Recompra obligatoria de valores híbridos y deuda subordinada con la inmediata reinversión en acciones ordinarias de nueva emisión de la referida entidad o en depósitos indisponibles según los casos.

A los tenedores de participaciones preferentes y deuda subordinada perpetua se les impuso la obligación de reinvertir el importe recibido en la adquisición de acciones nuevas de CX.

Los tenedores de deuda subordinada con vencimiento pudieron decidir entre dos posibles alternativas: la reinversión en acciones de CX o la reinversión en un depósito indisponible con el mismo vencimiento al de la deuda canjeada, siendo con carácter general el precio de canje igual al valor nominal del instrumento de deuda subordinada menos una reducción del 1,5 % por el número de meses restantes hasta el vencimiento.

La peculiaridad en este proceso fue la no cotización en mercado de las nuevas acciones emitidas para el canje. Por este motivo, el Fondo de Garantía de Depósitos acordó formular una oferta de carácter voluntario para la adquisición de estas acciones con el correspondiente descuento con objeto de compensar a los inversores por la iliquidez de dichas acciones, en atención a lo dispuesto en el Real Decreto-ley 6/2013, de 22 de marzo¹².

Un gran número de inversores mostraban su desconocimiento sobre esta medida así como sobre los descuentos aplicados en el momento de la recompra, planteando dudas sobre la valoración de su inversión.

- c) Liberbank S.A. (Resolución de la Comisión Rectora del FROB del 5 de abril de 2013). Recompra obligatoria de valores híbridos y deuda subordinada y suscripción de acciones y obligaciones subordinadas necesariamente convertibles.

El Plan de Reestructuración inicial de la entidad preveía que se llevara a cabo una acción de gestión de instrumentos híbridos y deuda subordinada de acep-

12 Real Decreto-ley 6/2013, de 22 de marzo, de protección a los titulares de determinados productos de ahorro e inversión y otras medidas de carácter financiero.

tación voluntaria por parte de los inversores basada en la recompra de estos instrumentos. Para ello Liberbank registró en la CNMV con fecha 13 de marzo de 2013 un folleto informativo con los términos y condiciones de la referida gestión. Este documento se facilitó a los inversores ante las numerosas consultas sobre el mismo.

Se informó a un amplio número de consultantes que la oferta (voluntaria) se estructuraba en cuatro bloques, en función del similar valor razonable de cada una de las emisiones que fue determinado sobre la base de informes de expertos independientes.

A su vez, en cada uno de los bloques, se les ofrecía a los inversores distintas opciones y/o combinaciones de valores a elegir entre obligaciones y/o nuevas acciones, correspondiendo a cada bloque una serie distinta de obligaciones necesariamente convertibles en función del valor de cada una de las emisiones a recomprar.

Es importante reseñar que esta oferta (de carácter voluntario para el inversor) dependía del porcentaje mínimo de aceptación del 90 %. En caso de no alcanzar este porcentaje, el FROB impondría con carácter obligatorio y para los inversores que no hubieran acudido voluntariamente a la oferta de la entidad, la recompra obligatoria y vinculante de los valores en condiciones distintas a la oferta libremente diseñada por Liberbank, S.A.

Con fecha 27 de marzo de 2013 se anunció al mercado que el resultado de la oferta voluntaria inicial de la entidad no había alcanzado el porcentaje mínimo de aceptación por lo que se imponía la gestión obligatoria por parte del FROB basada en:

- Para titulares de participaciones preferentes y deuda subordinada sin vencimiento: se impuso el canje por acciones de la entidad.
- Para tenedores de obligaciones subordinadas con vencimiento, existió la libertad de elección, durante un plazo determinado, entre dos opciones alternativas: a) Canje en acciones de Liberbank, S.A. y b) Canje por depósito indisponible con el mismo vencimiento al de la deuda subordinada canjeada, estando determinado en la referida Resolución el precio concreto de canje.

Las consultas recibidas mostraban, con carácter general, el desconocimiento de estas medidas por parte de los inversores a los que se les remite a toda la información pública existente en nuestros registros oficiales y se les justifica el carácter obligatorio de estas medidas ante el malestar mostrado por alguno de ellos.

d) Bankia S.A. (Resolución de la Comisión Rectora del FROB 16 de abril de 2013).

El 16 de abril de 2013 la Comisión Rectora del FROB acordó las acciones de recapitalización y de gestión de instrumentos híbridos y deuda subordinada, en ejecución del Plan de Reestructuración de Grupo BFA-Bankia, aprobado en fecha 27 de noviembre de 2012 por el FROB y el Banco de España y el 28 de noviembre de 2012 por la Comisión Europea y en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito.

En dicha Resolución se recogen, entre otras, las acciones necesarias para llevar a cabo el proceso de reestructuración de la entidad de forma ordenada, asegurando la utilización más eficiente de los recursos públicos y minimizando los apoyos financieros.

En este contexto se justifican las medidas adoptadas que, entre otros aspectos, suponen la reducción del capital social mediante la reducción del valor nominal de las acciones a un céntimo de euro y la modificación estatutaria consistente en aumentar el valor nominal de las acciones mediante la agrupación de las mismas (contrasplit). Esta medida fue posteriormente seguida de manera simultánea por dos ampliaciones de capital por un importe total de 15.540 millones de euros.

La primera para sustituir la emisión de bonos convertibles contingentes por una ampliación de capital de 10.700 millones de euros realizada por Bankia S.A. y suscrita por Banco Financiero y de Ahorros (BFA). La segunda ampliación se articuló mediante el canje de instrumentos híbridos por acciones de Bankia S.A. Este canje fue obligatorio e independiente del proceso de arbitraje para los tenedores de híbridos.

En relación con la operación de contrasplit los inversores mostraron su desconocimiento sobre dicha operativa y sobre los efectos que como accionistas pudieron sufrir.

Ante este tipo de consultas este departamento explicó que la reducción de capital social de Bankia S.A. mediante la disminución del valor nominal de la acción impuesta por el FROB, entrañaba el riesgo de que una mínima modificación en términos unitarios de la acción, pudiera suponer un alto porcentaje de variación en su cotización. Por ello, y a fin de favorecer una mejor formación del precio de cotización de la acción de Bankia S.A. de acuerdo con las condiciones de mercado y de la propia sociedad, se consideró conveniente la agrupación y posterior canje de todas las acciones en circulación con elevación del valor nominal de las mismas (contrasplit) hasta un nivel razonable sin que ello implicase en ningún caso una alteración de su cifra de capital social.

Se indicó a los inversores igualmente que dicha acción es una operación insoluble ligada a la reducción de capital e imprescindible para garantizar el éxito de la misma sin que entrañase variación alguna en la cifra de capital social ni de los derechos individuales de los accionistas, tratándose exclusivamente de una operación matemática que actúa sobre el valor nominal de las acciones.

Se justificó y explicó que el coeficiente de canje adoptado (100 acciones antiguas de 0,01 céntimo de euro de valor nominal unitario por 1 acción nueva de 1 euro de valor nominal unitario) es una medida para asegurar la minimización de restos o fracciones de valores al no ser posible determinar una relación exacta de canje entre los titulares de las acciones antiguas y su correspondencia con las nuevas.

En el caso de esta entidad, el mayor volumen de consultas versó sobre la falta de información del proceso de «agrupación de acciones o contrasplit», remitiendo a los inversores a la información pública existente y aclarando su situación particular sobrevenida.

- d) NCG Banco, S.A. (Resolución de la Comisión Rectora del FROB del 7 de junio de 2013). Oferta de Recompra de valores con descuento, distinguiendo entre emisiones de deuda subordinada con vencimiento, designadas como «valores a recomprar con opción» y emisiones de participaciones preferentes y deuda subordinada perpetua designadas conjuntamente como «valores a recomprar sin opción».

Así, mediante la citada resolución se impuso a los titulares de los «valores a recomprar sin opción» la obligación de reinvertir el importe recibido por la recompra de sus valores, en la adquisición de acciones nuevas de NCG.

Los titulares de los «valores a recomprar con opción», podían elegir entre: reinvertir el importe recibido por la recompra de sus valores en acciones de NCG, en un depósito indisponible con el mismo vencimiento al de la deuda subordinada canjeada o la opción de mantener la inversión en los valores objeto de la oferta modificando las condiciones de la misma.

Como en todos los casos anteriores, a los inversores que consultaron se les facilitó la información concreta según cada caso particular, indicándoles cómo localizar dicha información difundida tanto por la entidad como por el FROB.

4.3 Los procesos de arbitraje habilitados por determinadas entidades participadas por el FROB

Otro bloque de temas recurrentes a lo largo del 2013 han sido las dudas relacionadas con los procesos de arbitraje llevados a cabo por entidades participadas por el FROB, así como cuestiones relacionadas con los criterios empleados por dichas entidades al objeto de ofrecer a sus clientes el sometimiento a arbitraje, criterios que fueron determinados el 17 de abril de 2013 por la Comisión de Seguimiento de Instrumentos Híbridos de Capital y Deuda Subordinada.

También fueron recurrentes las dudas sobre los plazos y alternativas posibles a los procesos arbitrales abiertos.

En este sentido se informó con carácter general de los criterios de revisión acordados por la Comisión de Seguimiento que habrían de emplear estas entidades. También se incidió en el carácter voluntario de dichos mecanismos, informando sobre los plazos y procedimientos a seguir.

Se incide en el hecho de que aunque queden establecidos estos criterios de selección, se deja libertad a las entidades respecto de la valoración de la importancia que tendrán cada uno de los requisitos en la decisión final de aceptar el sometimiento a arbitraje.

Para el caso de Bankia, S.A., y Catalunya Banc, S.A., además de someterse a estos criterios, se designó un consultor externo (KPMG para el caso de Bankia y Ernst & Young para el caso de Catalunya Banc, S.A.) quien analizó las solicitudes, aplicó dichos criterios y fijó además el importe máximo a reclamar.

El arbitraje se trata de un procedimiento extrajudicial al que las partes acuerdan recurrir, para solucionar su conflicto. La decisión última, que pone fin al procedimiento, se denomina laudo y tiene los mismos efectos que una sentencia judicial.

Podían solicitar la admisión al arbitraje todos los afectados, titulares de participaciones preferentes u obligaciones subordinadas, siempre que tuvieran la consideración de personas físicas y jurídicas sin ánimo de lucro y que en ambos casos ostentaran la condición de inversor minorista con arreglo al artículo 78 bis de la Ley del Mercado de Valores.

Presentada la solicitud, un experto independiente designado por la entidad es quien analiza si se ajusta a los criterios establecidos por la Comisión de Seguimiento anteriormente referida. Si el experto independiente resuelve aceptar el arbitraje el siguiente paso es la firma del convenio arbitral, supervisado por el organismo arbitral de consumo competente. Dicho convenio se formaliza a través de un documento en el que consta el acuerdo de las partes de resolver su conflicto mediante el procedimiento arbitral y que contiene todos los datos que los afectados necesitan saber para conocer toda la información necesaria y relevante: cantidad a devolver, forma de llevar a cabo el procedimiento, etcétera.

Así, el convenio arbitral firmado por la entidad y el inversor será remitido a la Junta Arbitral de Consumo para que se dé inicio al procedimiento arbitral.

El procedimiento arbitral concluye con la emisión del laudo de obligado cumplimiento para las partes. Dicho laudo es motivado e incluye la cantidad objeto de restitución, que en el caso de ser estimatorio coincide con la cantidad que figura en el convenio firmado por las partes.

Cabe destacar el caso particular de los tenedores de valores Banco CEISS para los que se supeditó la aplicación del mecanismo de revisión a la aceptación de la anteriormente referida Oferta de Unicaja Banco, S.A. (Bonos Unicaja).

4.4 Comisiones cargadas por los intermediarios financieros por la prestación de servicios de inversión

A lo largo del año 2013 se recibieron diversas consultas sobre las comisiones cargadas por los intermediarios financieros a sus clientes. Las principales dudas y quejas se centraron en el incremento de las comisiones cargadas por la administración y custodia de valores, tanto de renta fija como variable, como por las elevadas comisiones de traspaso impuestas por algunas entidades.

En relación con las comisiones de administración y custodia de instrumentos financieros se informó a los interesados de que, conforme a la Circular 7/2011, de 12 de diciembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre folleto informativo de tarifas y contenido de los contratos-tipo, las entidades deben aplicar la tarifa, expresada en tanto por ciento anual, sobre la media de los saldo efectivos diarios de los valores depositados, en el caso de valores de renta variable, y sobre el valor nominal en el caso de renta fija.

En relación con las consultas-quejas sobre las comisiones de traspaso se informó a los interesados de que conforme a lo estipulado por el artículo 4.2 e) de la Circular anteriormente citada, cuando la entidad que presta el servicio de custodia pretende aplicar una tarifa por traspaso de valores de un mismo titular a otra entidad deberá establecer en el folleto una tarifa máxima fija por cada clase de valor expresada en términos monetarios.

En cualquier caso, se indicó a los interesados que el folleto de tarifas hace referencia a las tarifas máximas de comisiones y gastos repercutibles que libremente establecen las entidades, pero esto no implica que no exista la posibilidad de que el cliente minorista negocie tarifas más económicas.

Además, cuando las entidades modifican sus tarifas, están obligadas de informar a sus clientes y otorgarles un plazo para que puedan modificar o cancelar la relación contractual aplicando las tarifas hasta ese momento vigentes.

Finalmente, y en determinados casos, se recordó a los inversores que las entidades están obligadas a facilitar a sus clientes o potenciales clientes toda información sobre las tarifas vigentes cuando esta sea requerida por ellos.

4.5 Ajustes llevados a cabo en el subyacente de un contrato financiero atípico (CFA) o CCVO (contrato de compra-venta de opciones)

Cabe destacar asimismo las consultas en las que los interesados mostraron su disconformidad o sorpresa por los ajustes llevados a cabo, o por la ausencia de los mismos, en relación con la valoración otorgada a un subyacente de un CFA o CCVO.

En este sentido se informó a los interesados de que los cálculos de los ajustes ante eventos de mercado los realiza el Agente de Cálculo, y las convenciones y fórmulas concretas (referencias de precios nuevos y viejos, ajustes por decimales, etc.) se especifican en el contrato de la entidad emisora con dicho Agente de Cálculo.

Se puso de manifiesto que la actividad de la CNMV en materia de consultas no está orientada a la interpretación y apreciación de la diligencia exigible en el cumplimiento de toda obligación derivada de un contrato entre partes, quedando reservada esa parcela, en caso de controversia, a los juzgados y tribunales ordinarios de justicia.

Finalmente, se les informó de que las entidades están obligadas a facilitar a sus clientes las explicaciones oportunas de los motivos por los cuales se procede o no a llevar a cabo los ajustes sobre el valor inicial, y cómo se ha llegado al precio finalmente comunicado.

4.6 Negociación de las acciones de Bankia en la sesión bursátil entre los días 16 y 27 de mayo

Fueron numerosas las consultas en las que los interesados mostraron su preocupación y malestar por la situación producida en la negociación de las acciones de la compañía en los días previos a la admisión a negociación de los valores procedentes de la ampliación de capital realizada en el mes de mayo 2013.

En este sentido se informó a los interesados, con carácter general, de las tareas de supervisión de la CNMV y, con carácter particular, se les remitió a la comunicación de este Organismo de fecha diciembre 2013, donde se informaba al mercado de la apertura de seis expedientes sancionadores por posible incumplimiento de la normativa vigente¹³ en la venta de estas acciones.

13 Reglamento (UE) nº 236/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2012, sobre las ventas en corto y determinados aspectos de las permutas de cobertura por impago.

4.7 Consultas sobre la fusión por absorción de Banco de Valencia, S.A. por Caixabank, S.A.

Durante el año 2013 fue significativo el volumen de consultas sobre la situación de los inversores como accionistas del Banco de Valencia, S.A. y su nueva condición tras la fusión con Caixabank, S.A.

Los escritos se centraron fundamentalmente en las condiciones y valoración de la compañía y esgrimían por un lado, la falta de información sobre el proceso corporativo, para lo que se les remitió al «Documento Equivalente de Fusión» registrado en la CNMV como hecho relevante y, por otro, también revelaban la confusión de muchos accionistas a nivel particular, en cuanto a la relación de canje de las acciones, para lo que ha sido necesario la aclaración de los importes de inversión y número de nuevas acciones de manera personalizada para cada inversor que así lo hubiera solicitado.

4.8 Programas de retribución al accionista mediante ampliaciones de capital liberadas

La política cada vez más generalizada entre las sociedades cotizadas de retribuir al accionista mediante ampliaciones de capital liberadas ha generado en ocasiones malestar en algunos accionistas y dudas centradas en las actuaciones seguidas por parte de las entidades depositarias ante la no recepción de instrucciones expresas de los inversores.

Algunos de los programas de remuneración más consultados a lo largo del 2013 han sido «Santander Dividendo Elección», «Programa Caixabank Dividendo/Acción» y «Dividendo Opción BBVA».

4.9 Pescanova, S.A.

Un volumen significativo de consultas plantearon dudas sobre la situación de la empresa y sobre el futuro de sus acciones (suspendidas de negociación) ante el proceso concursal al que se vio sometida la entidad y ante las demandas reiteradas de la CNMV de información sobre la situación patrimonial y suministro de información financiera por la existencia de posibles indicios de comportamientos de abuso de mercado por parte de la compañía, de sus administradores o de terceras personas.

A los afectados se les remitió al contenido de las distintas comunicaciones efectuadas al respecto por la CNMV en marzo y abril de 2013.

4.10 Implicaciones y alternativas existentes para los accionistas de compañías excluidas o suspendidas de negociación

Tal es el caso de Fergo Aisa, Española del Zinc, Reyal Urbis o Indo Internacional, entre otras.

Los inversores mostraban su malestar e incertidumbre sobre la posible transmisión de sus valores cuya tenencia, en la mayoría de los casos, supone el pago de comisiones en concepto de administración y custodia de valores.

Para el caso de valores suspendidos de negociación, se les remite al Real Decreto 1416/1991, de 27 de septiembre, donde se especifican las alternativas de transmisión de estos valores (por título de compraventa y distinto).

Para el caso de sociedades excluidas de negociación se reciben consultas sobre los procedimientos a seguir para dar de baja de forma definitiva la tenencia de dichos valores en el registro de anotaciones en cuenta principalmente de la sociedad Iberclear.

4.11 Opas de exclusión

Durante el ejercicio 2013 cabe reseñar las consultas sobre las opas de exclusión de tres compañías: Corporación Dermoestética, Metrovacesa y Vueling.

Los inversores con carácter general mostraban su rechazo a los precios ofrecidos para la oferta de exclusión y en algunos casos solicitaban información/aclaración sobre las valoraciones aplicadas por los expertos independientes. Se les remite a la información pública oficial existente en nuestros registros oficiales. En otros casos solicitan información sobre las alternativas posibles existentes en relación con sus valores.

4.12 Aportaciones financieras subordinadas de Eroski Soc. Coop. y de Fagor, Soc. Coop. de Crédito

Los interesados solicitaron información sobre su situación en cuanto al cobro de remuneración ante situaciones concursales de las entidades emisoras, venta en mercado de dichos valores y posibilidad de recompra y/o canje de estos. Se les remite a la información pública difundida al respecto y contenida en los registros oficiales de la CNMV.

4.13 Cuotas participativas CAM

En este caso las consultas estuvieron referidas a la falta de conocimiento e información del producto en la comercialización inicial del mismo y sobre su situación actual de iliquidez por la no negociación del valor en mercado.

A los afectados se les indicó la posibilidad de presentar una reclamación ante la CNMV en cuanto al proceso de comercialización (adecuación del producto a los conocimientos y experiencia del cliente, información facilitada sobre las características y riesgos del producto o formalización de la suscripción).

En relación con la posible responsabilidad de Banco Sabadell, S.A. por la actuación de la Caja de Ahorros del Mediterráneo (CAM) como comercializador de sus cuotas participativas, debe tenerse en cuenta que el negocio bancario de la CAM se segregó e integró en Banco CAM, S.A. mediante el traspaso en bloque, por sucesión universal, de los elementos patrimoniales que lo integraban y, posteriormente esta última entidad fue absorbida mediante una fusión por Banco Sabadell, S.A.

Así, se excluyó expresamente del patrimonio segregado la posición jurídica de CAM como emisor de las cuotas participativas, pero no como comercializador de estos valores.

Anexo 1 Cuadros estadísticos

Distribución geográfica de reclamaciones en 2013

CUADRO A1.1

Procedencia	Tramitadas con informe final motivado	Tramitadas sin informe final motivado	No admitidas a trámite	Total general	Porcentaje
Andalucía	675	220	100	995	9,9 %
Aragón	91	25	25	141	1,4 %
Canarias	90	21	11	122	1,2 %
Cantabria	106	19	25	150	1,5 %
Castilla La Mancha	191	74	55	320	3,2 %
Castilla y León	251	68	87	406	4,0 %
Cataluña	890	287	167	1.344	13,3 %
Ceuta	2		1	3	0,0 %
Comunidad de Madrid	956	419	313	1.688	16,8 %
Comunidad Foral de Navarra	40	9	4	53	0,5 %
Comunidad Valenciana	1.029	410	203	1.642	16,3 %
Extremadura	98	20	28	146	1,4 %
Galicia	1.277	525	512	2.314	23,0 %
Islas Baleares	46	12	8	66	0,7 %
La Rioja	26	7	6	39	0,4 %
Melilla	1		1	2	0,0 %
País Vasco	188	36	58	282	2,8 %
Principado de Asturias	72	55	37	164	1,6 %
Región de Murcia	106	30	22	158	1,6 %
Países de UE	7	3	14	24	0,2 %
Otros Países (*)	1	2	2	5	0,0 %
No identificada la procedencia			6	6	0,1 %
Total general	6.143	2.242	1.685	10.070	100,0 %

(*) Tres expedientes procedentes de Suiza, otro de Estados Unidos de América y de Argelia.

Fuente: CNMV.

Distribución de las reclamaciones por entidad

CUADRO A1.2

Entidad	Avenimiento o			Fuera	Informe final motivado		Total
	No admitida	allanamiento	Desistimiento		competencia	Desfavorable	
Abante Asesores Distribucion, A.V., S.A.						1	1
Ahorro Corporacion Financiera, S.V., S.A.	1	1			2	2	6
Ahorro Corporacion Gestion, S.G.I.I.C., S.A.	1				1		2
Banca March, S.A.						2	2
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	60	79	31	18	55	198	441
Banco Caixa Geral, S.A.	2	1	1			27	31
Banco Caminos, S.A.	1						1
Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A.	76	1	1	11	40	55	184
Banco de Castilla-La Mancha, S.A.	2				2	5	9
Banco de Madrid, S.A.						2	2
Banco de Sabadell, S.A.	43	77	6	18	40	192	376
Banco Espirito Santo, S.A., Sucursal en España	1			2	1	4	8
Banco Gallego, S.A.	2						2
Banco Grupo Cajatres, S.A.		5		1	1	2	9
Banco inversis, S.A.	3	2		1	6	4	16
Banco Mare Nostrum, S.A.	11	15	1	7	5	21	60
Banco Mediolanum, S.A.				1	1	3	5
Banco Popular Español, S.A.	38	16	0	12	52	73	191
Banco Santander, S.A.	140	66	10	29	68	747	1.060
Banesto Bolsa, S.A., S.V.						1	1
Bankia, S.A.	466	36	20	847	726	857	2.952
Bankinter, S.A.	12	6		7	19	56	100
Bansabadell Inversion, S.A., S.G.I.I.C.,	1						1
Barclays Bank, S.A.	8	2		3	6	39	58
BMN Gestion de Activos, S.G.I.I.C., S.A.						1	1
BNP Paribas España, S.A.	1						1
Caixabank, S.A.	107	141	28	22	242	675	1.215
Caja de ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent						2	2
Caja Laboral Popular Coop. de Credito	15			1	8	62	86
Caja Rural de Asturias, Sociedad Cooperativa de Crédito		1					1
Caja Rural de Burgos, Fuentepelayo, Segovia y Castellldans, Sociedad Cooperativa					1		1
Caja Rural de Castilla-La Mancha, Sociedad Cooperativa de Crédito		2				3	5
Caja Rural de Córdoba, Sociedad Cooperativa de Crédito		1					1
Caja Rural de Granada, Sociedad Cooperativa de Crédito	1					2	3

Entidad	Avenimiento o			Fuera	Informe final motivado		Total
	No admitida	allanamiento	Desistimiento		competencia	Desfavorable	
Caja Rural de Jaén, Barcelona y Madrid, Sociedad Cooperativa de Crédito						1	1
Caja Rural de Navarra, S. Coop. de Crédito						1	1
Cajas Rurales Unidas, Sociedad Cooperativa de Crédito		3		5		7	15
Cajasur Banco, S.A.	1	1		1	1	4	8
Catalunya Banc, S.A.	67	7	2	86	31	316	509
Citibank España, S.A.	9	2		3	8	7	29
CMC Markets UK, PLC , Sucursal en España		1				1	2
Cortal Consors, Sucursal en España					1		1
Credit Suisse a.g., Sucursal en España	1					1	2
Deutsche Bank, Sociedad Anonima Española	8	8	1	2	4	23	46
Dracon Partners, eafi, (baja 25.10.12)						1	1
Eurodeal Agencia de Valores, S.A.					1		1
Grupo Dhul				1			1
GVC Gaesco Gestión, S.G.I.I.C., S.A.	1			1			2
GVC Gaesco Valores, Sociedad de Valores, S.A.	1				1	2	4
Ibercaja Banco, S.A.	4			2	4	10	20
IG Markets Limited, Sucursal en España	1					1	2
ING Belgium, S.A., Sucursal en España	1						1
ING Direct, N.V. Sucursal en España	3	3		1	13	2	22
ING Nationale-Nederlanden				2			2
Interdin Bolsa, Sociedad de Valores, S.A.	1						1
Invercaixa Gestion, S.A., S.G.I.I.C.					1	1	2
Inverseguros Gestion, S.A., S.G.I.I.C.	1						1
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa S.A. (baja 23.11.2012)						15	15
Kutxabank, S.A.	8			1	7	15	31
Liberbank, S.A.	62	31	5	18	32	89	237
Link securities, Sociedad de Valores, S.A.						1	1
Mapfre Inversion Dos, S.G.I.I.C., S.A.						1	1
Mapfre Inversion Sociedad de Valores, S.A.	1				1		2
Mirabaud Finanzas Sociedad de Valores, S.A.					1		1
Miramar Capital Asesores, AEAFI, S.L.	2						2
Mutua Madrileña				2			2
Nationale-Nederlanden Vida Cía Seguros				1			1
NCG Banco, S.A.	503	8	12	489	554	634	2.200
Nordkapp Inversiones S.V., S.A. (baja 18.10.13)	1						1
Open Bank, S.A.						4	4

Entidad	Avenimiento o			Fuera	Informe final motivado		Total
	No admitida	allanamiento	Desistimiento		competencia	Desfavorable	
Popular Banca Privada, S.A.	2	1				5	8
Q-Renta, A.V., S.A.				1			1
RBC Investor Services España, S.A.			1				1
Renta 4 Banco, S.A.				1	3	2	6
Renta 4, S.A. S.V.						4	4
Riva y Garcia - 1877, S.V., S.A. (baja 08/11/2013)				1			1
Sabadell Solbank, S.A.	1				1	5	7
Santander Seguros y Reaseguros				1			1
Saxo Bank a/s Sucursal en España	2						2
Self Trade Bank, S.A.	1	1	1		1	5	9
Targobank, S.A.					2	1	3
UBS Bank, S.A.				1		4	5
Unicaja Banco, S.A.	3				1		4
Unoe Bank, S.A.		1					1
Worldspreads Ltd, Suc España				1			1
Sin identificar	8			2			10
Total general	1.685	519	120	1.603	1.944	4.199	10.070

Actuaciones posteriores a informes favorables al reclamante por entidades

CUADRO A1.3

Entidad	Número de informes favorables al reclamante	Acepta criterios y/o se aviene o allana	No acepta criterios ni se aviene o allana
Abante Asesores Distribucion, Agencia de Valores, S.A.	1	0	1
Ahorro Corporacion Financiera, S.V., S.A.	2	0	2
Banca March, S.A.	2	0	2
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	198	11	187
Banco Caixa Geral, S.A.	27	0	27
Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A.	55	0	55
Banco de Castilla-La Mancha, S.A.	5	0	5
Banco de Madrid, S.A.	2	0	2
Banco de Sabadell, S.A.	192	120	72
Banco Espirito Santo, S.A., Sucursal en España	4	0	4
Banco Grupo Cajatres, S.A.	2	1	1
Banco inversis, S.A.	4	0	4
Banco Mare Nostrum, S.A.	21	2	19
Banco Mediolanum, S.A.	3	0	3
Banco Popular Español, S.A.	73	2	71
Banco Santander, S.A.	747	10	737
Banesto Bolsa, S.A., SV	1	0	1
Bankia, S.A.	857	11	846

Entidad	Número de informes favorables al reclamante	Acepta criterios y/o se aviene o allana	No acepta criterios ni se aviene o allana
Bankinter, S.A.	56	0	56
Barclays Bank, S.A.	39	1	38
BMN Gestion de Activos, S.G.I.I.C., S.A.	1	0	1
Caixabank, S.A.	675	388	287
Caja de ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent	2	0	2
Caja Laboral Popular Coop. de Credito	62	0	62
Caja Rural de Castilla-La Mancha, Sociedad Cooperativa de Crédito	3	0	3
Caja Rural de Granada, Sociedad Cooperativa de Crédito	2	0	2
Caja Rural de Jaen, Barcelona y Madrid, Sociedad Cooperativa de Crédito	1	0	1
Caja Rural de Navarra, S. Coop. de Crédito	1	0	1
Cajas Rurales Unidas, Sociedad Cooperativa de Crédito	7	0	7
Cajasur Banco, S.A.	4	0	4
Catalunya Banc, S.A.	316	1	315
Citibank España, S.A.	7	0	7
CMC Markets UK PLC, Sucursal en ESPAÑA	1	0	1
Credit Suisse AG, Sucursal en ESPAÑA	1	1	0
Deutsche Bank, Sociedad Anonima Española	23	4	19
Dracon Partners, EAFI (baja 25.10.12)	1	0	1
GVC Gaesco Valores, S.V., S.A.	2	0	2
Ibercaja Banco, S.A.	10	4	6
IG Markets Limited, Sucursal en España	1	0	1
ING Direct, N.V. Sucursal en España	2	0	2
Invercaixa Gestion, S.A., S.G.I.I.C.	1	0	1
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa S.A. (baja 23.11.2012)	15	0	15
Kutxabank, S.A	15	0	15
Liberbank, S.A.	89	2	87
Link securities, Sociedad de Valores, S.A.	1	1	0
Mapfre Inversion Dos, S.G.I.I.C., S.A.	1	0	1
NCG Banco, S.A.	634	0	634
Open Bank, S.A.	4	2	2
Popular Banca Privada, S.A.	5	0	5
Renta 4 Banco, S.A.	2	0	2
Renta 4, S.A. S.V.	4	0	4
Sabadell Solbank, S.A.	5	0	5
Self Trade Bank, S.A.	5	2	3
Targobank, S.A.	1	0	1
UBS Bank, S.A.	4	4	0
Total	4.199	567	3.632

Anexo 2 Relación de reclamaciones con informe favorable al reclamante

Anexo 2 Relación de reclamaciones con informe favorable al reclamante

Relación de las reclamaciones con informe favorable al reclamante

A2.1 Información previa del producto y/o adaptación del producto al cliente

A2.1.1 Participaciones preferentes y deuda subordinada nacional

Entidad	Reclamaciones
Banca March, S.A.	R/2912/2013
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/0155/2013; R/0480/2013; R/0552/2013; R/0577/2013; R/0889/2013; R/1019/2013; R/10240/2012; R/10252/2012; R/10282/2012; R/10322/2012; R/10489/2012; R/10512/2012; R/10576/2012; R/10586/2012; R/10601/2012; R/10701/2012; R/10757/2012; R/10767/2012; R/10879/2012; R/1253/2013; R/1294/2013; R/1617/2013; R/1687/2013; R/1725/2013; R/1728/2013; R/1938/2013; R/2206/2013; R/2240/2013; R/2563/2013; R/2599/2012; R/2876/2012; R/2969/2012; R/2995/2012; R/3083/2012; R/3087/2012; R/3087/2013; R/3091/2012; R/3106/2012; R/3272/2012; R/3303/2012; R/3335/2012; R/3372/2013; R/3418/2013; R/3525/2012; R/3530/2012; R/3575/2012; R/3633/2013; R/3858/2012; R/3879/2013; R/4029/2012; R/4057/2012; R/4059/2012; R/4115/2012; R/4218/2012; R/4280/2012; R/4318/2012; R/4359/2012; R/4368/2012; R/4389/2012; R/4448/2013; R/4503/2012; R/4537/2012; R/4545/2012; R/4580/2012; R/4652/2012; R/4683/2012; R/4716/2012; R/4723/2012; R/4740/2012; R/4767/2012; R/4789/2012; R/4820/2012; R/4845/2012; R/4931/2012; R/4990/2012; R/5058/2012; R/5109/2012; R/5144/2012; R/5149/2012; R/5222/2012; R/5232/2012; R/5292/2012; R/5314/2012; R/5609/2012; R/5616/2012; R/5641/2012; R/5656/2012; R/5689/2012; R/5717/2012; R/5725/2012; R/5737/2012; R/5849/2012; R/6001/2012; R/6063/2012; R/6119/2012; R/6126/2012; R/6131/2012; R/6229/2012; R/6235/2012; R/6241/2012; R/6254/2012; R/6285/2012; R/6319/2012; R/6349/2012; R/6473/2012; R/6488/2012; R/6495/2012; R/6499/2012; R/6508/2012; R/6516/2012; R/6526/2012; R/6534/2012; R/6539/2012; R/6558/2012; R/6567/2012; R/6587/2012; R/6609/2012; R/6652/2012; R/6668/2012; R/6711/2012; R/6732/2012; R/6826/2012; R/6836/2012; R/6876/2012; R/6905/2012; R/6952/2012; R/6955/2012; R/6958/2012; R/6959/2012; R/6984/2012; R/6985/2012; R/7017/2012; R/7024/2012; R/7055/2012; R/7056/2012; R/7131/2012; R/7135/2012; R/7198/2012; R/7234/2012; R/7260/2012; R/7298/2012; R/7563/2012; R/7566/2012; R/7594/2012; R/7603/2012; R/7651/2012; R/8243/2012; R/8260/2012; R/8264/2012; R/8301/2012; R/8329/2012; R/8365/2012; R/8434/2012; R/8440/2012; R/8444/2012; R/8616/2012; R/8652/2012; R/8654/2012; R/8738/2012; R/8755/2012; R/8793/2012; R/8801/2012; R/8817/2012; R/8835/2012; R/8855/2012; R/9578/2012; R/9612/2012; R/9635/2012; R/9872/2012; R/9959/2012
Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A.	R/0137/2013; R/0165/2013; R/0411/2013; R/0741/2013; R/10163/2012; R/10217/2012; R/10225/2012; R/10690/2012; R/10703/2012; R/10709/2012; R/10711/2012; R/10843/2012; R/10854/2012; R/1131/2013; R/1345/2013; R/1413/2013; R/1565/2013; R/1581/2013; R/1655/2013; R/1780/2013; R/1782/2013;

Entidad	Reclamaciones
Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A.	R/1826/2013; R/2005/2013; R/2158/2013; R/2276/2013; R/2409/2013; R/2411/2013; R/2475/2013; R/2481/2013; R/2564/2013; R/2576/2013; R/2802/2013; R/2834/2013; R/2977/2013; R/3115/2013; R/3137/2013; R/3143/2013; R/3460/2013; R/3516/2012; R/3838/2013; R/3851/2013; R/4246/2013; R/4865/2012; R/4869/2012; R/5010/2012; R/5606/2012; R/5797/2012; R/6331/2012; R/7352/2012; R/7571/2012; R/7572/2012; R/8335/2012; R/8426/2012
Banco de Castilla-La Mancha, S.A.	R/2885/2013; R/3152/2013; R/3563/2013; R/3841/2013; R/4380/2013
Banco de Sabadell, S.A.	R/0076/2013; R/0080/2013; R/0131/2013; R/0175/2013; R/0232/2013; R/0325/2013; R/0328/2013; R/0382/2013; R/0420/2013; R/0621/2013; R/10006/2012; R/10095/2012; R/1013/2013; R/10216/2012; R/10264/2012; R/10268/2012; R/10419/2012; R/10584/2012; R/10593/2012; R/10724/2012; R/10734/2012; R/10743/2012; R/10794/2012; R/10833/2012; R/1143/2013; R/1266/2012; R/1540/2013; R/1717/2012; R/1984/2013; R/1986/2013; R/2132/2012; R/2393/2012; R/2463/2012; R/2938/2013; R/3287/2012; R/3547/2012; R/3670/2013; R/3695/2012; R/3781/2012; R/3829/2012; R/3920/2012; R/3963/2012; R/3984/2012; R/4053/2012; R/4120/2012; R/4122/2012; R/4146/2012; R/4149/2012; R/4265/2012; R/4324/2012; R/4325/2012; R/4328/2012; R/4345/2012; R/4630/2012; R/4640/2012; R/4817/2012; R/4835/2012; R/4857/2012; R/4863/2012; R/4876/2012; R/5067/2012; R/5092/2012; R/5323/2012; R/5597/2012; R/5767/2012; R/5828/2012; R/5869/2012; R/5872/2012; R/5890/2012; R/5895/2012; R/6043/2012; R/6098/2012; R/6113/2012; R/6164/2012; R/6174/2012; R/6224/2012; R/6325/2012; R/6389/2012; R/6402/2012; R/6509/2012; R/6511/2012; R/6574/2012; R/6579/2012; R/6597/2012; R/6604/2012; R/6664/2012; R/6813/2012; R/6839/2012; R/6949/2012; R/7052/2012; R/7202/2012; R/8323/2012; R/8415/2012; R/8468/2012; R/8482/2012; R/8514/2012; R/8541/2012; R/8659/2012; R/8710/2012; R/8911/2012; R/9659/2012; R/9664/2012; R/9708/2012; R/9760/2012; R/9856/2012
Banco Grupo Cajates, S.A.	R/6196/2012
Banco Mare Nostrum, S.A.	R/10120/2012; R/10277/2012; R/10462/2012; R/1435/2013; R/2285/2012; R/2927/2012; R/3850/2012; R/4906/2012; R/5903/2012; R/5957/2012; R/6445/2012; R/6466/2012; R/6475/2012; R/6961/2012; R/7001/2012; R/7292/2012; R/7587/2012
Banco Mediolanum, S.A.	R/0759/2013; R/2799/2013; R/4700/2012
Banco Popular Español, S.A.	R/0675/2013; R/0898/2013; R/10102/2012; R/10223/2012; R/10375/2012; R/10414/2012; R/10763/2012; R/10764/2012; R/1529/2013; R/1600/2013; R/1644/2013; R/2310/2013; R/2957/2013; R/3099/2013; R/3327/2012; R/4360/2012; R/4379/2012; R/4777/2012; R/4938/2012; R/5945/2012; R/6417/2012; R/6497/2012; R/6620/2012; R/6807/2012; R/6910/2012; R/6918/2012; R/6987/2012; R/7605/2012; R/8799/2012; R/9653/2012; R/9725/2012; R/9894/2012
Banco Santander, S.A.	R/0276/2013; R/0348/2013; R/0833/2013; R/0955/2013; R/10018/2012; R/10377/2012; R/10395/2012; R/10528/2012; R/1084/2013; R/1459/2013; R/2079/2013; R/2130/2013; R/2140/2013; R/2389/2012; R/2785/2012; R/2816/2013; R/2852/2013; R/3889/2013; R/3918/2012; R/4009/2012; R/4129/2012; R/4275/2012; R/4582/2012; R/4604/2012; R/4919/2012; R/5007/2012; R/5285/2012; R/5851/2012; R/5974/2012; R/6083/2012; R/6181/2012; R/6430/2012; R/6672/2012; R/7133/2012; R/8569/2012; R/8694/2012; R/8854/2012; R/9941/2012
Bankia, S.A.	R/0009/2013; R/0020/2013; R/0022/2013; R/0026/2013; R/0029/2013; R/0031/2013; R/0044/2013; R/0058/2013; R/0096/2013; R/0103/2013; R/0116/2013; R/0123/2013; R/0138/2013; R/0146/2013; R/0186/2013; R/0188/2013; R/0197/2013; R/0209/2013; R/0254/2013; R/0274/2013; R/0287/2013; R/0292/2013; R/0302/2013; R/0304/2013; R/0307/2013; R/0342/2013; R/0361/2013; R/0362/2013; R/0365/2013; R/0368/2013;

Entidad**Reclamaciones**

Bankia, S.A.

R/0376/2013; R/0383/2013; R/0385/2013; R/0387/2013; R/0397/2013;
R/0439/2013; R/0443/2013; R/0448/2013; R/0453/2013; R/0455/2013;
R/0458/2013; R/0462/2013; R/0463/2013; R/0470/2013; R/0524/2013;
R/0550/2013; R/0560/2013; R/0569/2013; R/0574/2013; R/0579/2013;
R/0582/2013; R/0604/2013; R/0630/2013; R/0648/2013; R/0652/2013;
R/0669/2013; R/0673/2013; R/0687/2013; R/0696/2013; R/0698/2013;
R/0714/2013; R/0721/2013; R/0732/2013; R/0734/2013; R/0738/2013;
R/0756/2013; R/0766/2013; R/0768/2013; R/0770/2013; R/0773/2013;
R/0774/2013; R/0778/2013; R/0780/2013; R/0781/2013; R/0782/2013;
R/0791/2013; R/0802/2013; R/0812/2013; R/0813/2013; R/0817/2013;
R/0818/2013; R/0821/2013; R/0841/2013; R/0846/2013; R/0858/2013;
R/0902/2013; R/0903/2013; R/0913/2013; R/0915/2013; R/0923/2013;
R/0940/2013; R/0944/2013; R/0960/2013; R/0964/2013; R/0967/2013;
R/0987/2013; R/0988/2013; R/0998/2013; R/10007/2012;
R/10012/2012; R/10013/2012; R/10039/2012; R/10053/2012;
R/10054/2012; R/10078/2012; R/10103/2012; R/10135/2012;
R/10139/2012; R/10153/2012; R/10172/2012; R/10177/2012;
R/1022/2013; R/1024/2013; R/10241/2012; R/10271/2012;
R/10279/2012; R/10294/2012; R/10297/2012; R/10304/2012;
R/10305/2012; R/10308/2012; R/10327/2012; R/10328/2012;
R/10330/2012; R/10344/2012; R/10349/2012; R/10392/2012;
R/10402/2012; R/10412/2012; R/10432/2012; R/10472/2012;
R/10481/2012; R/10484/2012; R/1049/2013; R/10492/2012;
R/10500/2012; R/10507/2012; R/10519/2012; R/10521/2012;
R/10522/2012; R/10524/2012; R/10534/2012; R/10553/2012;
R/10565/2012; R/10581/2012; R/10583/2012; R/10585/2012;
R/10589/2012; R/10606/2012; R/10624/2012; R/10627/2012;
R/10628/2012; R/10637/2012; R/10638/2012; R/10640/2012;
R/10657/2012; R/10664/2012; R/10696/2012; R/10725/2012;
R/10726/2012; R/10735/2012; R/10745/2012; R/10760/2012;
R/1077/2013; R/10771/2012; R/1078/2013; R/10786/2012;
R/10802/2012; R/1081/2013; R/10844/2012; R/10857/2012;
R/1090/2013; R/1099/2013; R/1107/2013; R/1109/2013; R/1111/2013;
R/1112/2013; R/1114/2013; R/1128/2013; R/1141/2013; R/1147/2013;
R/1154/2013; R/1183/2013; R/1199/2013; R/1200/2013; R/1211/2013;
R/1217/2013; R/1222/2013; R/1243/2013; R/1257/2013; R/1259/2013;
R/1263/2013; R/1269/2013; R/1281/2013; R/1282/2013; R/1291/2013;
R/1292/2013; R/1296/2013; R/1298/2013; R/1313/2013; R/1316/2013;
R/1317/2013; R/1319/2013; R/1323/2013; R/1332/2013; R/1335/2013;
R/1352/2013; R/1360/2013; R/1364/2013; R/1367/2013; R/1373/2013;
R/1379/2013; R/1383/2012; R/1385/2013; R/1389/2013; R/1397/2013;
R/1401/2013; R/1403/2013; R/1425/2013; R/1453/2013; R/1454/2013;
R/1500/2013; R/1543/2013; R/1569/2013; R/1580/2013; R/1585/2013;
R/1601/2013; R/1607/2013; R/1612/2013; R/1620/2013; R/1628/2013;
R/1641/2013; R/1643/2013; R/1646/2013; R/1649/2013; R/1656/2013;
R/1670/2013; R/1672/2013; R/1678/2012; R/1691/2013; R/1696/2013;
R/1741/2013; R/1743/2013; R/1745/2012; R/1747/2013; R/1748/2013;
R/1752/2013; R/1755/2013; R/1757/2013; R/1764/2013; R/1784/2013;
R/1790/2013; R/1798/2013; R/1813/2013; R/1814/2013; R/1815/2013;
R/1817/2013; R/1852/2013; R/1856/2013; R/1870/2013; R/1875/2013;
R/1878/2013; R/1880/2013; R/1881/2013; R/1885/2013; R/1887/2012;
R/1891/2013; R/1894/2013; R/1906/2013; R/1908/2013; R/1913/2013;
R/1916/2012; R/1923/2013; R/1926/2013; R/1933/2013; R/1939/2013;
R/1942/2012; R/1944/2013; R/1949/2013; R/1950/2013; R/1956/2013;
R/1971/2012; R/1971/2013; R/1974/2013; R/1997/2013; R/1999/2013;
R/2000/2013; R/2010/2013; R/2017/2013; R/2027/2013; R/2035/2013;
R/2052/2013; R/2055/2013; R/2056/2013; R/2058/2012; R/2059/2013;
R/2061/2013; R/2063/2013; R/2064/2013; R/2071/2013; R/2072/2013;
R/2080/2013; R/2081/2013; R/2100/2013; R/2106/2013; R/2142/2013;
R/2145/2012; R/2156/2013; R/2186/2013; R/2187/2013; R/2191/2013;

Relación de las reclamaciones
con informe favorable al
reclamante

Entidad	Reclamaciones
Bankia, S.A.	R/2194/2013; R/2213/2013; R/2218/2013; R/2222/2013; R/2226/2013; R/2227/2012; R/2241/2013; R/2258/2013; R/2283/2013; R/2285/2013; R/2304/2012; R/2329/2013; R/2364/2013; R/2380/2013; R/2387/2013; R/2388/2013; R/2407/2013; R/2413/2013; R/2414/2013; R/2417/2013; R/2431/2013; R/2441/2013; R/2455/2013; R/2456/2013; R/2458/2013; R/2459/2013; R/2463/2013; R/2464/2013; R/2465/2013; R/2477/2013; R/2479/2013; R/2500/2013; R/2502/2013; R/2505/2013; R/2509/2013; R/2524/2013; R/2529/2013; R/2534/2013; R/2536/2012; R/2539/2013; R/2542/2013; R/2544/2012; R/2569/2013; R/2571/2012; R/2575/2013; R/2584/2013; R/2589/2013; R/2612/2013; R/2613/2013; R/2615/2013; R/2617/2013; R/2623/2013; R/2630/2013; R/2633/2013; R/2637/2012; R/2642/2013; R/2655/2013; R/2683/2012; R/2690/2013; R/2714/2012; R/2719/2013; R/2721/2013; R/2724/2013; R/2726/2013; R/2755/2013; R/2761/2013; R/2763/2013; R/2796/2012; R/2797/2012; R/2804/2013; R/2832/2013; R/2842/2013; R/2856/2013; R/2858/2013; R/2861/2013; R/2863/2013; R/2872/2012; R/2875/2013; R/2894/2013; R/2895/2012; R/2895/2013; R/2896/2012; R/2897/2012; R/2897/2013; R/2898/2013; R/2901/2012; R/2908/2013; R/2945/2013; R/2956/2013; R/2965/2013; R/2980/2013; R/2983/2013; R/2988/2013; R/2995/2013; R/2999/2013; R/3006/2013; R/3014/2012; R/3024/2013; R/3039/2013; R/3040/2013; R/3041/2013; R/3072/2013; R/3086/2013; R/3095/2013; R/3116/2013; R/3117/2013; R/3118/2013; R/3125/2012; R/3128/2013; R/3133/2013; R/3136/2012; R/3136/2013; R/3148/2012; R/3175/2013; R/3182/2013; R/3217/2013; R/3222/2012; R/3243/2012; R/3248/2012; R/3257/2013; R/3258/2013; R/3265/2013; R/3267/2013; R/3271/2013; R/3272/2013; R/3289/2013; R/3290/2013; R/3295/2013; R/3296/2013; R/3298/2013; R/3312/2013; R/3317/2012; R/3318/2012; R/3320/2013; R/3324/2013; R/3325/2013; R/3326/2012; R/3329/2013; R/3330/2013; R/3334/2013; R/3337/2012; R/3339/2013; R/3342/2013; R/3344/2013; R/3346/2013; R/3348/2013; R/3356/2013; R/3382/2013; R/3397/2013; R/3399/2013; R/3404/2013; R/3416/2013; R/3449/2013; R/3474/2013; R/3475/2013; R/3477/2013; R/3479/2013; R/3480/2013; R/3483/2013; R/3484/2013; R/3487/2013; R/3489/2013; R/3493/2013; R/3494/2013; R/3496/2013; R/3499/2013; R/3501/2013; R/3504/2013; R/3507/2013; R/3513/2013; R/3515/2013; R/3517/2013; R/3518/2013; R/3519/2013; R/3520/2013; R/3521/2013; R/3528/2013; R/3533/2013; R/3534/2013; R/3535/2013; R/3537/2012; R/3538/2013; R/3541/2013; R/3544/2013; R/3547/2013; R/3548/2013; R/3550/2013; R/3560/2012; R/3576/2013; R/3584/2012; R/3593/2012; R/3603/2012; R/3612/2013; R/3628/2013; R/3630/2012; R/3630/2013; R/3641/2013; R/3656/2013; R/3658/2012; R/3659/2012; R/3662/2012; R/3666/2012; R/3680/2013; R/3685/2012; R/3685/2013; R/3698/2013; R/3708/2013; R/3728/2012; R/3729/2012; R/3751/2012; R/3761/2012; R/3762/2012; R/3787/2013; R/3811/2013; R/3818/2013; R/3819/2013; R/3823/2013; R/3826/2013; R/3827/2013; R/3828/2013; R/3830/2013; R/3834/2013; R/3841/2012; R/3844/2013; R/3847/2013; R/3854/2012; R/3863/2012; R/3863/2013; R/3870/2013; R/3881/2013; R/3895/2013; R/3899/2013; R/3900/2013; R/3901/2013; R/3903/2012; R/3914/2012; R/3915/2012; R/3928/2013; R/3940/2012; R/3966/2012; R/3974/2012; R/3976/2012; R/4003/2012; R/4025/2012; R/4026/2012; R/4034/2012; R/4035/2012; R/4036/2012; R/4049/2012; R/4061/2012; R/4103/2012; R/4123/2012; R/4151/2012; R/4194/2012; R/4209/2012; R/4241/2012; R/4249/2012; R/4279/2012; R/4293/2012; R/4294/2012; R/4295/2012; R/4307/2012; R/4321/2012; R/4323/2012; R/4372/2012; R/4505/2012; R/4558/2012; R/4564/2012; R/4597/2012; R/4635/2012; R/4664/2012; R/4670/2012; R/4717/2012; R/4724/2012; R/4733/2012; R/4735/2012; R/4741/2012; R/4747/2012; R/4748/2012; R/4749/2012; R/4813/2012; R/4822/2012; R/4826/2012; R/4847/2012; R/4856/2012; R/4858/2012; R/4868/2012; R/4871/2012; R/4957/2012; R/4993/2012; R/4999/2012; R/5006/2012; R/5028/2012; R/5065/2012; R/5098/2012; R/5103/2012; R/5111/2012; R/5120/2012; R/5135/2012; R/5139/2012;

Entidad	Reclamaciones
Bankia, S.A.	R/5145/2012; R/5216/2012; R/5248/2012; R/5254/2012; R/5263/2012; R/5303/2012; R/5618/2012; R/5627/2012; R/5643/2012; R/5648/2012; R/5666/2012; R/5685/2012; R/5696/2012; R/5726/2012; R/5793/2012; R/5794/2012; R/5798/2012; R/5824/2012; R/5825/2012; R/5826/2012; R/5847/2012; R/5848/2012; R/5852/2012; R/5865/2012; R/5866/2012; R/5940/2012; R/5973/2012; R/5982/2012; R/5990/2012; R/6029/2012; R/6127/2012; R/6167/2012; R/6172/2012; R/6175/2012; R/6178/2012; R/6189/2012; R/6201/2012; R/6206/2012; R/6230/2012; R/6276/2012; R/6287/2012; R/6333/2012; R/6334/2012; R/6370/2012; R/6385/2012; R/6450/2012; R/6461/2012; R/6474/2012; R/6478/2012; R/6479/2012; R/6500/2012; R/6501/2012; R/6512/2012; R/6514/2012; R/6518/2012; R/6519/2012; R/6540/2012; R/6557/2012; R/6572/2012; R/6608/2012; R/6612/2012; R/6615/2012; R/6617/2012; R/6670/2012; R/6687/2012; R/6690/2012; R/6707/2012; R/6724/2012; R/6747/2012; R/6763/2012; R/6791/2012; R/6818/2012; R/6844/2012; R/6864/2012; R/6894/2012; R/6904/2012; R/6946/2012; R/7018/2012; R/7036/2012; R/7039/2012; R/7040/2012; R/7062/2012; R/7092/2012; R/7114/2012; R/7117/2012; R/7155/2012; R/7168/2012; R/7184/2012; R/7240/2012; R/7281/2012; R/7286/2012; R/7310/2012; R/7315/2012; R/7455/2012; R/7469/2012; R/7509/2012; R/7512/2012; R/7526/2012; R/7535/2012; R/7544/2012; R/7545/2012; R/7556/2012; R/7560/2012; R/7597/2012; R/7598/2012; R/7623/2012; R/8238/2012; R/8277/2012; R/8290/2012; R/8318/2012; R/8326/2012; R/8340/2012; R/8347/2012; R/8352/2012; R/8372/2012; R/8376/2012; R/8377/2012; R/8384/2012; R/8385/2012; R/8413/2012; R/8420/2012; R/8432/2012; R/8435/2012; R/8450/2012; R/8475/2012; R/8481/2012; R/8501/2012; R/8503/2012; R/8518/2012; R/8527/2012; R/8561/2012; R/8579/2012; R/8581/2012; R/8582/2012; R/8585/2012; R/8602/2012; R/8609/2012; R/8620/2012; R/8623/2012; R/8637/2012; R/8656/2012; R/8664/2012; R/8666/2012; R/8671/2012; R/8686/2012; R/8704/2012; R/8726/2012; R/8747/2012; R/8756/2012; R/8786/2012; R/8790/2012; R/8803/2012; R/8814/2012; R/8815/2012; R/8818/2012; R/8841/2012; R/8851/2012; R/8876/2012; R/8920/2012; R/8921/2012; R/8927/2012; R/8929/2012; R/8930/2012; R/9551/2012; R/9555/2012; R/9556/2012; R/9558/2012; R/9561/2012; R/9600/2012; R/9614/2012; R/9620/2012; R/9621/2012; R/9629/2012; R/9630/2012; R/9634/2012; R/9644/2012; R/9677/2012; R/9689/2012; R/9696/2012; R/9720/2012; R/9730/2012; R/9782/2012; R/9783/2012; R/9784/2012; R/9795/2012; R/9798/2012; R/9817/2012; R/9820/2012; R/9835/2012; R/9858/2012; R/9886/2012; R/9908/2012; R/9912/2012; R/9914/2012; R/9918/2012; R/9929/2012; R/9931/2012; R/9937/2012; R/9957/2012; R/9965/2012; R/9967/2012
Bankinter, S.A.	R/0508/2013; R/10214/2012; R/1483/2013; R/1548/2013; R/1809/2013; R/2619/2012; R/3058/2012; R/4011/2012; R/4624/2012; R/4661/2012; R/4855/2012; R/5705/2012; R/6076/2012; R/6589/2012; R/6590/2012; R/6982/2012; R/7609/2012; R/8516/2012; R/8789/2012; R/8794/2012; R/8796/2012; R/9557/2012; R/9878/2012; R/9954/2012
Barclays Bank, S.A.	R/0497/2013; R/2664/2012; R/6602/2012
BMN Gestion de Activos, S.G.I.I.C., S.A.	R/8807/2012
Caixabank, S.A.	R/0053/2013; R/0054/2013; R/0075/2013; R/0077/2013; R/0078/2013; R/0151/2013; R/0204/2013; R/0211/2013; R/0217/2013; R/0227/2013; R/0229/2013; R/0247/2013; R/0326/2013; R/0367/2012; R/0399/2013; R/0452/2013; R/0500/2013; R/0622/2013; R/0700/2013; R/0832/2013; R/0836/2013; R/0955/2012; R/10056/2012; R/10065/2012; R/10109/2012; R/10129/2012; R/10165/2012; R/10176/2012; R/10199/2012; R/10233/2012; R/10300/2012; R/10340/2012; R/10341/2012; R/10436/2012; R/10535/2012; R/10631/2012; R/10642/2012; R/10705/2012; R/10706/2012; R/10731/2012; R/10803/2012; R/10842/2012; R/10855/2012; R/10859/2012;

Entidad	Reclamaciones
Caixabank, S.A.	R/10887/2012; R/1105/2012; R/1264/2013; R/1299/2013; R/1438/2012; R/1522/2013; R/1534/2013; R/1535/2013; R/1594/2013; R/1602/2013; R/1613/2012; R/1616/2013; R/1628/2012; R/1629/2012; R/1716/2012; R/1727/2012; R/1754/2013; R/1756/2013; R/1838/2013; R/1896/2012; R/1922/2012; R/1999/2012; R/2008/2012; R/2028/2012; R/2034/2012; R/2035/2012; R/2040/2012; R/2042/2012; R/2043/2012; R/2047/2012; R/2059/2012; R/2076/2013; R/2099/2013; R/2119/2013; R/2186/2012; R/2192/2012; R/2201/2012; R/2209/2012; R/2215/2012; R/2239/2013; R/2267/2012; R/2272/2012; R/2303/2012; R/2305/2012; R/2306/2012; R/2318/2012; R/2322/2012; R/2324/2012; R/2338/2012; R/2339/2012; R/2344/2012; R/2348/2012; R/2401/2012; R/2403/2012; R/2414/2012; R/2416/2012; R/2433/2012; R/2443/2012; R/2455/2012; R/2457/2013; R/2462/2012; R/2466/2012; R/2472/2012; R/2480/2012; R/2488/2013; R/2493/2012; R/2508/2012; R/2510/2012; R/2511/2012; R/2515/2012; R/2520/2012; R/2530/2012; R/2532/2012; R/2534/2012; R/2535/2012; R/2552/2012; R/2553/2012; R/2554/2012; R/2558/2012; R/2560/2012; R/2584/2012; R/2592/2012; R/2593/2012; R/2604/2012; R/2605/2012; R/2616/2012; R/2618/2012; R/2624/2012; R/2633/2012; R/2645/2012; R/2648/2012; R/2656/2012; R/2665/2012; R/2675/2012; R/2680/2012; R/2682/2012; R/2688/2012; R/2691/2012; R/2697/2012; R/2701/2012; R/2702/2012; R/2706/2012; R/2707/2012; R/2715/2012; R/2717/2012; R/2721/2012; R/2724/2012; R/2725/2012; R/2728/2012; R/2730/2012; R/2749/2012; R/2755/2012; R/2762/2012; R/2769/2012; R/2782/2012; R/2783/2012; R/2792/2012; R/2794/2012; R/2805/2012; R/2809/2012; R/2818/2012; R/2852/2012; R/2861/2012; R/2863/2012; R/2870/2012; R/2885/2012; R/2888/2012; R/2890/2012; R/2917/2013; R/2924/2012; R/2956/2012; R/2963/2012; R/2965/2012; R/2972/2012; R/2996/2013; R/3005/2012; R/3018/2012; R/3031/2012; R/3034/2012; R/3052/2012; R/3062/2012; R/3077/2012; R/3086/2012; R/3092/2012; R/3097/2012; R/3108/2012; R/3114/2012; R/3134/2012; R/3147/2012; R/3152/2012; R/3156/2012; R/3171/2012; R/3182/2012; R/3202/2012; R/3212/2012; R/3253/2012; R/3270/2012; R/3274/2012; R/3279/2012; R/3283/2012; R/3285/2012; R/3297/2012; R/3299/2012; R/3302/2012; R/3306/2012; R/3307/2012; R/3308/2012; R/3314/2012; R/3342/2012; R/3528/2012; R/3536/2012; R/3549/2012; R/3558/2012; R/3559/2012; R/3564/2012; R/3573/2012; R/3608/2012; R/3609/2012; R/3631/2012; R/3634/2012; R/3641/2012; R/3652/2012; R/3660/2012; R/3664/2012; R/3668/2012; R/3675/2012; R/3676/2012; R/3682/2012; R/3699/2012; R/3709/2012; R/3712/2012; R/3720/2012; R/3726/2012; R/3731/2012; R/3753/2012; R/3760/2012; R/3767/2012; R/3774/2012; R/3775/2012; R/3786/2012; R/3788/2012; R/3834/2012; R/3847/2012; R/3848/2012; R/3856/2012; R/3864/2012; R/3880/2012; R/3908/2012; R/3933/2012; R/3942/2012; R/3982/2012; R/3985/2012; R/3994/2012; R/4005/2012; R/4010/2012; R/4018/2012; R/4023/2012; R/4047/2012; R/4058/2012; R/4062/2012; R/4069/2012; R/4073/2012; R/4113/2012; R/4150/2012; R/4153/2012; R/4172/2012; R/4179/2012; R/4195/2012; R/4196/2012; R/4234/2012; R/4237/2012; R/4259/2012; R/4276/2012; R/4277/2012; R/4299/2012; R/4306/2012; R/4310/2012; R/4311/2012; R/4316/2012; R/4330/2012; R/4333/2012; R/4336/2012; R/4340/2012; R/4369/2012; R/4371/2012; R/4375/2012; R/4376/2012; R/4377/2012; R/4383/2012; R/4409/2012; R/4494/2012; R/4498/2012; R/4535/2012; R/4536/2012; R/4538/2012; R/4539/2012; R/4568/2012; R/4570/2012; R/4588/2012; R/4590/2012; R/4591/2012; R/4592/2012; R/4595/2012; R/4606/2012; R/4619/2012; R/4620/2012; R/4623/2012; R/4646/2012; R/4647/2012; R/4656/2012; R/4675/2012; R/4702/2012; R/4705/2012; R/4706/2012; R/4709/2012; R/4715/2012; R/4736/2012; R/4737/2012; R/4744/2012; R/4755/2012; R/4764/2012; R/4807/2012; R/4809/2012; R/4819/2012; R/4821/2012; R/4834/2012; R/4836/2012; R/4853/2012; R/4873/2012; R/4899/2012; R/4902/2012; R/4904/2012; R/4943/2012; R/4949/2012; R/4958/2012; R/4962/2012; R/4974/2012; R/4975/2012; R/4984/2012;

Entidad	Reclamaciones
Caixabank, S.A.	R/5011/2012; R/5015/2012; R/5029/2012; R/5032/2012; R/5042/2012; R/5056/2012; R/5057/2012; R/5087/2012; R/5088/2012; R/5124/2012; R/5129/2012; R/5130/2012; R/5142/2012; R/5151/2012; R/5153/2012; R/5154/2012; R/5155/2012; R/5158/2012; R/5161/2012; R/5162/2012; R/5163/2012; R/5164/2012; R/5165/2012; R/5166/2012; R/5167/2012; R/5169/2012; R/5170/2012; R/5172/2012; R/5173/2012; R/5175/2012; R/5177/2012; R/5178/2012; R/5179/2012; R/5180/2012; R/5181/2012; R/5186/2012; R/5189/2012; R/5190/2012; R/5192/2012; R/5193/2012; R/5195/2012; R/5196/2012; R/5197/2012; R/5199/2012; R/5204/2012; R/5205/2012; R/5206/2012; R/5209/2012; R/5210/2012; R/5212/2012; R/5217/2012; R/5218/2012; R/5221/2012; R/5230/2012; R/5259/2012; R/5265/2012; R/5267/2012; R/5272/2012; R/5278/2012; R/5284/2012; R/5288/2012; R/5312/2012; R/5313/2012; R/5622/2012; R/5632/2012; R/5660/2012; R/5661/2012; R/5679/2012; R/5687/2012; R/5691/2012; R/5694/2012; R/5695/2012; R/5699/2012; R/5709/2012; R/5729/2012; R/5753/2012; R/5782/2012; R/5783/2012; R/5786/2012; R/5788/2012; R/5802/2012; R/5814/2012; R/5819/2012; R/5841/2012; R/5850/2012; R/5856/2012; R/5883/2012; R/5915/2012; R/5972/2012; R/5976/2012; R/5993/2012; R/6009/2012; R/6028/2012; R/6057/2012; R/6059/2012; R/6094/2012; R/6095/2012; R/6103/2012; R/6104/2012; R/6106/2012; R/6115/2012; R/6121/2012; R/6149/2012; R/6159/2012; R/6163/2012; R/6188/2012; R/6228/2012; R/6248/2012; R/6271/2012; R/6289/2012; R/6305/2012; R/6307/2012; R/6316/2012; R/6317/2012; R/6318/2012; R/6329/2012; R/6353/2012; R/6355/2012; R/6359/2012; R/6364/2012; R/6365/2012; R/6374/2012; R/6377/2012; R/6381/2012; R/6382/2012; R/6384/2012; R/6386/2012; R/6392/2012; R/6403/2012; R/6406/2012; R/6410/2012; R/6414/2012; R/6433/2012; R/6436/2012; R/6443/2012; R/6460/2012; R/6484/2012; R/6502/2012; R/6503/2012; R/6524/2012; R/6537/2012; R/6543/2012; R/6544/2012; R/6546/2012; R/6550/2012; R/6568/2012; R/6575/2012; R/6596/2012; R/6605/2012; R/6613/2012; R/6614/2012; R/6626/2012; R/6651/2012; R/6663/2012; R/6665/2012; R/6669/2012; R/6677/2012; R/6678/2012; R/6715/2012; R/6725/2012; R/6733/2012; R/6742/2012; R/6745/2012; R/6772/2012; R/6782/2012; R/6812/2012; R/6828/2012; R/6842/2012; R/6881/2012; R/6882/2012; R/6886/2012; R/6889/2012; R/6908/2012; R/6911/2012; R/6921/2012; R/6929/2012; R/6939/2012; R/6942/2012; R/6978/2012; R/6986/2012; R/7037/2012; R/7047/2012; R/7050/2012; R/7071/2012; R/7074/2012; R/7122/2012; R/7123/2012; R/7144/2012; R/7162/2012; R/7170/2012; R/7182/2012; R/7192/2012; R/7253/2012; R/7254/2012; R/7264/2012; R/7267/2012; R/7273/2012; R/7279/2012; R/7290/2012; R/7300/2012; R/7372/2012; R/7373/2012; R/7413/2012; R/7518/2012; R/7524/2012; R/7533/2012; R/7540/2012; R/7548/2012; R/7567/2012; R/7574/2012; R/7620/2012; R/7629/2012; R/7632/2012; R/8239/2012; R/8242/2012; R/8297/2012; R/8300/2012; R/8311/2012; R/8317/2012; R/8324/2012; R/8331/2012; R/8334/2012; R/8344/2012; R/8345/2012; R/8350/2012; R/8369/2012; R/8374/2012; R/8394/2012; R/8427/2012; R/8452/2012; R/8453/2012; R/8513/2012; R/8574/2012; R/8731/2012; R/8736/2012; R/8765/2012; R/8822/2012; R/8836/2012; R/8857/2012; R/8888/2012; R/8905/2012; R/8910/2012; R/8917/2012; R/9510/2012; R/9577/2012; R/9593/2012; R/9602/2012; R/9616/2012; R/9622/2012; R/9638/2012; R/9648/2012; R/9675/2012; R/9676/2012; R/9754/2012; R/9792/2012; R/9802/2012; R/9819/2012; R/9847/2012; R/9890/2012; R/9904/2012; R/9913/2012; R/9924/2012; R/9974/2012; R/9985/2012; R/9988/2012; R/9999/2012
Caja de ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent	R/10506/2012; R/1278/2013
Caja Laboral Popular Coop. de Credito	R/0037/2013; R/0046/2013; R/0047/2013; R/0228/2013; R/0381/2013; R/0666/2013; R/0798/2013; R/0895/2013; R/10048/2012; R/10203/2012; R/10207/2012; R/10824/2012; R/10827/2012;

Relación de las reclamaciones
con informe favorable al
reclamante

Entidad	Reclamaciones
Caja Laboral Popular Coop. de Credito	R/1135/2013; R/1137/2013; R/1230/2013; R/1266/2013; R/1289/2013; R/1290/2013; R/1415/2013; R/1460/2013; R/1539/2013; R/1767/2013; R/1905/2013; R/1911/2013; R/2045/2013; R/2054/2013; R/2205/2013; R/2216/2012; R/2256/2013; R/2273/2013; R/2822/2013; R/2829/2013; R/2920/2013; R/2992/2013; R/3018/2013; R/3064/2013; R/3066/2013; R/3074/2013; R/3140/2013; R/3394/2013; R/3396/2013; R/3527/2013; R/3591/2013; R/3671/2013; R/3720/2013; R/3721/2013; R/3724/2013; R/3766/2013; R/3775/2013; R/3932/2012; R/4276/2013; R/4673/2013; R/5234/2012; R/5807/2012; R/5931/2012; R/6640/2012; R/7110/2012; R/7126/2012; R/7204/2012; R/8856/2012; R/9618/2012
Caja Rural de Castilla-La Mancha, Sociedad Cooperativa de Crédito	R/10384/2012; R/1697/2013; R/2153/2013
Caja Rural de Jaen, Barcelona y Madrid, Sociedad Cooperativa de Crédito	R/7277/2012
Cajas Rurales Unidas, Sociedad Cooperativa de Crédito	R/0931/2013; R/0932/2013; R/1429/2013; R/1645/2013; R/5667/2012; R/8293/2012
Cajasur Banco, S.A.	R/4960/2012; R/5020/2012; R/7325/2012
Catalunya Banc, S.A.	R/0004/2013; R/0187/2013; R/0267/2013; R/0280/2013; R/0311/2013; R/0317/2013; R/0400/2013; R/0404/2013; R/0427/2013; R/0465/2013; R/0468/2013; R/0496/2013; R/0526/2013; R/0619/2013; R/0623/2013; R/0646/2013; R/0647/2013; R/0754/2013; R/0755/2013; R/0761/2013; R/0794/2013; R/0825/2013; R/0849/2013; R/0864/2013; R/0897/2013; R/0916/2013; R/0953/2013; R/0983/2013; R/10030/2012; R/10076/2012; R/10101/2012; R/10117/2012; R/10121/2012; R/10140/2012; R/10146/2012; R/10171/2012; R/10181/2012; R/10184/2012; R/10197/2012; R/10258/2012; R/10269/2012; R/1028/2013; R/10302/2012; R/10323/2012; R/10337/2012; R/10338/2012; R/10355/2012; R/10357/2012; R/10361/2012; R/10421/2012; R/10430/2012; R/10433/2012; R/10434/2012; R/10435/2012; R/10499/2012; R/10517/2012; R/10563/2012; R/10571/2012; R/10574/2012; R/10577/2012; R/10592/2012; R/10604/2012; R/10617/2012; R/10618/2012; R/10619/2012; R/10621/2012; R/10639/2012; R/10698/2012; R/10856/2012; R/10870/2012; R/10876/2012; R/10890/2012; R/1100/2013; R/1139/2013; R/1218/2013; R/1223/2013; R/1250/2013; R/1287/2013; R/1380/2013; R/1416/2013; R/1423/2013; R/1446/2013; R/1481/2013; R/1517/2013; R/1609/2013; R/1611/2013; R/1629/2013; R/1693/2013; R/1740/2013; R/1769/2013; R/1771/2013; R/1777/2013; R/1829/2013; R/1832/2013; R/1850/2013; R/1888/2013; R/1903/2013; R/1929/2013; R/1942/2013; R/1994/2013; R/2011/2013; R/2021/2013; R/2044/2013; R/2113/2013; R/2152/2013; R/2178/2013; R/2203/2013; R/2207/2013; R/2235/2013; R/2237/2012; R/2242/2013; R/2323/2013; R/2369/2013; R/2392/2013; R/2412/2013; R/2436/2013; R/2437/2013; R/2449/2013; R/2451/2013; R/2453/2013; R/2461/2013; R/2510/2013; R/2675/2013; R/2793/2013; R/2820/2013; R/2826/2013; R/2839/2013; R/2869/2013; R/2871/2013; R/2914/2013; R/2933/2012; R/2942/2013; R/2951/2013; R/2975/2013; R/3076/2012; R/3100/2013; R/3212/2013; R/3280/2013; R/3464/2013; R/3542/2012; R/4300/2012; R/4335/2012; R/4508/2012; R/4521/2012; R/4650/2012; R/4678/2012; R/4742/2012; R/4783/2012; R/4816/2012; R/4901/2012; R/4908/2012; R/5001/2012; R/5030/2012; R/5048/2012; R/5051/2012; R/5108/2012; R/5140/2012; R/5219/2012; R/5309/2012; R/5598/2012; R/5600/2012; R/5631/2012; R/5677/2012; R/5697/2012; R/5715/2012; R/5801/2012; R/5833/2012; R/5842/2012; R/5863/2012; R/5880/2012; R/5884/2012; R/5885/2012; R/5920/2012; R/5924/2012; R/5950/2012; R/5954/2012; R/5966/2012; R/5977/2012; R/5985/2012; R/6004/2012; R/6046/2012; R/6088/2012; R/6096/2012; R/6136/2012; R/6184/2012; R/6215/2012; R/6216/2012; R/6217/2012;

Entidad	Reclamaciones
Catalunya Banc, S.A.	R/6240/2012; R/6269/2012; R/6274/2012; R/6326/2012; R/6341/2012; R/6371/2012; R/6399/2012; R/6427/2012; R/6448/2012; R/6449/2012; R/6451/2012; R/6459/2012; R/6464/2012; R/6480/2012; R/6482/2012; R/6490/2012; R/6541/2012; R/6569/2012; R/6649/2012; R/6679/2012; R/6688/2012; R/6727/2012; R/6794/2012; R/6800/2012; R/6802/2012; R/6831/2012; R/6855/2012; R/6885/2012; R/6907/2012; R/6913/2012; R/6915/2012; R/6934/2012; R/6941/2012; R/6957/2012; R/6962/2012; R/6967/2012; R/6969/2012; R/6977/2012; R/7005/2012; R/7006/2012; R/7020/2012; R/7033/2012; R/7046/2012; R/7051/2012; R/7073/2012; R/7082/2012; R/7116/2012; R/7143/2012; R/7173/2012; R/7195/2012; R/7199/2012; R/7244/2012; R/7289/2012; R/7314/2012; R/7513/2012; R/7534/2012; R/7562/2012; R/7601/2012; R/7615/2012; R/7616/2012; R/8240/2012; R/8271/2012; R/8278/2012; R/8282/2012; R/8296/2012; R/8308/2012; R/8316/2012; R/8320/2012; R/8327/2012; R/8361/2012; R/8378/2012; R/8379/2012; R/8380/2012; R/8383/2012; R/8386/2012; R/8402/2012; R/8421/2012; R/8536/2012; R/8539/2012; R/8542/2012; R/8543/2012; R/8547/2012; R/8587/2012; R/8591/2012; R/8644/2012; R/8651/2012; R/8691/2012; R/8713/2012; R/8732/2012; R/8791/2012; R/8802/2012; R/8846/2012; R/8869/2012; R/8916/2012; R/8919/2012; R/8922/2012; R/8946/2012; R/9566/2012; R/9567/2012; R/9575/2012; R/9586/2012; R/9605/2012; R/9623/2012; R/9643/2012; R/9645/2012; R/9694/2012; R/9703/2012; R/9738/2012; R/9739/2012; R/9769/2012; R/9793/2012; R/9796/2012; R/9797/2012; R/9806/2012; R/9816/2012; R/9893/2012; R/9933/2012; R/9962/2012; R/9971/2012; R/9984/2012
Citibank España, S.A.	R/1117/2013
Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española	R/10475/2012; R/2543/2012; R/3052/2013; R/3267/2012; R/7177/2012
Ibercaja Banco, S.A.	R/4214/2013; R/6851/2012
Kutxabank, S.A	R/0249/2013; R/10287/2012; R/10296/2012; R/1755/2012; R/2108/2013; R/2112/2013; R/2387/2012; R/2719/2012; R/5655/2012; R/8368/2012; R/9733/2012; R/9949/2012
Liberbank, S.A.	R/0234/2013; R/0460/2013; R/0509/2013; R/0971/2013; R/10073/2012; R/10077/2012; R/10080/2012; R/10420/2012; R/10482/2012; R/10508/2012; R/10533/2012; R/10538/2012; R/10630/2012; R/10820/2012; R/10877/2012; R/1162/2013; R/1566/2013; R/1758/2013; R/1772/2013; R/1773/2013; R/1808/2013; R/2087/2013; R/2282/2013; R/2550/2012; R/2565/2013; R/2672/2013; R/2703/2013; R/2968/2012; R/2984/2013; R/2986/2013; R/3022/2013; R/3038/2013; R/3227/2013; R/3305/2013; R/3518/2012; R/3534/2012; R/3730/2013; R/3937/2013; R/3946/2013; R/3956/2013; R/3959/2013; R/3967/2013; R/3973/2013; R/3981/2013; R/3982/2013; R/4072/2013; R/4116/2013; R/4151/2013; R/4152/2013; R/4159/2013; R/4326/2013; R/4555/2012; R/4613/2012; R/4738/2012; R/4965/2013; R/5682/2012; R/5750/2012; R/5853/2012; R/6006/2012; R/6110/2012; R/6124/2012; R/6444/2012; R/6583/2012; R/6593/2012; R/6635/2012; R/6767/2012; R/6814/2012; R/6976/2012; R/7120/2012; R/7583/2012; R/8284/2012; R/8289/2012; R/8306/2012; R/8330/2012; R/8370/2012; R/8621/2012; R/8632/2012; R/8766/2012; R/8828/2012; R/8834/2012; R/8953/2012; R/9669/2012; R/9756/2012; R/9827/2012; R/9927/2012; R/9956/2012
NCG Banco, S.A.	R/0143/2013; R/0154/2013; R/0282/2013; R/0344/2013; R/0372/2013; R/0415/2013; R/0520/2013; R/0556/2013; R/0559/2013; R/0561/2013; R/0562/2013; R/0563/2013; R/0584/2013; R/0601/2013; R/0662/2013; R/0664/2013; R/0676/2013; R/0686/2013; R/0695/2013; R/0785/2013; R/0787/2013; R/0789/2013; R/0799/2013; R/0800/2013; R/0816/2013; R/0853/2013; R/0874/2013; R/0887/2013; R/0911/2013; R/10019/2012; R/10098/2012; R/10112/2012; R/10122/2012; R/10174/2012; R/10175/2012; R/10219/2012; R/10281/2012; R/10285/2012; R/10331/2012; R/10334/2012; R/10393/2012;

Entidad	Reclamaciones
NCG Banco, S.A.	R/10441/2012; R/10458/2012; R/10488/2012; R/10516/2012; R/10541/2012; R/10548/2012; R/10612/2012; R/10613/2012; R/10738/2012; R/10746/2012; R/10825/2012; R/10829/2012; R/10868/2012; R/10898/2012; R/1125/2013; R/1170/2013; R/1182/2013; R/1186/2013; R/1224/2012; R/1258/2013; R/1265/2012; R/1308/2013; R/1393/2013; R/1465/2013; R/1499/2013; R/1519/2013; R/1523/2013; R/1638/2013; R/1651/2012; R/1732/2012; R/1737/2013; R/1916/2013; R/1992/2013; R/1996/2013; R/2031/2013; R/2039/2013; R/2108/2012; R/2113/2012; R/2129/2013; R/2160/2013; R/2169/2013; R/2179/2013; R/2181/2013; R/2183/2013; R/2225/2012; R/2247/2012; R/2260/2013; R/2277/2012; R/2280/2013; R/2287/2013; R/2308/2013; R/2315/2013; R/2316/2013; R/2317/2013; R/2318/2013; R/2324/2013; R/2325/2013; R/2356/2012; R/2359/2012; R/2361/2012; R/2365/2012; R/2366/2012; R/2383/2012; R/2384/2013; R/2408/2013; R/2422/2012; R/2427/2012; R/2457/2012; R/2476/2012; R/2487/2012; R/2491/2013; R/2493/2013; R/2495/2013; R/2522/2012; R/2579/2012; R/2597/2012; R/2621/2012; R/2630/2012; R/2636/2012; R/2660/2012; R/2677/2012; R/2681/2012; R/2699/2012; R/2727/2012; R/2732/2012; R/2733/2012; R/2743/2012; R/2744/2012; R/2751/2012; R/2758/2012; R/2779/2012; R/2793/2012; R/2806/2012; R/2807/2012; R/2822/2012; R/2840/2012; R/2843/2012; R/2847/2012; R/2848/2012; R/2849/2012; R/2866/2012; R/2868/2012; R/2879/2012; R/2892/2013; R/2907/2013; R/2936/2012; R/2958/2012; R/2962/2013; R/2976/2013; R/2987/2012; R/3001/2013; R/3002/2013; R/3027/2012; R/3028/2013; R/3033/2012; R/3071/2013; R/3080/2013; R/3094/2013; R/3111/2012; R/3117/2012; R/3120/2012; R/3160/2013; R/3161/2012; R/3162/2012; R/3164/2012; R/3178/2012; R/3191/2012; R/3199/2012; R/3223/2013; R/3224/2012; R/3258/2012; R/3276/2012; R/3300/2013; R/3312/2012; R/3334/2012; R/3356/2012; R/3364/2012; R/3367/2012; R/3369/2012; R/3373/2012; R/3383/2012; R/3385/2012; R/3399/2012; R/3400/2012; R/3404/2012; R/3406/2012; R/3413/2012; R/3438/2012; R/3448/2012; R/3451/2012; R/3462/2012; R/3463/2013; R/3469/2012; R/3471/2012; R/3475/2012; R/3480/2012; R/3482/2012; R/3493/2012; R/3499/2012; R/3502/2012; R/3509/2012; R/3514/2012; R/3598/2013; R/3600/2013; R/3611/2012; R/3612/2012; R/3636/2013; R/3638/2012; R/3647/2012; R/3671/2012; R/3687/2012; R/3694/2012; R/3696/2012; R/3698/2012; R/3703/2013; R/3708/2012; R/3719/2012; R/3736/2012; R/3767/2013; R/3816/2013; R/3845/2012; R/3859/2012; R/3884/2013; R/3894/2012; R/3955/2013; R/3965/2012; R/3969/2012; R/3972/2012; R/3981/2012; R/4022/2012; R/4048/2012; R/4100/2013; R/4107/2012; R/4128/2012; R/4160/2012; R/4162/2012; R/4165/2012; R/4169/2012; R/4170/2012; R/4177/2012; R/4185/2012; R/4191/2012; R/4197/2012; R/4198/2012; R/4202/2012; R/4204/2012; R/4207/2013; R/4217/2013; R/4220/2012; R/4223/2012; R/4228/2013; R/4229/2012; R/4230/2012; R/4236/2012; R/4237/2013; R/4238/2012; R/4282/2012; R/4330/2013; R/4354/2013; R/4384/2013; R/4421/2012; R/4427/2012; R/4428/2012; R/4429/2012; R/4430/2012; R/4432/2012; R/4435/2012; R/4449/2012; R/4450/2012; R/4469/2012; R/4471/2012; R/4472/2012; R/4485/2012; R/4489/2012; R/4501/2013; R/4513/2012; R/4526/2012; R/4550/2012; R/4562/2012; R/4572/2013; R/4582/2013; R/4586/2012; R/4593/2012; R/4599/2012; R/4621/2012; R/4631/2012; R/4636/2012; R/4638/2012; R/4644/2012; R/4660/2012; R/4663/2012; R/4667/2012; R/4667/2013; R/4695/2013; R/4720/2013; R/4746/2013; R/4760/2012; R/4775/2012; R/4838/2012; R/4864/2012; R/4893/2012; R/4923/2012; R/5054/2012; R/5054/2013; R/5074/2012; R/5085/2012; R/5100/2012; R/5235/2012; R/5250/2012; R/5262/2012; R/5264/2012; R/5298/2012; R/5352/2012; R/5354/2012; R/5367/2012; R/5376/2012; R/5390/2012; R/5402/2012; R/5416/2012; R/5450/2012; R/5459/2012; R/5461/2012; R/5463/2012; R/5467/2012; R/5468/2012; R/5469/2012; R/5493/2012; R/5502/2012; R/5503/2012; R/5505/2012; R/5521/2012; R/5524/2012; R/5529/2012; R/5542/2012; R/5546/2012; R/5601/2012; R/5619/2012; R/5649/2012; R/5680/2012; R/5713/2012; R/5716/2012; R/5719/2012; R/5730/2012; R/5735/2012; R/5741/2012; R/5745/2012;

Entidad	Reclamaciones
NCG Banco, S.A.	R/5746/2012; R/5747/2012; R/5752/2012; R/5757/2012; R/5773/2012; R/5838/2012; R/5839/2012; R/5840/2012; R/5873/2012; R/5886/2012; R/5888/2012; R/5889/2012; R/5908/2012; R/5925/2012; R/6027/2012; R/6055/2012; R/6089/2012; R/6116/2012; R/6140/2012; R/6141/2012; R/6143/2012; R/6145/2012; R/6151/2012; R/6152/2012; R/6153/2012; R/6157/2012; R/6197/2012; R/6218/2012; R/6244/2012; R/6245/2012; R/6255/2012; R/6270/2012; R/6347/2012; R/6391/2012; R/6396/2012; R/6528/2012; R/6674/2012; R/6675/2012; R/6692/2012; R/6716/2012; R/6764/2012; R/6765/2012; R/6832/2012; R/6845/2012; R/6900/2012; R/6963/2012; R/6964/2012; R/6970/2012; R/7030/2012; R/7137/2012; R/7163/2012; R/7190/2012; R/7252/2012; R/7276/2012; R/7308/2012; R/7316/2012; R/7317/2012; R/7321/2012; R/7324/2012; R/7326/2012; R/7328/2012; R/7329/2012; R/7330/2012; R/7331/2012; R/7334/2012; R/7335/2012; R/7339/2012; R/7340/2012; R/7342/2012; R/7343/2012; R/7345/2012; R/7347/2012; R/7348/2012; R/7350/2012; R/7361/2012; R/7364/2012; R/7365/2012; R/7394/2012; R/7399/2012; R/7407/2012; R/7439/2012; R/7440/2012; R/7448/2012; R/7474/2012; R/7480/2012; R/7488/2012; R/7489/2012; R/7490/2012; R/7491/2012; R/7492/2012; R/7645/2012; R/7657/2012; R/7659/2012; R/7662/2012; R/7673/2012; R/7684/2012; R/7689/2012; R/7691/2012; R/7692/2012; R/7733/2012; R/7741/2012; R/7747/2012; R/7751/2012; R/7761/2012; R/7768/2012; R/7782/2012; R/7783/2012; R/7802/2012; R/7823/2012; R/7828/2012; R/7849/2012; R/7851/2012; R/7891/2012; R/7893/2012; R/7894/2012; R/7895/2012; R/7897/2012; R/7902/2012; R/7914/2012; R/7917/2012; R/7920/2012; R/7923/2012; R/7937/2012; R/7945/2012; R/7950/2012; R/7958/2012; R/7960/2012; R/7961/2012; R/7967/2012; R/7968/2012; R/7975/2012; R/7977/2012; R/7984/2012; R/7996/2012; R/7997/2012; R/7998/2012; R/8006/2012; R/8009/2012; R/8011/2012; R/8012/2012; R/8013/2012; R/8016/2012; R/8017/2012; R/8018/2012; R/8038/2012; R/8039/2012; R/8041/2012; R/8043/2012; R/8047/2012; R/8050/2012; R/8057/2012; R/8060/2012; R/8063/2012; R/8064/2012; R/8077/2012; R/8089/2012; R/8092/2012; R/8094/2012; R/8097/2012; R/8098/2012; R/8103/2012; R/8113/2012; R/8114/2012; R/8125/2012; R/8195/2012; R/8197/2012; R/8204/2012; R/8208/2012; R/8275/2012; R/8328/2012; R/8493/2012; R/8515/2012; R/8538/2012; R/8551/2012; R/8554/2012; R/8635/2012; R/8646/2012; R/8667/2012; R/8733/2012; R/8838/2012; R/8847/2012; R/8849/2012; R/8874/2012; R/8907/2012; R/8908/2012; R/8914/2012; R/8941/2012; R/8942/2012; R/8972/2012; R/8979/2012; R/8989/2012; R/8990/2012; R/8992/2012; R/8994/2012; R/8995/2012; R/9000/2012; R/9006/2012; R/9008/2012; R/9010/2012; R/9016/2012; R/9017/2012; R/9020/2012; R/9021/2012; R/9023/2012; R/9025/2012; R/9026/2012; R/9029/2012; R/9045/2012; R/9051/2012; R/9065/2012; R/9073/2012; R/9077/2012; R/9078/2012; R/9090/2012; R/9099/2012; R/9100/2012; R/9106/2012; R/9121/2012; R/9122/2012; R/9126/2012; R/9127/2012; R/9129/2012; R/9135/2012; R/9136/2012; R/9148/2012; R/9157/2012; R/9161/2012; R/9164/2012; R/9172/2012; R/9186/2012; R/9197/2012; R/9202/2012; R/9268/2012; R/9309/2012; R/9310/2012; R/9320/2012; R/9324/2012; R/9334/2012; R/9357/2012; R/9361/2012; R/9363/2012; R/9379/2012; R/9388/2012; R/9390/2012; R/9395/2012; R/9402/2012; R/9405/2012; R/9407/2012; R/9430/2012; R/9434/2012; R/9438/2012; R/9454/2012; R/9458/2012; R/9477/2012; R/9486/2012; R/9501/2012; R/9503/2012; R/9505/2012; R/9508/2012; R/9512/2012; R/9518/2012; R/9519/2012; R/9520/2012; R/9523/2012; R/9526/2012; R/9528/2012; R/9536/2012; R/9542/2012; R/9544/2012; R/9545/2012; R/9603/2012; R/9617/2012; R/9665/2012; R/9686/2012; R/9690/2012; R/9707/2012; R/9711/2012; R/9753/2012; R/9876/2012; R/9896/2012; R/9906/2012; R/9916/2012; R/9996/2012
Open Bank, S.A.	R/10807/2012
Sabadell Solbank, S.A.	R/1434/2013; R/2289/2013

Relación de las reclamaciones
con informe favorable al
reclamante

A2.1.2 Productos convertibles

Entidad	Reclamaciones
Banco de Sabadell, S.A.	R/0294/2013; R/1910/2013; R/3514/2013; R/4243/2012
Banco Popular Español, S.A.	R/0479/2013; R/0937/2013; R/10190/2012; R/10288/2012; R/1163/2013; R/1357/2013; R/1976/2013; R/2006/2013; R/2047/2013; R/3248/2013; R/4198/2013; R/4364/2012; R/5681/2012; R/5829/2012; R/6916/2012; R/7561/2012; R/8288/2012; R/9719/2012; R/9747/2012; R/9921/2012
Banco Santander, S.A.	R/0003/2013; R/0013/2013; R/0033/2013; R/0042/2013; R/0045/2013; R/0069/2013; R/0073/2013; R/0088/2013; R/0132/2013; R/0166/2013; R/0198/2013; R/0233/2013; R/0240/2013; R/0241/2013; R/0248/2013; R/0251/2013; R/0255/2013; R/0256/2013; R/0257/2013; R/0273/2013; R/0283/2013; R/0295/2013; R/0313/2013; R/0322/2013; R/0360/2013; R/0366/2013; R/0367/2013; R/0371/2013; R/0373/2013; R/0374/2013; R/0382/2012; R/0405/2013; R/0446/2013; R/0469/2013; R/0530/2013; R/0533/2013; R/0536/2013; R/0557/2013; R/0580/2013; R/0594/2013; R/0595/2013; R/0631/2013; R/0640/2013; R/0656/2013; R/0665/2013; R/0701/2013; R/0703/2013; R/0704/2013; R/0749/2013; R/0797/2013; R/0808/2013; R/0840/2013; R/0842/2013; R/0865/2013; R/0873/2013; R/0918/2013; R/0948/2013; R/0977/2013; R/0986/2013; R/10020/2012; R/10026/2012; R/10036/2012; R/10050/2012; R/10067/2012; R/10087/2012; R/10088/2012; R/10093/2012; R/1010/2013; R/10110/2012; R/10113/2012; R/10115/2012; R/10116/2012; R/10134/2012; R/10136/2012; R/1014/2013; R/10145/2012; R/10149/2012; R/1015/2013; R/10154/2012; R/10159/2012; R/10170/2012; R/10185/2012; R/10186/2012; R/1021/2013; R/10237/2012; R/10242/2012; R/10250/2012; R/1026/2013; R/10286/2012; R/10291/2012; R/10309/2012; R/10318/2012; R/10324/2012; R/10325/2012; R/1035/2013; R/10352/2012; R/10388/2012; R/1039/2013; R/10418/2012; R/10423/2012; R/10438/2012; R/10447/2012; R/10449/2012; R/10465/2012; R/10485/2012; R/10495/2012; R/10502/2012; R/10515/2012; R/10527/2012; R/10575/2012; R/10578/2012; R/10615/2012; R/1062/2013; R/10629/2012; R/10634/2012; R/10650/2012; R/10655/2012; R/1066/2013; R/10670/2012; R/10680/2012; R/10682/2012; R/10683/2012; R/10704/2012; R/10707/2012; R/10708/2012; R/10737/2012; R/10741/2012; R/10773/2012; R/10795/2012; R/10816/2012; R/10836/2012; R/10852/2012; R/10869/2012; R/1087/2013; R/10885/2012; R/10889/2012; R/1105/2013; R/1108/2013; R/1129/2013; R/1196/2013; R/1213/2013; R/1214/2013; R/1216/2013; R/1306/2013; R/1340/2013; R/1407/2013; R/1422/2013; R/1432/2013; R/1433/2013; R/1472/2013; R/1518/2013; R/1526/2013; R/1532/2013; R/1558/2013; R/1780/2012; R/1793/2013; R/1845/2013; R/1860/2013; R/1876/2013; R/1889/2013; R/1959/2012; R/1964/2013; R/1966/2013; R/1988/2013; R/2073/2013; R/2111/2013; R/2115/2013; R/2120/2013; R/2132/2013; R/2168/2013; R/2170/2013; R/2220/2013; R/2234/2013; R/2242/2012; R/2286/2013; R/2288/2012; R/2301/2013; R/2302/2013; R/2333/2013; R/2338/2013; R/2368/2013; R/2400/2013; R/2408/2012; R/2470/2012; R/2518/2012; R/2522/2013; R/2543/2013; R/2548/2013; R/2555/2013; R/2627/2013; R/2636/2013; R/2640/2013; R/2644/2012; R/2646/2012; R/2691/2013; R/2696/2013; R/2714/2013; R/2767/2012; R/2784/2013; R/2798/2013; R/2825/2012; R/2830/2012; R/2860/2012; R/2864/2012; R/2867/2012; R/2880/2012; R/2880/2013; R/2891/2012; R/2915/2013; R/2932/2013; R/2954/2013; R/2957/2012; R/2979/2013; R/2990/2012; R/3035/2013; R/3053/2013; R/3056/2013; R/3066/2012; R/3075/2012; R/3077/2013; R/3085/2013; R/3095/2012; R/3157/2012; R/3179/2012; R/3205/2012; R/3239/2012; R/3245/2012; R/3250/2012; R/3261/2012; R/3283/2013; R/3288/2012; R/3292/2012; R/3341/2012; R/3352/2013;

Entidad**Reclamaciones**

Banco Santander, S.A.

R/3359/2013; R/3370/2013; R/3411/2013; R/3506/2013; R/3520/2012;
R/3577/2012; R/3589/2012; R/3605/2012; R/3610/2012; R/3616/2012;
R/3645/2012; R/3665/2012; R/3674/2012; R/3711/2012; R/3745/2013;
R/3772/2013; R/3832/2012; R/3911/2012; R/3944/2013; R/4012/2013;
R/4032/2012; R/4077/2013; R/4098/2012; R/4109/2012; R/4116/2012;
R/4137/2012; R/4143/2012; R/4145/2013; R/4150/2013; R/4192/2013;
R/4229/2013; R/4245/2013; R/4254/2012; R/4273/2012; R/4274/2012;
R/4290/2013; R/4296/2012; R/4329/2012; R/4352/2012; R/4353/2012;
R/4363/2012; R/4373/2012; R/4385/2012; R/4403/2012; R/4430/2013;
R/4490/2012; R/4493/2013; R/4500/2013; R/4520/2013; R/4530/2012;
R/4532/2012; R/4541/2012; R/4544/2012; R/4548/2012; R/4572/2012;
R/4574/2013; R/4577/2013; R/4609/2012; R/4622/2012; R/4626/2012;
R/4627/2012; R/4628/2012; R/4629/2012; R/4653/2012; R/4669/2012;
R/4677/2012; R/4693/2012; R/4694/2012; R/4739/2012; R/4758/2012;
R/4808/2012; R/4823/2012; R/4840/2012; R/4844/2012; R/4891/2012;
R/4892/2012; R/4928/2012; R/4952/2012; R/4967/2012; R/4972/2012;
R/4973/2012; R/4976/2012; R/4986/2012; R/4987/2012; R/4988/2012;
R/4992/2012; R/5009/2012; R/5018/2012; R/5038/2012; R/5043/2012;
R/5045/2012; R/5090/2012; R/5091/2012; R/5095/2012; R/5104/2012;
R/5117/2012; R/5119/2012; R/5150/2012; R/5213/2012; R/5225/2012;
R/5243/2012; R/5255/2012; R/5270/2012; R/5273/2012; R/5289/2012;
R/5297/2012; R/5299/2012; R/5634/2012; R/5647/2012; R/5652/2012;
R/5658/2012; R/5668/2012; R/5688/2012; R/5690/2012; R/5740/2012;
R/5744/2012; R/5755/2012; R/5756/2012; R/5758/2012; R/5766/2012;
R/5815/2012; R/5818/2012; R/5830/2012; R/5846/2012; R/5867/2012;
R/5870/2012; R/5934/2012; R/5935/2012; R/5964/2012; R/5992/2012;
R/5994/2012; R/6011/2012; R/6019/2012; R/6061/2012; R/6065/2012;
R/6068/2012; R/6091/2012; R/6109/2012; R/6132/2012; R/6135/2012;
R/6150/2012; R/6155/2012; R/6187/2012; R/6202/2012; R/6232/2012;
R/6233/2012; R/6243/2012; R/6272/2012; R/6277/2012; R/6278/2012;
R/6297/2012; R/6314/2012; R/6322/2012; R/6323/2012; R/6336/2012;
R/6337/2012; R/6343/2012; R/6354/2012; R/6356/2012; R/6357/2012;
R/6363/2012; R/6366/2012; R/6378/2012; R/6388/2012; R/6394/2012;
R/6400/2012; R/6401/2012; R/6422/2012; R/6434/2012; R/6435/2012;
R/6440/2012; R/6441/2012; R/6442/2012; R/6455/2012; R/6456/2012;
R/6465/2012; R/6467/2012; R/6468/2012; R/6493/2012; R/6498/2012;
R/6520/2012; R/6521/2012; R/6523/2012; R/6532/2012; R/6565/2012;
R/6573/2012; R/6577/2012; R/6578/2012; R/6598/2012; R/6606/2012;
R/6616/2012; R/6619/2012; R/6633/2012; R/6636/2012; R/6639/2012;
R/6643/2012; R/6644/2012; R/6645/2012; R/6646/2012; R/6647/2012;
R/6654/2012; R/6658/2012; R/6676/2012; R/6689/2012; R/6697/2012;
R/6705/2012; R/6719/2012; R/6737/2012; R/6750/2012; R/6755/2012;
R/6756/2012; R/6757/2012; R/6759/2012; R/6770/2012; R/6776/2012;
R/6777/2012; R/6779/2012; R/6805/2012; R/6825/2012; R/6841/2012;
R/6843/2012; R/6852/2012; R/6854/2012; R/6857/2012; R/6861/2012;
R/6877/2012; R/6883/2012; R/6891/2012; R/6897/2012; R/6901/2012;
R/6902/2012; R/6906/2012; R/6914/2012; R/6917/2012; R/6927/2012;
R/6928/2012; R/6932/2012; R/6935/2012; R/6938/2012; R/6943/2012;
R/6953/2012; R/6972/2012; R/6973/2012; R/6974/2012; R/6990/2012;
R/6992/2012; R/6993/2012; R/7007/2012; R/7008/2012; R/7010/2012;
R/7013/2012; R/7026/2012; R/7028/2012; R/7031/2012; R/7038/2012;
R/7042/2012; R/7044/2012; R/7054/2012; R/7068/2012; R/7069/2012;
R/7072/2012; R/7085/2012; R/7086/2012; R/7088/2012; R/7091/2012;
R/7100/2012; R/7111/2012; R/7115/2012; R/7124/2012; R/7128/2012;
R/7146/2012; R/7147/2012; R/7148/2012; R/7152/2012; R/7157/2012;
R/7161/2012; R/7179/2012; R/7180/2012; R/7193/2012; R/7197/2012;
R/7209/2012; R/7210/2012; R/7217/2012; R/7230/2012; R/7231/2012;
R/7232/2012; R/7245/2012; R/7246/2012; R/7247/2012; R/7255/2012;
R/7257/2012; R/7262/2012; R/7265/2012; R/7266/2012; R/7271/2012;
R/7301/2012; R/7304/2012; R/7501/2012; R/7504/2012; R/7517/2012;

Relación de las reclamaciones
con informe favorable al
reclamante

Entidad	Reclamaciones
Banco Santander, S.A.	R/7520/2012; R/7528/2012; R/7541/2012; R/7542/2012; R/7546/2012; R/7549/2012; R/7550/2012; R/7551/2012; R/7552/2012; R/7564/2012; R/7586/2012; R/7588/2012; R/7591/2012; R/7593/2012; R/7606/2012; R/7608/2012; R/7626/2012; R/7627/2012; R/7628/2012; R/7630/2012; R/7631/2012; R/7636/2012; R/7637/2012; R/7638/2012; R/7641/2012; R/7642/2012; R/7643/2012; R/7644/2012; R/7652/2012; R/7653/2012; R/8244/2012; R/8245/2012; R/8247/2012; R/8249/2012; R/8250/2012; R/8252/2012; R/8267/2012; R/8286/2012; R/8295/2012; R/8298/2012; R/8302/2012; R/8313/2012; R/8321/2012; R/8337/2012; R/8354/2012; R/8355/2012; R/8359/2012; R/8373/2012; R/8388/2012; R/8391/2012; R/8392/2012; R/8407/2012; R/8423/2012; R/8430/2012; R/8431/2012; R/8436/2012; R/8461/2012; R/8462/2012; R/8480/2012; R/8488/2012; R/8495/2012; R/8521/2012; R/8529/2012; R/8532/2012; R/8537/2012; R/8576/2012; R/8631/2012; R/8650/2012; R/8660/2012; R/8661/2012; R/8670/2012; R/8676/2012; R/8709/2012; R/8714/2012; R/8725/2012; R/8746/2012; R/8782/2012; R/8792/2012; R/8826/2012; R/8827/2012; R/8843/2012; R/8848/2012; R/8873/2012; R/8878/2012; R/8880/2012; R/8899/2012; R/8900/2012; R/8901/2012; R/8935/2012; R/8943/2012; R/9588/2012; R/9589/2012; R/9592/2012; R/9595/2012; R/9596/2012; R/9627/2012; R/9678/2012; R/9682/2012; R/9683/2012; R/9684/2012; R/9691/2012; R/9693/2012; R/9718/2012; R/9737/2012; R/9751/2012; R/9768/2012; R/9776/2012; R/9777/2012; R/9779/2012; R/9805/2012; R/9809/2012; R/9810/2012; R/9821/2012; R/9829/2012; R/9830/2012; R/9832/2012; R/9839/2012; R/9852/2012; R/9864/2012; R/9891/2012; R/9930/2012; R/9936/2012; R/9940/2012; R/9948/2012; R/9951/2012; R/9975/2012; R/9982/2012; R/9993/2012
Caixabank, S.A.	R/0474/2013; R/0716/2013; R/1488/2013; R/1946/2013; R/2143/2013; R/2535/2013; R/2810/2013; R/3851/2012; R/4450/2013; R/4725/2012; R/5105/2012; R/5370/2013
Popular Banca Privada, S.A.	R/6871/2012; R/6874/2012
Targobank, S.A.	R/10173/2012

A2.1.3 Permutas financieras

Entidad	Reclamaciones
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/10141/2012; R/1041/2013; R/10450/2012; R/1227/2013; R/2560/2013; R/2659/2013; R/6801/2012; R/9879/2012
Banco de Sabadell, S.A.	R/0602/2013; R/10687/2012; R/7101/2012; R/9744/2012
Banco Mare Nostrum, S.A.	R/9672/2012
Banco Popular Español, S.A.	R/10839/2012; R/4063/2013; R/6418/2012; R/6662/2012; R/7058/2012; R/9865/2012
Banco Santander, S.A.	R/0512/2013; R/0844/2013; R/2507/2013; R/2772/2013; R/6554/2012; R/7256/2012; R/7570/2012
Bankia, S.A.	R/1225/2013; R/3063/2013; R/5143/2012
Bankinter, S.A.	R/0708/2013
Caixabank, S.A.	R/4518/2012
Caja Rural de Navarra, S. Coop. de Crédito	R/0029/2012
Catalunya Banc, S.A.	R/8358/2012
NCG Banco, S.A.	R/6411/2012

A2.1.4 Instituciones de inversión colectiva

Relación de las reclamaciones con informe favorable al reclamante

Entidad	Reclamaciones
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/9662/2012
Banco Caixa Geral, S.A.	R/1615/2013; R/3082/2013; R/4714/2012; R/4765/2012; R/4860/2012; R/4968/2012; R/5066/2012; R/5907/2012; R/5969/2012; R/6264/2012; R/6682/2012; R/6699/2012; R/6713/2012; R/6718/2012; R/6731/2012; R/8276/2012; R/8333/2012; R/8936/2012; R/9765/2012; R/9770/2012; R/9775/2012; R/9857/2012
Banco Espirito Santo, S.A., Sucursal en España	R/8729/2012
Banco Santander, S.A.	R/1387/2013; R/4697/2012
Bankinter, S.A.	R/8349/2012
Caixabank, S.A.	R/3580/2012; R/6736/2012; R/6930/2012
Cajasur Banco, S.A.	R/9766/2012
Catalunya Banc, S.A.	R/8742/2012
Ibercaja Banco, S.A.	R/5016/2012
Liberbank, S.A.	R/10178/2012

A2.1.5 Otros

Entidad	Reclamaciones
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/0006/2012; R/5233/2012; R/5864/2012; R/9564/2012
Banco de Madrid, S.A.	R/2791/2013; R/5137/2012
Banco de Sabadell, S.A.	R/0007/2013; R/0061/2013; R/0289/2013; R/0291/2013; R/0333/2013; R/0359/2013; R/0363/2013; R/0418/2013; R/0435/2013; R/0436/2013; R/0515/2013; R/0565/2013; R/0585/2013; R/0609/2013; R/0823/2013; R/10070/2012; R/10092/2012; R/1032/2013; R/10381/2012; R/10453/2012; R/10647/2012; R/1349/2012; R/1635/2013; R/1752/2012; R/1855/2013; R/2049/2013; R/2247/2013; R/2428/2013; R/2683/2013; R/2811/2013; R/2812/2013; R/3059/2013; R/3076/2013; R/3205/2013; R/3277/2013; R/3308/2013; R/3369/2013; R/3813/2012; R/3872/2013; R/3898/2013; R/3917/2013; R/4267/2013; R/4318/2013; R/4637/2013; R/4915/2012; R/4917/2012; R/4982/2012; R/5227/2012; R/5644/2012; R/5816/2012; R/6037/2012; R/6171/2012; R/6295/2012; R/6429/2012; R/6734/2012; R/7079/2012; R/7306/2012; R/8253/2012; R/8398/2012; R/8665/2012; R/8711/2012; R/9563/2012; R/9591/2012; R/9656/2012; R/9871/2012; R/9944/2012; R/9963/2012
Banco Espirito Santo, S.A., Sucursal en España	R/8489/2012
Banco Grupo Cajatres, S.A.	R/9692/2012
Banco inversis, S.A.	R/6078/2012
Banco Popular Español, S.A.	R/10001/2012; R/2780/2013; R/3806/2012; R/5134/2012; R/6074/2012; R/6404/2012; R/6835/2012; R/7113/2012; R/8647/2012
Banco Santander, S.A.	R/10196/2012; R/10362/2012; R/10561/2012; R/10772/2012; R/10875/2012; R/2327/2013; R/2328/2013; R/2341/2013; R/2729/2012; R/2996/2012; R/3003/2012; R/3043/2012; R/3877/2012; R/4608/2012; R/4689/2012; R/5026/2012; R/5792/2012; R/6696/2012; R/6980/2012; R/6988/2012; R/7043/2012; R/7093/2012; R/8852/2012; R/9888/2012

Entidad	Reclamaciones
Banesto Bolsa, S.A., SV	R/8809/2012
Bankia, S.A.	R/0036/2013; R/0097/2013; R/0827/2013; R/10460/2012; R/10716/2012; R/1270/2013; R/1733/2013; R/2066/2013; R/2650/2013; R/2877/2013; R/3163/2013; R/3263/2013; R/3511/2013; R/3702/2013; R/3908/2013; R/3910/2013; R/4496/2012; R/5980/2012; R/6146/2012; R/6850/2012; R/6920/2012; R/8395/2012; R/8433/2012; R/8510/2012; R/9583/2012
Bankinter, S.A.	R/0316/2013; R/0989/2013; R/10232/2012; R/10276/2012; R/10658/2012; R/10671/2012; R/2060/2012; R/2526/2013; R/2662/2012; R/2710/2013; R/2792/2013; R/5674/2012; R/6273/2012; R/7183/2012; R/7196/2012; R/7584/2012; R/7621/2012; R/8255/2012; R/8889/2012
Barclays Bank, S.A.	R/0121/2013; R/0168/2013; R/0239/2013; R/0472/2013; R/0793/2013; R/0941/2013; R/10132/2012; R/10267/2012; R/10529/2012; R/10564/2012; R/1065/2013; R/10883/2012; R/1201/2013; R/1560/2013; R/2103/2013; R/2109/2013; R/2110/2013; R/2128/2013; R/3752/2012; R/4523/2012; R/4882/2012; R/6744/2012; R/6863/2012; R/7647/2012; R/7656/2012; R/8563/2012; R/8896/2012; R/9764/2012; R/9828/2012; R/9989/2012
Caixabank, S.A.	R/0707/2012; R/10169/2012; R/1824/2013; R/1925/2012; R/2232/2012; R/2818/2013; R/2966/2012; R/3046/2013; R/3855/2012; R/3900/2012; R/4138/2012; R/4145/2012; R/4213/2012; R/4617/2012; R/4643/2012; R/5776/2012; R/6453/2012; R/7132/2012; R/8872/2012; R/8947/2012; R/9907/2012
Caja Rural de Granada, Sociedad Cooperativa de Crédito	R/0177/2013; R/0246/2013
Cajas Rurales Unidas, Sociedad Cooperativa de Crédito	R/7012/2012
Catalunya Banc, S.A.	R/3956/2012
Citibank España, S.A.	R/1328/2013; R/1339/2013; R/1896/2013; R/2008/2013; R/2175/2013; R/8689/2012
Deutsche Bank, Sociedad Anonima Española	R/0025/2013; R/0185/2013; R/0336/2013; R/0499/2013; R/0558/2013; R/2740/2012; R/5832/2012; R/7191/2012; R/7243/2012; R/7451/2012; R/8257/2012; R/8511/2012; R/9670/2012; R/9789/2012; R/9977/2012
Dracon Partners, EAFI (baja 25.10.12)	R/7379/2012
GVC Gaesco Valores, S.V., S.A.	R/3461/2013
ING Direct, N.V. Sucursal en España	R/2431/2012
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa S.A. (baja 23.11.2012)	R/0205/2013; R/0389/2013; R/0642/2013; R/10194/2012; R/10195/2012; R/1652/2013; R/2950/2013; R/3539/2013; R/3916/2012; R/4131/2012; R/6555/2012; R/8279/2012; R/8540/2012; R/8963/2012; R/9763/2012
Kutxabank, S.A	R/3345/2012; R/6324/2012
Liberbank, S.A.	R/2424/2012
Popular Banca Privada, S.A.	R/1159/2013; R/2775/2013
Sabadell Solbank, S.A.	R/10161/2012; R/1421/2013; R/4452/2013
UBS Bank, S.A.	R/10014/2012; R/10828/2012; R/8853/2012; R/9901/2012

A2.2 Incidencias en ejecución de órdenes

Relación de las reclamaciones con informe favorable al reclamante

A2.2.1 Incidencias relativas a órdenes sobre valores

Entidad	Reclamaciones
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/10245/2012; R/2063/2012; R/6190/2012
Banco de Sabadell, S.A.	R/4199/2012
Banco Inversis, S.A.	R/5148/2012; R/7536/2012
Banco Mare Nostrum, S.A.	R/3734/2012
Banco Santander, S.A.	R/10599/2012; R/5252/2012
Bankia, S.A.	R/0176/2013; R/3595/2012; R/9851/2012
Bankinter, S.A.	R/10425/2012
Caixabank, S.A.	R/0222/2013; R/10364/2012; R/1101/2012; R/1597/2012
CMC Markets UK PLC, Sucursal en ESPAÑA	R/10431/2012
Ibercaja Banco, S.A.	R/3983/2012
IG Markets Limited, Sucursal en España	R/10075/2012
ING Direct, N.V. Sucursal en España	R/5650/2012
Open Bank, S.A.	R/6865/2012

A2.2.2 Incidencias relativas a órdenes sobre IIC

Entidad	Reclamaciones
Ahorro Corporación Financiera, S.V., S.A.	R/4791/2012
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/7525/2012
Banco Caixa Geral, S.A.	R/0473/2013; R/5607/2012
Banco Mare Nostrum, S.A.	R/0518/2013; R/10666/2012
Banco Santander, S.A.	R/10483/2012; R/1929/2012; R/3210/2012; R/8690/2012
Bankia, S.A.	R/10605/2012; R/6090/2012
Bankinter, S.A.	R/10265/2012; R/1398/2013; R/2986/2012
Caixabank, S.A.	R/10034/2012
Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española	R/2955/2013; R/7649/2012
Mapfre Inversión Dos, S.G.I.I.C., S.A.	R/0849/2012
Open Bank, S.A.	R/8688/2012
Renta 4, S.A. S.V.	R/5995/2012; R/5996/2012; R/5997/2012; R/5998/2012
Self Trade Bank, S.A.	R/6112/2012

A2.3 Comisiones

A2.3.1 Comisiones por administración y custodia, operaciones, traspaso y otras comisiones relativas a valores

Entidad	Reclamaciones
Ahorro Corporacion Financiera, S.V., S.A.	R/2674/2013
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/1033/2013; R/2586/2013
Banco de Sabadell, S.A.	R/2663/2012; R/9565/2012
Banco Santander, S.A.	R/2212/2012
Bankia, S.A.	R/0237/2013; R/0283/2012; R/10733/2012; R/1421/2012; R/4710/2012; R/5813/2012
Bankinter, S.A.	R/1893/2012; R/8570/2012
Barclays Bank, S.A.	R/3990/2012; R/8484/2012; R/8568/2012; R/8844/2012
Caixabank, S.A.	R/1765/2012; R/2492/2013; R/3884/2012; R/6551/2012; R/7219/2012
Catalunya Banc, S.A.	R/3944/2012
Deutsche Bank, Sociedad Anonima Española	R/4182/2013
Ibercaja Banco, S.A.	R/0601/2012; R/3732/2012; R/3780/2012; R/4913/2012; R/7284/2012
Renta 4 Banco, S.A.	R/10002/2012; R/3340/2013
Self Trade Bank, S.A.	R/0415/2012; R/0580/2012; R/7646/2012

A2.3.2 Comisiones por suscripción, reembolso, traspaso y otras comisiones relativas a IIC

Entidad	Reclamaciones
Banco Caixa Geral, S.A.	R/5771/2012
Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A.	R/9582/2012
Bankinter, S.A.	R/9943/2012
Caixabank, S.A.	R/1358/2012
Invercaixa Gestion, S.A., S.G.I.I.C.	R/2219/2012

A.2.4 Información posterior a la contratación

A2.4.1 Información acontecimientos relacionados con valores

Entidad	Reclamaciones
Banco Popular Español, S.A.	R/10864/2012
Banco Santander, S.A.	R/9970/2012
Bankia, S.A.	R/0128/2013; R/10051/2012; R/10052/2012; R/10292/2012; R/9855/2012
Bankinter, S.A.	R/4517/2012; R/8730/2012
Barclays Bank, S.A.	R/0804/2012; R/7149/2012
Caixabank, S.A.	R/10367/2012; R/1452/2012; R/1502/2013; R/2024/2013; R/3006/2012; R/6327/2012
Liberbank, S.A.	R/9961/2012
NCG Banco, S.A.	R/3137/2012

A2.4.2 Información acontecimientos relacionados con IIC

Relación de las reclamaciones con informe favorable al reclamante

Entidad	Reclamaciones
Banca March, S.A.	R/6580/2012
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/6079/2012
Banco Caixa Geral, S.A.	R/5958/2012; R/9657/2012
Banco de Sabadell, S.A.	R/6919/2012
Banco Popular Español, S.A.	R/4576/2012
Banco Santander, S.A.	R/4547/2012
Caixabank, S.A.	R/1210/2012
NCG Banco, S.A.	R/0860/2013
Open Bank, S.A.	R/6397/2012

A2.5 Otros motivos

Entidad	Reclamaciones
Abante Asesores Distribucion, A.V., S.A.	R/10011/2012
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/10263/2012; R/10744/2012; R/1955/2012; R/2840/2013; R/3241/2012; R/4046/2012; R/4672/2012; R/7269/2012
Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A.	R/5106/2012
Banco de Sabadell, S.A.	R/1918/2012; R/2158/2012; R/4192/2012; R/4338/2012; R/5123/2012; R/5971/2012; R/8524/2012; R/8565/2012
Banco Espirito Santo, S.A., Sucursal en España	R/10152/2012; R/10193/2012
Banco inversis, S.A.	R/5005/2012
Banco Popular Español, S.A.	R/0748/2013; R/1212/2013; R/2643/2012; R/4762/2012
Banco Santander, S.A.	R/3882/2012; R/4612/2012; R/6452/2012; R/8586/2012; R/9660/2012
Bankia, S.A.	R/6895/2012
Bankinter, S.A.	R/1343/2012; R/1344/2012
Caixabank, S.A.	R/0405/2012; R/10350/2012; R/1309/2013; R/2576/2012; R/2837/2012; R/3100/2012; R/3590/2012; R/4651/2012; R/5821/2012; R/6739/2012; R/9553/2012
Catalunya Banc, S.A.	R/10270/2012; R/3082/2012; R/4754/2012; R/5887/2012
Credit Suisse AG, Sucursal en ESPAÑA	R/5128/2012
GVC Gaesco Valores, S.V., S.A.	R/10346/2012
Ibercaja Banco, S.A.	R/7048/2012
Kutxabank, S.A.	R/2918/2012
Link securities, Sociedad de Valores, S.A.	R/8821/2012
NCG Banco, S.A.	R/4482/2012
Popular Banca Privada, S.A.	R/6042/2012
Self Trade Bank, S.A.	R/0273/2012

**Anexo 3 Novedades introducidas por la Circular
7/2013, de 25 de septiembre y
presentación electrónica de
reclamaciones**

Anexo 3 Novedades introducidas por la Circular 7/2013, de 25 de septiembre y presentación electrónica de reclamaciones

Novedades introducidas por la Circular 7/2013, de 25 de septiembre y presentación electrónica de reclamaciones

La tramitación de quejas, reclamaciones y consultas se ha visto modificada por la entrada en vigor, el 22 de mayo de 2013, de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre. Esta norma ha sido desarrollada por la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, que la adapta al régimen de organización y funcionamiento de su Servicio de Reclamaciones, así como al marco regulador del Mercado de Valores.

En relación con las quejas y reclamaciones, esta circular concreta los requisitos subjetivos de legitimación, exigiendo que los reclamantes en condición de usuarios de servicios financieros sean clientes minoristas o actúen en defensa de los intereses particulares de clientes minoristas.

Asimismo, la circular establece medidas para agilizar el procedimiento de tramitación de las quejas y reclamaciones. En particular, prevé que determinados trámites se realicen obligatoriamente de forma electrónica, que las propias entidades reclamadas trasladen las alegaciones y documentación presentada a la CNMV directa e simultáneamente al reclamante y que la CNMV ponga a disposición del público los formularios para presentar reclamaciones y quejas.

El intercambio de documentación entre la entidad reclamada y la CNMV, así como la presentación de quejas y reclamaciones colectivas, se realiza mediante el sistema CIFRADO/CNMV. Tanto las alegaciones como el resto de la documentación presentada ante la CNMV por la entidad reclamada deben remitirse simultáneamente al reclamante, indicándole el plazo para ejercer su derecho de réplica, lo que se acreditará ante la CNMV a efectos de cómputo. Los formularios de reclamación y queja —que se ajustan a los modelos previstos en los anexos de la Circular 7/2013— están a disposición del público en los locales de la CNMV, pero la entidad reclamada también está obligada a ponerlos a disposición del reclamante en el momento de presentar la queja o reclamación previa.

La circular especifica que en la reclamación o queja debe indicarse claramente la fecha en la que se produjeron los hechos objeto de reclamación. Asimismo, establece diversos procedimientos, entre ellos los relativos a: i) la acumulación de expedientes, reclamaciones y quejas colectivas; ii) la inadmisión, suspensión o ampliación del plazo de resolución; y iii) la tramitación de reclamaciones referidas a hechos en los que hayan intervenido varias entidades.

En relación con las consultas, la circular incluye un formulario en su anexo y determina el inicio del cómputo del plazo para su resolución.

La Circular 7/2013 entró en vigor el 1 de diciembre de 2013, salvo la excepción relativa a la presentación por vía electrónica de las reclamaciones, quejas y consultas, que entró en vigor a partir del 1 de junio de 2014.

Además, para lograr una adecuada y rápida atención a los inversores, se ha introducido la posibilidad de presentar telemáticamente las reclamaciones y quejas individuales y se ha renovado la presentación electrónica de consultas. A tal efecto, se han desarrollado formularios electrónicos que facilitan la tarea del inversor a la vez que se adaptan a los modelos aprobados normativamente.

Los inversores pueden acceder al formulario electrónico a través del enlace https://sede.cnmv.gob.es/SedeCNMV/LibreAcceso/RQC/Reclamaciones_Consultas.aspx. Para visualizar el formulario, el inversor puede elegir entre: i) introducir su correo electrónico y una clave de ocho caracteres o ii) introducir un certificado o DNI electrónico.

The screenshot shows the 'SEDE ELECTRÓNICA DE LA CNMV / REGISTRO ELECTRÓNICO' page. The main heading is 'ACCESO A RECLAMACIONES INDIVIDUALES, QUEJAS O CONSULTAS'. Below it, the text reads 'Presentación y seguimiento de reclamaciones individuales, quejas y consultas de inversores'. There are two radio button options: 'Sin certificado ni DNI electrónico' (selected) and 'Con certificado o DNI electrónico'. Under the first option, there are input fields for 'Correo', 'Repita el Correo', and 'Clave'. A note below says 'Asegúrese de tener acceso a la dirección de correo introducida, en ella recibirá un código de verificación necesario para finalizar el proceso'. Under the second option, there is a dropdown menu for 'Seleccione certificado:'. A red 'Inicio' button is at the bottom. At the bottom left, there are links for '¿olvidó su clave?' and footnotes: '1 Su dirección de correo' and '2 Clave, de al menos 8 posiciones, que usted debe elegir en el primer acceso y que utilizará en accesos sucesivos'.

A continuación, se abriría una pantalla en la que podría seleccionar acceder al formulario de consultas o al formulario de reclamaciones y quejas individuales. Dichos formularios pueden remitirse telemáticamente a la CNMV, una vez que se hubieran cumplimentado, al menos, los campos obligatorios exigidos por los mismos.

The screenshot shows the 'RECLAMACIONES, QUEJAS Y CONSULTAS DE INVERSORES' page. The header includes the CNMV logo and 'SEDE ELECTRÓNICA DE LA CNMV / REGISTRO ELECTRÓNICO'. The date is '27/10/2014 11:50'. There are navigation links: 'Inicio', 'Cerrar sesión', 'Verificación CSV', 'Validación certificado de sede', 'Mapa Web', 'Guía navegación', 'Días inhábiles', and 'Accesibilidad'. The main heading is 'RECLAMACIONES, QUEJAS Y CONSULTAS DE INVERSORES'. Below it, the text reads 'Las reclamaciones-quejas así como las consultas ante la CNMV definidas en la circular 7/2013 de 25 de septiembre de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, se pueden presentar a través de este trámite del servicio CIFRADOC / CNMV del registro electrónico.' The section 'PROCEDIMIENTO A SEGUIR' states 'El procedimiento a seguir para remitir a la CNMV las reclamaciones-quejas o consultas, será el siguiente:'. There are two numbered steps: '1) Acceder al formulario correspondiente que deberá cumplimentar para realizar el envío.' with sub-points for 'Formulario para la presentación de reclamaciones-quejas individuales.' and 'Formulario para la presentación de consultas ante la CNMV.', and '2) Pulsar el botón Enviar del formulario.' Below the steps are two input fields: '∴ No tiene ninguna reclamación presentada' and '∴ No tiene ninguna consulta pendiente.' At the bottom, there is a note: 'Para cualquier duda técnica contactar con el teléfono de Atención al Usuario 902 180 772 o en el correo electrónico sedecnmv@cnmv.es'.

Con posterioridad a la remisión telemática del formulario, el reclamante presentaría, a través de esta misma vía electrónica, toda la documentación que necesitara o debiera remitir a la CNMV por su propia iniciativa o por solicitud de este Servicio de Reclamaciones.

