



Atención de reclamaciones y consultas de los inversores

Memoria 2014

**Atención de reclamaciones
y consultas de los inversores
Memoria 2014**

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 2014	13
2.1	Reclamaciones	15
2.1.1	Número y tipo de resolución de reclamaciones	15
2.1.2	Distribución mensual y plazos de resolución de reclamaciones	17
2.1.3	Razones de denegación de la admisión a trámite de reclamaciones	19
2.1.4	Evolución de los motivos de las reclamaciones tramitadas con informe final motivado	20
2.1.5	Informes favorables al reclamante atendiendo al asunto planteado en la reclamación	23
2.1.6	Allanamientos o avenimientos y desistimientos atendiendo al asunto planteado en la reclamación	25
2.1.7	Seguimiento de los informes favorables al reclamante	26
2.1.8	Clasificación de entidades reclamadas según diversos criterios (<i>ranking</i>)	27
2.2	Consultas	34
2.2.1	Volumen y canales de consulta	34
2.2.2	Temas objeto de consulta	36
2.3	Mecanismos de cooperación internacional	37
2.3.1	Financial Dispute Resolution Network (FIN-NET)	37
2.3.2	Novedades en materia de regulación	39
3	Asuntos destacados en las reclamaciones y criterios aplicados en su resolución	43
3.1	Especificidades de las obligaciones de informar sobre el producto según su contratación en mercado primario o secundario	45
3.2	Advertencias y expresiones manuscritas antes de contratar productos complejos	47
3.3	Tramitación de reclamaciones en cuyos hechos intervienen varias entidades	48
3.4	Cambio de un gestor de un fondo de inversión	49
4	Asuntos más relevantes en las consultas	51
4.1	Circunstancias acontecidas en torno a la compañía Let's Gowex, S.A.	53
4.2	Cambio de gestor principal en fondos de inversión gestionados por Bestinver Gestión, S.A., SGIIC	53
4.3	Dudas e incidencias con empresas de servicios de inversión chipriotas inscritas en los registros oficiales de la CNMV en régimen de libre prestación de servicios	54
4.4	Exclusión de cotización de la sociedad Fergo Aisa, S.A.	54
4.5	Procesos de opa	54
4.6	Importe de las comisiones cargadas por los intermediarios financieros por la prestación del servicio de administración y custodia de valores así como por el de traspaso de valores.	55
4.7	Comisiones de administración y custodia en sociedades suspendidas y excluidas de cotización	56
4.8	Implicaciones y alternativas existentes para la venta de acciones de compañías suspendidas o excluidas de negociación	57
Anexos		59
Anexo 1	Cuadros estadísticos	59
Anexo 2	Relación de las reclamaciones con informe favorable al reclamante	67
Anexo 3	Nuevo sistema de tramitación electrónica de reclamaciones quejas y consultas	85

Índice de cuadros

Cuadro 1	Reclamaciones tramitadas según tipo de resolución	15
Cuadro 2	Distribución mensual de reclamaciones	17
Cuadro 3	Plazo de resolución de las reclamaciones en 2014	19
Cuadro 4	Razones de denegación de la admisión a trámite de reclamaciones	20
Cuadro 5	Motivos de las reclamaciones tramitadas con informe motivado	21
Cuadro 6	Informes favorables al reclamante por motivos de reclamación en 2014	24
Cuadro 7	Allanamientos, avenimientos y desistimientos por motivos de reclamación en 2014	26
Cuadro 8	Actuaciones posteriores a informes favorables al reclamante por tipo de entidades contra las que se reclama	27
Cuadro 9	<i>Ranking</i> de entidades con informe final motivado en 2014	28
Cuadro 10	<i>Ranking</i> de entidades con informe final motivado favorable al reclamante	30
Cuadro 11	<i>Ranking</i> de entidades por porcentaje de aceptación de criterios	32
Cuadro 12	<i>Ranking</i> de entidades por porcentaje de actuaciones posteriores comunicadas	33
Cuadro 13	Número de consultas por canal de recepción	36
Cuadro A1.1	Distribución geográfica de las reclamaciones en 2014	61
Cuadro A1.2	Distribución de las reclamaciones por entidad	62
Cuadro A.1.3	Actuaciones posteriores a informes favorables al reclamante por entidades	64

Índice de gráficos

Gráfico 1	Evolución anual de las reclamaciones	16
Gráfico 2	Evolución mensual de reclamaciones en 2014	18
Gráfico 3	Evolución anual de los motivos de las reclamaciones tramitadas con informe motivado	22
Gráfico 4	Distribución de informes favorables al reclamante por motivo de reclamación en 2014	25
Gráfico 5	Reclamaciones con informe final motivado en 2014 por entidades	29
Gráfico 6	Reclamaciones favorables y desfavorables al reclamante por entidades	31
Gráfico 7	Concentración de reclamaciones por tipo de resolución del informe final motivado	33
Gráfico 8	Materias objeto de consulta	37

1 Introducción

1 Introducción

En esta Memoria se recoge la actuación del Servicio de Reclamaciones de la CNMV en la atención de las reclamaciones, quejas y consultas de los inversores realizadas durante el 2014.

Esta Memoria tiene su fundamento en la obligación legal 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 anual viene a dar cumplimiento a dicha obligación legal y reúne información sobre la atención de las reclamaciones, quejas y consultas realizada por el Servicio de Reclamaciones de la CNMV durante el año 2014.

A este respecto, 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. Así, 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 finalizar con un informe final motivado favorable a sus intereses en el que se declararía la falta de adecuación de las prácticas llevadas a cabo por la entidad reclamada 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 les afecten a sus derechos en cuanto que 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 supone la emisión por parte de la CNMV de un informe cuyo carácter es no vinculante y que, en ningún caso, tiene la consideración de acto administrativo recurrible.

El procedimiento de presentación de reclamaciones y de consultas, desde el 22 de mayo de 2013, se encuentra regulado por las disposiciones recogidas 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.

Adicionalmente, la CNMV dictó, en uso de la habilitación recogida en la disposición final segunda de la citada Orden, la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la CNMV. Esta Circular viene a concretar el procedimiento previsto para la atención de reclamaciones, quejas y consultas en el ámbito financiero, adaptándolo al régimen de organización y funcionamiento del Servicio de Reclamaciones de la CNMV, así como al marco regulador del mercado de valores.

De conformidad con dicho procedimiento, las reclamaciones pueden presentarse en soporte papel o por medios electrónicos¹. Dichas reclamaciones deberán tener un contenido mínimo, tal como:

- a) Datos identificativos del reclamante. Si la reclamación se presenta por medio de representante, deberá acreditarse la representación por cualquier medio admitido en derecho.
- b) Identificación de la entidad reclamada.
- c) El motivo de la queja o reclamación.
- d) Aportar una declaración de que los mismos hechos no están siendo objeto de consideración otros órganos administrativos, arbitrales o judiciales.
- e) Acreditar haber presentado la reclamación, por los mismos hechos, ante el SAC de la entidad o su Defensor del Cliente.
- f) Acreditar que han transcurrido al menos dos meses desde que se presentó la reclamación ante el SAC o Defensor del Cliente de la entidad reclamada sin que haya sido resuelta o aportar la denegación por tal Servicio de su reclamación o su desestimación.
- g) Indicar la fecha en que se produjeron los hechos reclamados.
- h) Lugar, fecha y firma.

Cuando no se cumplen alguno de los requisitos anteriormente mencionados, el Servicio de Reclamaciones requiere al reclamante completar la información en el plazo de diez días hábiles. Si no se recibiera la información solicitada en el plazo indicado, se consideraría que el reclamante desiste de su reclamación y se procedería al cierre del procedimiento. No obstante, el reclamante conserva su derecho, cuando disponga de la documentación solicitada, a aportarla, momento en el que se iniciará un nuevo procedimiento de reclamación.

Además, la norma contempla una serie de causas de inadmisión de las reclamaciones. Estas causas son, principalmente:

- a) Que los hechos sean competencia o estén siendo objeto de consideración por otros órganos administrativos, arbitrales o judiciales.

¹ En el Anexo 3 de la presente Memoria se explica, con detalle, este modo de presentación de las reclamaciones y consultas.

- b) Que se planteen controversias sobre determinados hechos cuya prueba sólo puede ser realizada en vía judicial.
- c) Que se planteen controversias sobre la cuantificación económica de los daños y perjuicios que eventualmente se pudieron ocasionar al reclamante.
- d) Que se planteen controversias cuya resolución requiera de la valoración de expertos con conocimientos técnicos ajenos a la normativa de transparencia y protección del cliente.
- e) Que se advierta carencia de fundamento o inexistencia de pretensión, no concretándose el motivo de la reclamación.
- f) Que no hayan transcurrido los dos meses desde la presentación de la reclamación ante el SAC de la entidad o el Defensor del cliente sin que haya sido resuelta.
- g) Que los hechos reclamados ante la CNMV sean distintos de los reclamados ante el SAC de la entidad o el Defensor del cliente.
- h) Que se presenten como reclamaciones las consultas sobre derechos en materia de transparencia y protección a la clientela.
- i) Que no se aporte la fecha en la que se produjeron los hechos reclamados.
- j) Que se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas y que tengan un contenido y fundamento idéntico o sustancialmente similar.
- k) Que haya transcurrido un plazo de seis años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado reclamación o queja.

En los casos en que la reclamación adolezca de alguno de los mencionados motivos de inadmisión, se remite al interesado un informe motivado en el que se explica la causa de inadmisión advertida, dándole un plazo de diez días hábiles para que alegue lo que considere necesario. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantenga la causa de inadmisión se le comunicará la decisión final adoptada. La falta de contestación provocará el archivo de la reclamación.

Finalmente, debe indicarse que la Memoria se compone de cuatro capítulos y tres anexos. Tras esta introducción —capítulo primero—, el capítulo segundo informa de la actividad del Servicio de Reclamaciones de la CNMV durante el ejercicio 2014, incorporando:

- Los datos del número de reclamaciones y consultas presentadas, tramitadas y resueltas durante el ejercicio por el Servicio de Reclamaciones, así como de las que aún se encontraban en trámite al cierre del año 2014;
- La distribución temporal y los plazos de resolución de las reclamaciones en el año 2014, por meses y por trimestres, respectivamente;
- Las razones de las inadmisiones a trámite de las reclamaciones;
- Los motivos de las reclamaciones tramitadas en las que se ha emitido informe final motivado;

- Los casos en los que se ha allanado la entidad reclamada, se ha avenido por convenio con el reclamante y los supuestos en que el reclamante ha desistido de sus pretensiones.

Cabe destacar la reciente inclusión en la Memoria de reclamaciones un *ranking* por entidades según diversos criterios, tales como el número de reclamaciones con informe final motivado; el porcentaje de informes finales favorables para los reclamantes; el porcentaje de contestaciones remitidas tras la remisión de un informe favorable al reclamante; y el porcentaje de aceptación de criterios después de 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 FIN-NET dirigida al tratamiento de las reclamaciones transfronterizas y las novedades en materia de regulación.

El tercer capítulo contiene los principales asuntos y determinados criterios aplicados en la resolución de las reclamaciones en el ejercicio 2014. Cabe destacar, entre otras, los criterios adoptados en la resolución de las reclamaciones cuyo tratamiento se ha modificado en la normativa, relativas a las advertencias y expresiones manuscritas antes de contratar productos complejos o la tramitación de reclamaciones en cuyos hechos intervienen varias entidades. Asimismo, se tratan otras cuestiones reclamadas reiteradamente en diversos ejercicios, analizándose las especificidades de las obligaciones de informar sobre el producto según su contratación en mercado primario o secundario.

El cuarto capítulo se dedica a los asuntos más relevantes que han sido objeto de consulta durante el año 2014, entre los que cabe destacar las cuestiones sobre los acontecimientos acontecidos en torno a Let's Gowex, S.A., las implicaciones derivadas del cambio de gestor principal en fondos gestionados por Bestinver Gestión, S.A., SGIIC, las incidencias con empresas de servicios de inversión chipriotas inscritas en los registros oficiales de la CNMV en régimen de libre prestación de servicios, la exclusión de negociación de Fergo Aisa, S.A., las comisiones de administración y custodia sobre acciones de sociedades suspendidas y excluidas de cotización, así como las implicaciones y alternativas existentes para la venta de dichas acciones.

Respecto a los tres anexos, el primero recoge diversas estadísticas sobre las reclamaciones, adicionales a las ya incluidas en el capítulo primero; el segundo contiene una relación de las reclamaciones favorables al reclamante por entidades clasificadas por asuntos; y el tercero resulta especialmente destacable ya que explica las importantes novedades derivadas de la puesta en funcionamiento de un nuevo sistema de tramitación electrónica de reclamaciones, quejas y consultas. Entre otras mejoras, se ha abierto la posibilidad de que los reclamantes individuales presenten sus reclamaciones a través de un formulario electrónico y, en tal caso, consulten telemáticamente el estado de su tramitación, se ha establecido el sistema CIFRADO/CNMV como vía de comunicación entre las entidades reclamadas y el Servicio de Reclamaciones de la CNMV y se ha renovado el formulario de presentación de consultas por los inversores (ver el mencionado anexo III).

2 Actividad durante 2014

2.1. Reclamaciones

2.1.1. Número y tipo de resolución de reclamaciones

En 2014, los inversores presentaron un total de 2.393 reclamaciones y quejas, lo que supuso un descenso en el número de reclamaciones de un 67,3 % con respecto a 2013. Así pues, tras dos años con un volumen muy elevado de reclamaciones y quejas presentadas (10.900 en 2012 y 7.308 en 2013), en el pasado ejercicio se volvió a niveles similares a los de los años 2009, 2010 y 2011, en los que se presentaron 2.154, 2.296 y 2.005 reclamaciones, respectivamente.

Reclamaciones tramitadas según tipo de resolución

CUADRO 1

Número de reclamaciones y quejas.

	2012		2013		2014		% Var. 13/14
	Número	%	Número	%	Número	%	
Registradas en el Servicio de Reclamaciones de la CNMV	10.900	-	7.308	-	2.393	-	-67,3
No admitidas a trámite	1.259	-	1.685	-	592	-	-64,9
Tramitadas sin informe final motivado	1.587	35,4	2.242	26,7	766	16,9	-65,8
Allanamiento o avenimiento	372	8,3	519	6,2	260	5,8	-49,9
Desistimiento	80	1,8	120	1,4	42	0,9	-65,0
Fuera de competencias	1.135	25,3	1.603	19,1	464	10,3	-71,1
Tramitadas con informe final motivado	2.892	64,6	6.143	73,3	3.754	83,1	-38,9
Informe favorable al reclamante	2.214	49,4	4.199	50,1	2.700	59,7	-35,7
Informe desfavorable al reclamante	678	15,1	1.944	23,2	1.054	23,3	-45,8
Total tramitadas	4.479	100,0	8.385	100,0	4.520	100,0	-46,1
En trámite al cierre del ejercicio	6.377	-	3.615	-	896	-	-75,2

Fuente: CNMV.

Tal y como se ha indicado en la introducción, las reclamaciones y quejas presentadas no se tramitan en caso de incumplimiento de los requisitos de admisión insubsanales o insubsanados en plazo. Por este motivo se denegó la admisión a trámite de 592 reclamaciones y quejas en 2014.

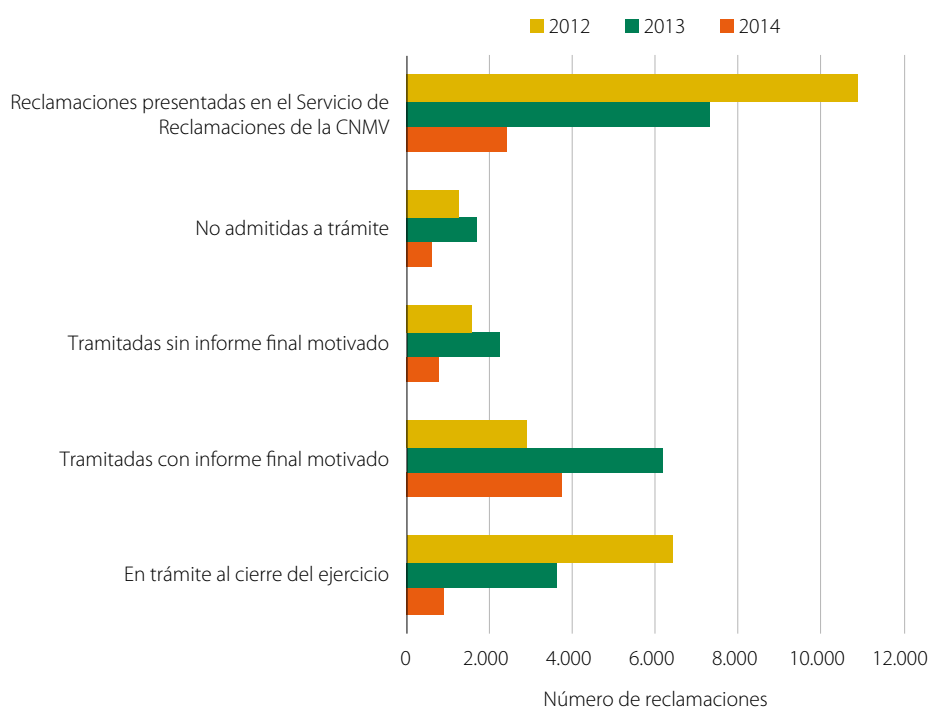
Aun habiendo sido admitida a trámite, la reclamación o queja puede terminar anticipadamente en determinados casos sin que el Servicio de Reclamaciones emita un informe final motivado.

Del total de quejas y reclamaciones tramitadas, en el 16,9 % de los casos no se emitió un Informe final motivado, bien porque la entidad se allanó a las pretensiones del reclamante o se llegó a un acuerdo entre el reclamante y el reclamado, 5,8 % de los casos; bien porque desistió el reclamante, en el 0,9 % de los supuestos; o bien porque el asunto planteado por el reclamante no se correspondía con el ámbito competencial del Servicio de Reclamaciones, en un 10,3 % de casos.

En el resto de las reclamaciones tramitadas, 83,1 % de supuestos, el expediente de la reclamación concluyó con la emisión de un informe final motivado en el que existía pronunciamiento sobre si la entidad reclamada, en su actuación, se había ajustado o no a la normativa de transparencia y protección del inversor o a las buenas prácticas y usos financieros.

Evolución anual de las reclamaciones

GRÁFICO 1



Fuente: CNMV.

En este sentido, durante el pasado ejercicio se emitieron informes finales motivados en 3.754 quejas y reclamaciones frente a los 6.143 informes de estas características que se emitieron en el año 2013, lo que supone un descenso del 38,9 % respecto al año anterior.

No obstante, ha de tenerse en cuenta que el número de reclamaciones presentadas en el año 2014 ha disminuido en un 67,3 % frente a las presentadas en el 2013. Sin embargo, a pesar del descenso anteriormente indicado, lo cierto es que en el 2014 se emitieron informes finales motivados en un 9,8 % más de las reclamaciones tramitadas que en el año 2013 y que los reclamantes obtuvieron un informe favorable en el 71,9 % de los casos y desfavorable en el 28,1 % restante frente al 68,4 % y 31,6 % respectivamente, del año 2013.

Como en años anteriores, la CNMV priorizó la atención de las reclamaciones y dedicó importantes recursos a esta tarea. Este hecho, junto con la ralentización del ritmo

de presentación de reclamaciones, se tradujo en un notable descenso del número de reclamaciones pendientes de tramitación al finalizar el ejercicio, que pasó de 3.615 en 2013 a 896 en 2014.

2.1.2. Distribución mensual y plazos de resolución de reclamaciones

La presentación de reclamaciones y quejas en el Servicio de Reclamaciones alcanzó sus niveles más altos en el primer trimestre del año, en el que se presentaron más de 250 reclamaciones mensuales y se acumuló el 37,44 % del total anual. Por el contrario, durante el último trimestre, se registraron 436 reclamaciones en total, lo que supuso el 18,22 % de las presentadas en el año.

Distribución mensual de reclamaciones en 2014

CUADRO 2

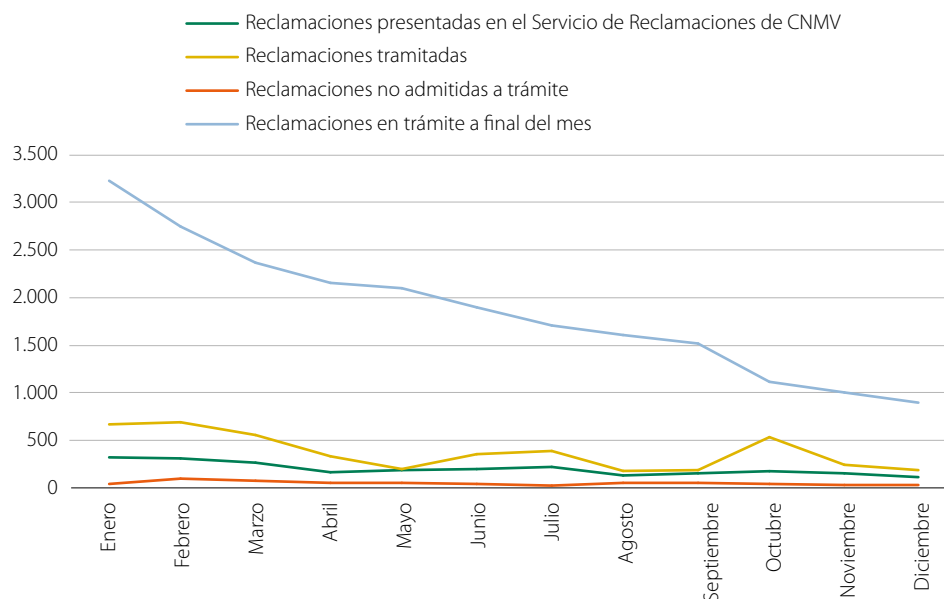
Mes	Reclamaciones presentadas en el Servicio de Reclamaciones de CNMV	Reclamaciones tramitadas	Reclamaciones no admitidas a trámite	Reclamaciones en trámite a final del mes
Enero	320	667	45	3.223
Febrero	309	695	95	2.743
Marzo	267	557	80	2.372
Abril	166	332	52	2.155
Mayo	189	198	48	2.097
Junio	200	359	46	1.892
Julio	225	386	24	1.707
Agosto	132	178	56	1.605
Septiembre	149	189	51	1.513
Octubre	174	531	39	1.118
Noviembre	149	243	26	998
Diciembre	113	185	30	896
TOTAL	2.393	4.520	592	

Fuente: CNMV.

El descenso de las reclamaciones presentadas y los recursos dedicados por la CNMV a la atención de reclamaciones han supuesto una continua y gradual reducción de las reclamaciones pendientes de tramitación al final del ejercicio. De esta manera, las reclamaciones en trámite al cierre del ejercicio 2014 representaban alrededor de la cuarta parte de las reclamaciones que se encontraban aun en trámite al inicio del ejercicio (esto es, 896, a finales de 2014, frente a las 3.223, pendientes a finales de 2013).

Evolución mensual de reclamaciones en 2014

GRÁFICO 2



Fuente: CNMV.

Por otra parte, en el año 2014 el plazo medio de resolución de reclamaciones fue de 230 días, plazo que se vio incrementado en el tercer trimestre, como consecuencia de la implantación de un nuevo sistema de tramitación electrónica de reclamaciones y quejas.

En este sentido, desde el 1 de junio de 2014, tal y como establece la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, las entidades reclamadas tienen la obligación de intercambiar con el Servicio de Reclamaciones toda la documentación relativa a la tramitación de expedientes de reclamación o queja presentados contra ellas a través del servicio CIFRADO/CNMV.

Por su parte, los reclamantes tienen la posibilidad de presentar las reclamaciones individuales ante el Servicio de Reclamaciones por medios electrónicos, a través de un formulario específicamente diseñado a tal fin. En caso de elegir esta vía de presentación de la reclamación, todas las comunicaciones posteriores entre el reclamante y el Servicio de Reclamaciones se realizarán de manera telemática.

La implementación de este nuevo sistema ha requerido un esfuerzo de adaptación tanto por parte del Servicio de Reclamaciones como por parte de sus destinatarios, principalmente, las entidades reclamadas. De esta manera, entre otras cuestiones, se han modificado los sistemas informáticos de la CNMV para habilitar canales de comunicación telemática con las entidades, estas han tenido que presentar la documentación correspondiente para poder obtener las autorizaciones necesarias para utilizar esta vía de comunicación y se han incorporado a las aplicaciones internas las mejoras necesarias para el correcto funcionamiento del nuevo sistema.

No obstante, una vez superada la fase inicial de todo este proceso de implantación, se redujo el plazo medio de tramitación de reclamaciones, situándose, en el cuarto trimestre de 2014, en niveles inferiores a los dos primeros trimestres del año.

Trimestre	Tramitadas con informe final motivado		Tramitadas sin informe final motivado		No admitidas a trámite		Total		Reclamaciones tramitadas y no admitidas en menos de 4 meses	
	Núm.	Plazo	Núm.	Plazo	Núm.	Plazo	Núm.	Plazo	Núm.	% sobre total
1T	1.589	262	330	179	220	24	2.139	226	311	15 %
2T	709	279	180	129	146	36	1.035	221	231	22 %
3T	612	339	142	188	131	44	885	273	194	22 %
4T	844	241	114	111	95	40	1.053	211	172	16 %
Año	3.754	273	766	159	592	34	5.112	230	908	18 %

Fuente: CNMV.

Por otro lado, las reclamaciones tramitadas y no admitidas a trámite en un plazo inferior a cuatro meses representaron un porcentaje del 22 % sobre el total de reclamaciones analizadas en el trimestre en el segundo y tercer trimestre del año. Sin embargo, las reclamaciones analizadas en menos de cuatro meses representaron un porcentaje algo inferior en el primer y cuarto trimestre del año (15 % y 16 % respectivamente) por el mayor peso relativo de las reclamaciones tramitadas con informe final motivado en esos períodos. A este respecto, la emisión de un informe final motivado requiere estudiar en profundidad toda la documentación obrante en el expediente así como aquella que, constando en nuestros registros, el analista a cargo de la reclamación considere necesaria para obtener una visión global de la cuestión o cuestiones planteadas por el reclamante, lo que exige dedicar el tiempo y esfuerzo suficiente y necesario para poder emitir un pronunciamiento acorde con las circunstancias del caso, pronunciamiento en el que ha de concluirse sobre si la práctica llevada a cabo por la entidad se ajusta o no a la normativa sobre transparencia y protección de la clientela o a las buenas prácticas y usos financieros

En cualquier caso, los plazos a que se hace referencia en este apartado descenderían si se descontaran los posibles períodos de suspensión de la tramitación de reclamaciones que hayan podido existir, por el tiempo que hubiera mediado entre la notificación de cualesquiera solicitud o requerimiento realizados a la entidad o al reclamante, distintos al trámite preceptivo de alegaciones, hasta su cumplimiento o, en su defecto, hasta el transcurso del plazo concedido para la evacuación de dicha solicitud o requerimiento.

2.1.3. Razones de denegación de la admisión a trámite de reclamaciones

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, puede señalarse la falta de identificación del reclamante y/o de la entidad reclamada, que no se haya presentado reclamación previa ante el SAC de la entidad o su Defensor del cliente, que dicha reclamación ante la entidad sea por hechos distintos de los reclamados ante el Servicio de Reclamaciones o que la reclamación

se haya presentado ante el Servicio de Reclamaciones no habiendo transcurrido dos meses desde su presentación ante la entidad sin que conste inadmisión o desestimación por parte de ésta. Además, pueden mencionarse el incumplimiento de otro requisito de carácter formal, como la falta de firma o la acreditación de la representación por cualquier medio admitido en derecho, cuando el reclamante opta por acudir a esta vía de presentación de su reclamación.

Respecto a las inadmisiones, el principal motivo en 2014 ha sido el transcurso de más de 6 años desde la producción de los hechos reclamados hasta la fecha de presentación de la reclamación. Este motivo es el que se ha apreciado en el 49,7 % de las reclamaciones no admitidas. A este respecto ha de indicarse que esta causa de inadmisión no existía hasta la entrada en vigor, el 22 de mayo de 2013, de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre.

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

	Número de reclamaciones	%
Incumplimiento de los requisitos formales	208	35,1 %
• <i>No identificación del reclamante y/o de la entidad reclamada</i>	4	0,7 %
• <i>Sin acreditar el cumplimiento del trámite previo ante el SAC o DC</i>	179	30,2 %
• <i>Ausencia de firma, sin acreditar la representación o incumplimiento de otros requisitos formales.</i>	25	4,2 %
Plazo desde los hechos superior a 6 años	294	49,7 %
Falta de concreción y otras causas de no admisión	90	15,2 %
Total	592	100,0 %

Fuente: CNMV.

Asimismo, tal y como se muestra en el cuadro, dentro del incumplimiento de los requisitos formales, resulta destacable como causa de inadmisión, el incumplimiento del trámite previo de reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente (SAC) o Defensor del Cliente (DC) de la entidad, que representa el 30,2 % de las reclamaciones no admitidas.

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

La mayoría de las reclamaciones resueltas con informe final motivado se referían a la presunta falta de entrega por parte de las entidades de información previa sobre la naturaleza y riesgos de las participaciones preferentes y deuda subordinada (67,9 % del total). A pesar de ello, las reclamaciones por este motivo han descendido en un 45 % si se compara con 2013. También han disminuido respecto al año anterior las reclamaciones relativas a la no entrega de información previa sobre productos convertibles (en un 69 %), permutas financieras (en un 31,1 %) e instituciones de inversión colectiva (en un 57,1 %).

En cambio, las reclamaciones resueltas por ausencia de información previa sobre otro tipo de productos distintos de los anteriores han aumentado en un 29,6 % con respecto al año anterior y se ha duplicado su peso relativo sobre el total de reclamaciones resueltas. Dentro de estos otros productos, destaca el incremento de las rela-

cionadas con contratos financieros atípicos o compraventa de opciones, que pasaron de 26 reclamaciones en 2013 a 126 en 2014.

Actividad durante 2014

Motivos de las reclamaciones tramitadas con informe final motivado

CUADRO 5

Número de reclamaciones y quejas.

	2012		2013		2014		% var. 13/14
	Núm	%	Núm	%	Núm	%	
Información previa del producto y/o adaptación del producto al cliente	2.444	84,5	5.790	94,3	3.262	86,9	-43,7
Participaciones preferentes y deuda subordinada nacional	1.338	46,3	4.636	75,5	2.550	67,9	-45,0
Productos convertibles	211	7,3	729	11,9	226	6,0	-69,0
Permutas financieras	383	13,2	45	0,7	31	0,8	-31,1
IIC	46	1,6	42	0,7	18	0,5	-57,1
Otros	466	16,1	338	5,5	438	11,7	29,6
Incidencias en ejecución de órdenes	93	3,2	82	1,3	117	3,1	42,7
Valores ¹	56	1,9	34	0,6	64	1,7	88,2
IIC	37	1,3	48	0,8	53	1,4	10,4
Comisiones	120	4,1	97	1,6	148	3,9	52,6
Valores ²	98	3,4	81	1,3	112	3,0	38,3
IIC ³	22	0,8	16	0,3	36	1,0	125,0
Información posterior a la contratación	94	3,3	70	1,1	70	1,9	0,0
Valores	47	1,6	49	0,8	43	1,1	-12,2
IIC	47	1,6	21	0,3	26	0,7	23,8
Otros motivos	141	4,9	104	1,7	157	4,2	51,0
Total tramitadas con informe final motivado	2.892	100,0	6.143	100,0	3.754	100,0	-38,9

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 resueltas con informe final motivado por incidencias en la ejecución de órdenes de compra, venta o traspaso de valores aumentaron un 88,2 % respecto del año anterior. A pesar de ello, tan sólo representan el 3,1 % de las tramitadas con informe final motivado.

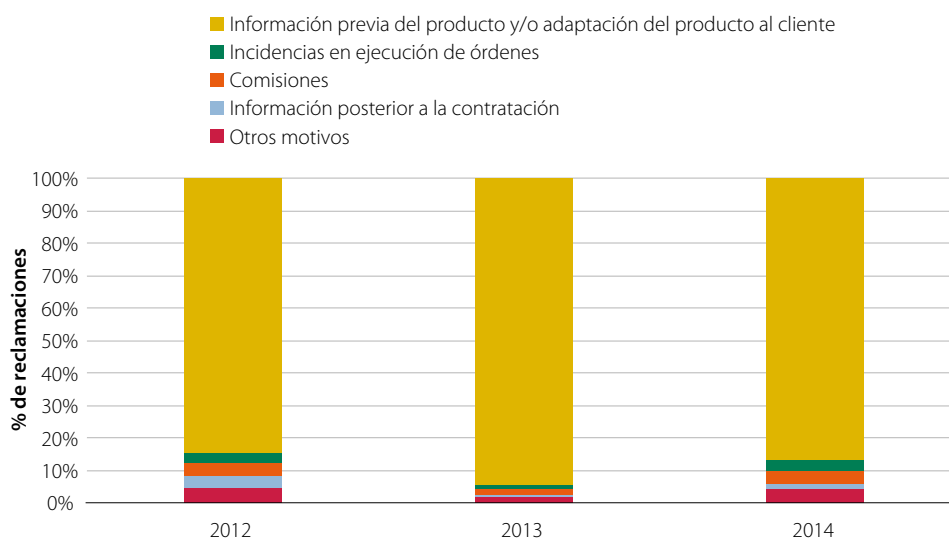
Las reclamaciones relativas a incidencias en la ejecución de órdenes de compraventa de acciones acapararon la mayor parte de este incremento². También aumentaron las reclamaciones referidas a la ejecución de órdenes de suscripción, reembolso y traspaso de instituciones de inversión colectiva (IIC) en un 10,4 %.

2 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 sobre información previa.

Por otra parte, las reclamaciones resueltas sobre incidencias en las comisiones aplicadas por los intermediarios en distintos tipos de operaciones o en la prestación de determinados servicios aumentaron un 52,6 % respecto a 2013. Estas reclamaciones suponen el 3,9 % de las tramitadas con informe final motivado. En este caso, el aumento tuvo su origen tanto en las incidencias con las comisiones aplicadas por operaciones de valores (ejecución de operaciones bursátiles, administración y depósito, traspaso, cambio de titularidad, etc.) como en las comisiones aplicadas en operaciones de IIC (suscripción, reembolso, traspaso, etc.). En el primer tipo de reclamaciones, comisiones en operaciones de valores, la mayoría de las reclamaciones se produjeron por incidencias en las comisiones aplicadas en el traspaso de valores entre entidades depositarias, resolviéndose por este motivo más del doble de reclamaciones que en el año anterior (de 24 reclamaciones en 2013 a 60 en 2014). En las relacionadas con incidencias en el cobro de comisiones por operaciones de IIC, el aumento vino motivado por las comisiones cobradas por reembolsos de fondos de inversión, aplicadas, bien por una solicitud de reembolso directo a la entidad, o bien a raíz de una solicitud de traspaso del fondo de origen a otro fondo de inversión.

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

GRÁFICO 3



Fuente: CNMV.

Las reclamaciones por defectos en la información posterior a la contratación del producto que las entidades deben proporcionar a sus clientes resueltas mediante informe final motivado descendieron en un 12,2 %, las relacionadas con valores, y aumentaron en un 23,8 % las relativas a IIC. Dicha información tiene como finalidad facilitar a los clientes un adecuado seguimiento de sus posiciones en los productos de inversión contratados, así como indicarles las opciones o derechos que se derivan de estos, siendo habitual que los inversores reclamen que no han recibido las comunicaciones informativas sobre sus derechos o que las han recibido fuera de plazo o con poca antelación para cursar las correspondientes instrucciones.

Finalmente, la resolución de reclamaciones por otros motivos aumentó un 51 %. Este apartado incluye una amplia variedad de incidencias, entre ellas las relativas a la titularidad de los contratos, a la tramitación de testamentarías, a los contratos de depósito y administración de valores, a la liquidación y cancelación anticipada de

los contratos financieros atípicos, a la gestión de carteras y al ejercicio de los derechos de suscripción preferente.

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 71,9 % de los casos (2.700 reclamaciones). Las reclamaciones se resuelven con un informe motivado favorable al reclamante en caso de que la entidad reclamada no hubiera actuado conforme a la normativa de transparencia y protección del inversor o a las buenas prácticas y usos financieros.

Los 2.424 informes favorables al reclamante sobre la inadecuada información previa del producto y sobre la falta de adaptación del producto al perfil inversor del cliente representaron el 74,3 % de los informes finales motivados emitidos por esta causa (3.263). Desglosando por el tipo de producto al que se refieren las reclamaciones, resulta que:

- De los 2.550 informes finales motivados emitidos sobre participaciones preferentes y deuda subordinada, 1.852 fueron favorables al reclamante (72,6 % de los casos).
- De los 226 informes finales emitidos sobre productos convertibles, 208, es decir, un 92,0 % de los casos, fueron favorables al reclamante.
- De los 31 informes finales emitidos sobre permutas financieras, un 80,6 % de los casos (25 informes) fueron favorables al reclamante.
- De los 18 informes emitidos en relación con IIC, un 66,7 % (12) fueron favorables al reclamante.
- De los 438 informes emitidos sobre otros productos, 327 informes (un 74,7 % de los casos) fueron favorables al reclamante.

Adicionalmente, los informes fueron favorables al reclamante en relación con incidencias en la ejecución de órdenes en el 44,4 % de los informes finales motivados emitidos por dicha causa (117 informes); en el 68,9 % de los informes emitidos por incidencias en las comisiones cobradas por las entidades; en el 59,4 % de los informes emitidos por defectos detectados en la información posterior a la contratación; y, en el 51,6 % de los informes emitidos por otros motivos.

Dentro las reclamaciones por incidencias en el cobro de comisiones, hay que llamar la atención sobre el tipo de producto al que se refieren, de manera que de los 36 informes finales motivados emitidos relacionados con IIC, el 33,3 % de los mismos fueron favorables al reclamante, mientras que de los 112 informes relacionados con otros valores, el 80,4 % fueron favorables al reclamante.

Informes favorables al reclamante por motivos de reclamación en 2014 CUADRO 6

	Desfavorable al reclamante	Favorable al reclamante	Total	% Favorable al reclamante
Información previa del producto y/o adaptación del producto al cliente	839	2.424	3.263	74,3 %
Participaciones preferentes y deuda subordinada nacional	698	1.852	2.550	72,6 %
Productos convertibles	18	208	226	92,0 %
Permutas financieras	6	25	31	80,6 %
IIC	6	12	18	66,7 %
Otros	111	327	438	74,7 %
Incidencias en ejecución de órdenes	65	52	117	44,4 %
Valores ¹	38	26	64	40,6 %
IIC	27	26	53	49,1 %
Comisiones	46	102	148	68,9 %
Valores ²	22	90	112	80,4 %
IIC ³	24	12	36	33,3 %
Información posterior a la contratación	28	41	69	59,4 %
Valores	15	28	43	65,1 %
IIC	13	13	26	50,0 %
Otros motivos	76	81	157	51,6 %
Total	1.054	2.700	3.754	71,9 %

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

Como en años anteriores, la mayoría de las reclamaciones resueltas en 2014 hacían referencia a la información que, con carácter previo a la contratación de los productos de inversión, las entidades recabaron del cliente para evaluar la adaptación del producto a su perfil inversor o que facilitaron al cliente sobre las características y riesgos del producto de inversión.

Respecto a la evaluación del perfil inversor del cliente, en algunas ocasiones las entidades no acreditaban haber obtenido información al respecto con carácter previo a la contratación del producto y en otras, la habían obtenido por medio de cuestionarios que no estaban firmados por el cliente o que contenían preguntas cuyas respuestas no permitían concluir sobre la conveniencia o idoneidad del producto o del servicio de inversión prestado al perfil del cliente.

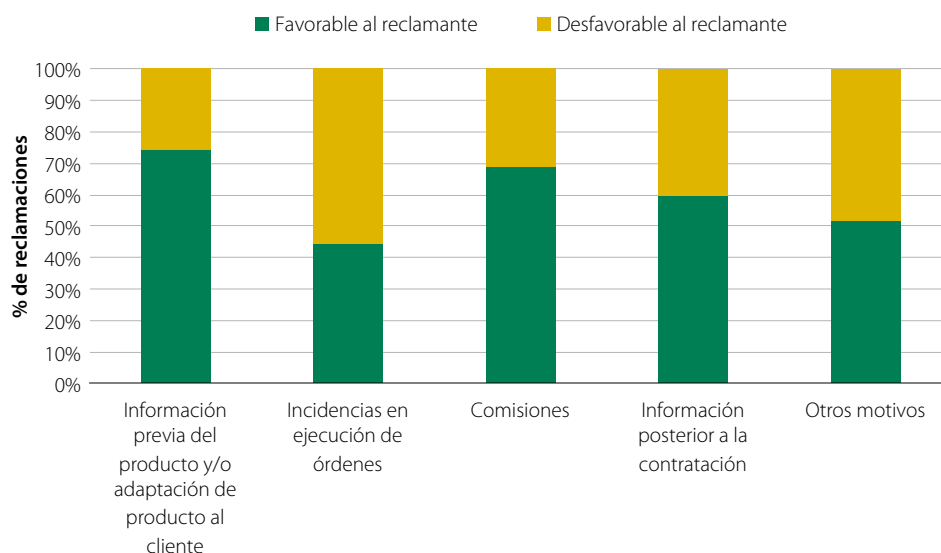
En cuanto a la información sobre el producto que las entidades tienen obligación de suministrar a sus clientes con carácter previo a la contratación del mismo, se han detectado incidencias, entre otras cuestiones, por la falta de acreditación de la entrega del resumen informativo o de un documento equivalente con una explicación suficientemente detallada de las características y riesgos de los instrumentos financieros adquiridos y, en algún caso, por la entrega de información incompleta o no ajustada a las concretas características y riesgos del producto.

En 2014, se han incrementado las reclamaciones resueltas sobre incidencias detectadas en relación con contratos financieros atípicos o de compraventa de opciones financieras. Algunos de estos productos fueron contratados por inversores minoristas sin que la entidad evaluara adecuadamente la adaptación de dicho producto a su perfil inversor. En otros casos se comercializaron o contrataron estos productos bajo la denominación de depósito, sin que ello se correspondiese con la verdadera naturaleza del mismo. Con respecto a la información relativa a estos productos, se ha detectado que, en ocasiones, no se proporcionaba información suficiente sobre algunos aspectos como la evolución del subyacente, en la información periódica no se recogían datos sobre el valor razonable o de mercado del producto, o, no se atendían adecuadamente las solicitudes de información sobre los ajustes del subyacente que se habían tenido en cuenta al efectuar la liquidación del contrato.

Las incidencias ocasionadas en el cobro de comisiones por traspaso de valores entre entidades motivaron la mayor parte del incremento de las reclamaciones por comisiones resueltas en 2014. En la resolución de algunas de estas reclamaciones, el Servicio de Reclamaciones ha destacado que si bien el cobro de comisiones por parte de las entidades por la prestación de este servicio es ajustado a la norma, dichas comisiones no deben tener un carácter penalizador o disuasorio para el cliente, debiendo ser su objeto, únicamente, remunerar de forma proporcionada el servicio prestado. En otros casos, no ha quedado acreditado que la entidad hubiera informado adecuadamente al cliente sobre la modificación de la comisión por traspaso, al no haber aportado la entidad la comunicación remitida a su cliente informando de tal modificación o al no ser ésta suficientemente clara.

Distribución de informes favorables al reclamante por motivo de reclamación en 2014

GRÁFICO 4



Fuente: CNMV.

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

El allanamiento de la entidad a la totalidad de las pretensiones del reclamante, el avenimiento o acuerdo entre la entidad y el reclamante y el desistimiento de éste supusieron la terminación anticipada de 302 reclamaciones durante 2014.

Estas formas de finalización anticipada del procedimiento de reclamación se produjeron fundamentalmente en las reclamaciones sobre deficiencias en la información previa del producto e incorrecta adaptación del producto al perfil inversor del cliente, 46,4 % del total de estas terminaciones (en especial, en reclamaciones relacionadas con participaciones preferentes y deuda subordinada nacional). Asimismo, destacan los allanamientos, avenimientos y desistimientos producidos en las reclamaciones sobre incidencias en el cobro de comisiones, 20,9 % del total (en particular, en las reclamaciones relacionadas con valores distintos de IIC).

Allanamientos, avenimientos y desistimientos por motivos de reclamación en 2014

CUADRO 7

	Allanamiento o avenimiento		Desistimiento		Total	
	Núm	%	Núm	%	Núm	%
Información previa del producto y/o adaptación del producto al cliente	106	40,8 %	34	81,0 %	140	46,4 %
Participaciones preferentes y deuda subordinada nacional	52	20,0 %	29	69,0 %	81	26,8 %
Productos convertibles	5	1,9 %	2	4,8 %	7	2,3 %
Permutas financieras	1	0,4 %	0	0,0 %	1	0,3 %
IIC	2	0,8 %	0	0,0 %	2	0,7 %
Otros	46	17,7 %	3	7,1 %	49	16,2 %
Incidencias en ejecución de órdenes	23	8,8 %	1	2,4 %	24	7,9 %
Valores ¹	17	6,5 %	1	2,4 %	18	6,0 %
IIC	6	2,3 %	0	0,0 %	6	2,0 %
Comisiones	59	22,7 %	4	9,5 %	63	20,9 %
Valores ²	55	21,2 %	3	7,1 %	58	19,2 %
IIC ³	4	1,5 %	1	2,4 %	5	1,7 %
Información posterior a la contratación	49	18,8 %	3	7,1 %	52	17,2 %
Valores	46	17,7 %	2	4,8 %	48	15,9 %
IIC	3	1,2 %	1	2,4 %	4	1,3 %
Otros motivos	23	8,8 %	0	0,0 %	23	7,6 %
Total	260	100,0 %	42	100,0 %	302	100,0 %

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 final motivado que emite la CNMV no tiene carácter vinculante. No obstante, en los supuestos en que dicho informe es favorable al reclamante, la CNMV requiere a las entidades para que comuniquen la aceptación o no de los presupuestos y criterios manifestados en el informe y, en su caso, para que justifiquen documentalmente la rectificación de su situación con el reclamante. Estas comunicaciones deben realizarse en el plazo de un mes desde que se traslada el informe a la entidad reclamada. La falta de contestación al respecto por parte de

la entidad reclamada se considera como la no aceptación por ésta de lo impuesto en el informe.

De las 2.700 reclamaciones resueltas en 2014 con informe favorable al reclamante, las entidades contestaron en un 30,9 % de los casos, informando en el 7,3 % de los supuestos que aceptaban los criterios mantenidos en el informe final y/o procedían a la rectificación de la situación planteada por el reclamante. En un 23,7 % de las reclamaciones, las entidades comunicaron que disentían de las conclusiones del informe o hacían manifestaciones de las que no se desprendía la aceptación de los criterios ni la rectificación de la situación. En el 69 % de las reclamaciones restantes, 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						
		Acepta criterios y/o se aviene o allana		No acepta expresamente criterios ni se aviene o allana		Entidades que no comunican actuaciones posteriores		
		Núm.	%	Núm.	%	Total	Núm.	%
Bancos y cajas de ahorro	2.578	192	7,4 %	636	24,7 %	828	1.750	67,9 %
Cooperativas de crédito	72	3	4,2 %	2	2,8 %	5	67	93,1 %
ESI	47	2	4,3 %	1	2,1 %	3	44	93,6 %
SGIIC	3	0	0,0 %	0	0,0 %	0	3	100,0 %
Total general	2.700	197	7,3 %	639	23,7 %	836	1.864	69,0 %

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; del porcentaje de contestación de las entidades a nuestros requerimientos formulados una vez emitido un informe final favorable al reclamante; y, del porcentaje de aceptación de criterios posterior a la emisión del indicado 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, de mayor a menor, por el número de informes finales motivados emitidos en 2014.

3 Para los procesos de integración acontecidos antes de 31 de diciembre de 2014, se consideran las entidades resultantes de dicha integración.

Con base en este criterio, existen once entidades respecto de las cuales se emitieron más de ochenta informes finales motivados, a saber: Bankia (1.541); Unicaja Banco, S.A. (480); Banco Santander (390); Catalunya Bank, S.A. (181); Banco de Sabadell, S.A. (140); Caixabank, S.A. (139); Liberbank (131); Abanca Corporación Bancaria (108); Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (96); Banco Popular Español, S.A. (94); y, Barclays Bank, S.A (86).

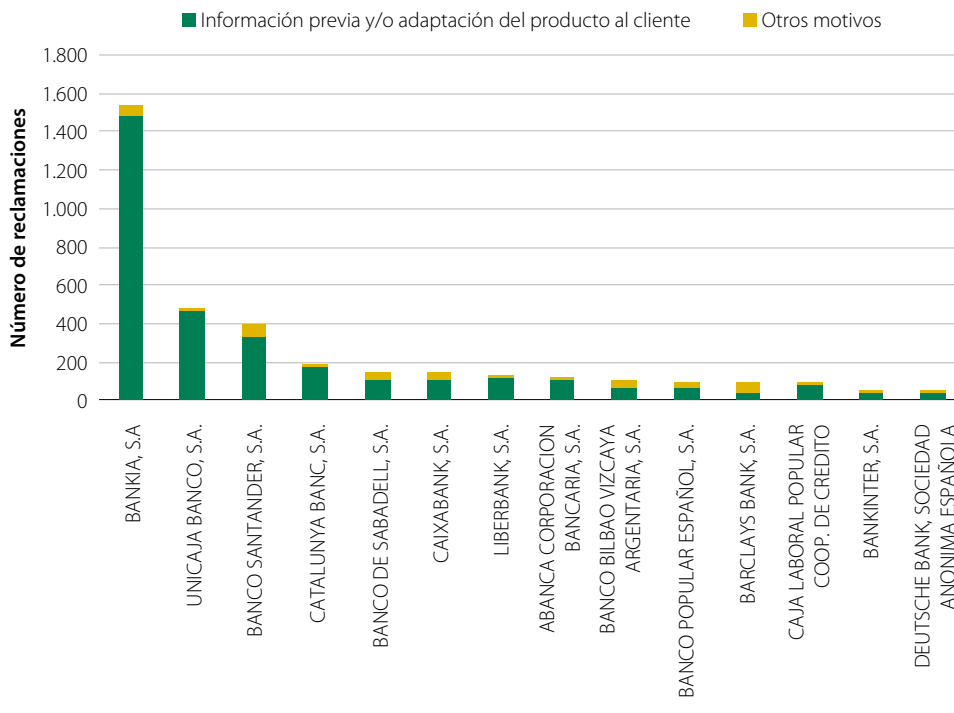
Ranking de entidades con informe final motivado en 2014

CUADRO 9

Entidad	Información previa y/o adaptación del producto al cliente		Otros motivos		Total	
	Núm	%	Núm	%	Núm	%
1. BANKIA, S.A	1.490	45,7 %	51	10,4 %	1.541	41,0 %
2. UNICAJA BANCO, S.A.	462	14,2 %	18	3,7 %	480	12,8 %
3. BANCO SANTANDER, S.A.	323	9,9 %	67	13,6 %	390	10,4 %
4. CATALUNYA BANC, S.A.	172	5,3 %	9	1,8 %	181	4,8 %
5. BANCO DE SABADELL, S.A.	109	3,3 %	31	6,3 %	140	3,7 %
6. CAIXABANK, S.A.	102	3,1 %	37	7,5 %	139	3,7 %
7. LIBERBANK, S.A.	120	3,7 %	11	2,2 %	131	3,5 %
8. ABANCA CORPORACION BANCARIA, S.A.	97	3,0 %	11	2,2 %	108	2,9 %
9. BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.	56	1,7 %	40	8,1 %	96	2,6 %
10. BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A.	65	2,0 %	29	5,9 %	94	2,5 %
11. BARCLAYS BANK, S.A.	42	1,3 %	44	9,0 %	86	2,3 %
12. CAJA LABORAL POPULAR COOP. CREDITO	71	2,2 %	4	0,8 %	75	2,0 %
13. BANKINTER, S.A.	30	0,9 %	20	4,1 %	50	1,3 %
14. DEUTSCHE BANK, S.A. ESPAÑOLA	30	0,9 %	10	2,0 %	40	1,1 %
Otras entidades (*)	94	2,9 %	109	22,2 %	203	5,4 %
Total	3.263	100,0 %	491	100,0 %	3.754	100,0 %

(*) 44 entidades con informe final motivado con 35 reclamaciones o menos.

Fuente: CNMV.



Fuente: CNMV.

Los informes finales motivados emitidos por el Servicio de Reclamaciones de la CNMV pueden ser de dos tipos, favorables o desfavorables al reclamante, apreciándose actuación incorrecta de la entidad reclamada sólo en los del primer tipo.

En relación con lo anterior, el cuadro 10 ordena las entidades por el porcentaje —ordenado de mayor a menor— de informes finales motivados favorables al reclamante emitidos por el Servicio de Reclamaciones. Diez entidades tienen porcentajes de informes favorables al reclamante por encima de la media general (71,9 %). Tales porcentajes son:

- Superiores al 90 % en el caso de Barclays Bank, S.A. (93 %), Catalunya Banc, S.A. (92,8 %), Deutsche Bank, S.A. Sucursal en España (92,5 %) y Caja Laboral Popular Coop. de Crédito (90,7 %).
- Entre el 80 % y el 90 % en Liberbank, S.A (86,3 %) y Banco Santander, S.A. (83,1 %).
- Y, entre el 70 % y el 80 % para Caixabank, S.A. (79,1 %), Banco de Sabadell, S.A. (76,4 %), Unicaja Banco, S.A. (75 %) y Bankinter, S.A. (72 %).

Debe igualmente destacarse a las cuatro entidades que presentan un porcentaje inferior a la media. Estas entidades son Banco Popular Español, S.A., con un 67 % de informe favorables al reclamante, Abanca Corporacion Bancaria, S.A. con un 63 %, Bankia, S.A. con un 62,6 % y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria con un 56,3 %.

Ranking de entidades con informe final motivado favorable al reclamante

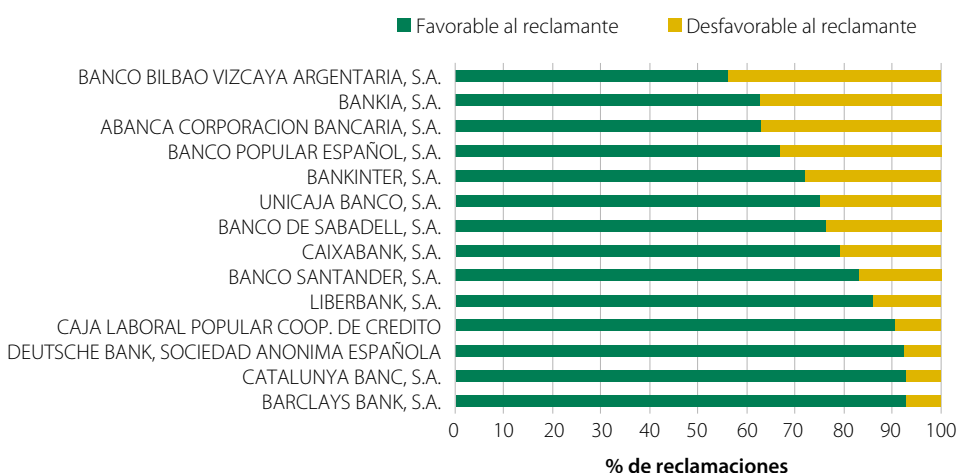
CUADRO 10

Entidad	Número de reclamaciones con informe final motivado			% de favorables al reclamante
	Desfavorables al reclamante	Favorables al reclamante	Total	
1. BARCLAYS BANK, S.A.	6	80	86	93,0 %
2. CATALUNYA BANC, S.A.	13	168	181	92,8 %
3. DEUTSCHE BANK, S.A. ESPAÑOLA	3	37	40	92,5 %
4. CAJA LABORAL POPULAR COOP. DE CREDITO	7	68	75	90,7 %
5. LIBERBANK, S.A.	18	113	131	86,3 %
6. BANCO SANTANDER, S.A.	66	324	390	83,1 %
7. CAIXABANK, S.A.	29	110	139	79,1 %
8. BANCO DE SABADELL, S.A.	33	107	140	76,4 %
9. UNICAJA BANCO, S.A.	120	360	480	75,0 %
10. BANKINTER, S.A.	14	36	50	72,0 %
11. BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A.	31	63	94	67,0 %
12. ABANCA CORPORACION BANCARIA, S.A.	40	68	108	63,0 %
13. BANKIA, S.A.	576	965	1.541	62,6 %
14. BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.	42	54	96	56,3 %
Otras entidades (*)	56	147	203	72,4 %
Total	1.054	2.700	3.754	71,9 %

(*) 44 entidades con informe final motivado con 35 reclamaciones o menos
Fuente: CNMV.

Además de las entidades señaladas en los cuadros 9 y 10 (todas ellas con autorizaciones vigentes para prestar servicios de inversión a la fecha actual), ha de citarse a Dracon Partners, EAFI, S.L por la importancia relativa que ha tenido en el periodo y las consecuencias negativas que su actuación produjo en un número significativo de clientes minoristas de lo que dejaron constancia, en su momento, distintos medios de comunicación. En este sentido, respecto de esta entidad se emitieron 35 informes motivados, siendo todos ellos favorables al reclamante. Esta empresa de asesoramiento financiero causó baja en los Registros de la CNMV con fecha 25 de octubre de 2012 y fue sancionada, junto con su administradora, por la CNMV⁴ por la comisión de cuatro infracciones muy graves publicándose las sanciones impuestas en el BOE el 25 de marzo de 2015.

4 Resolución de 21 de enero de 2015, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se publican las sanciones por infracciones muy graves impuestas a Dracon Partners Eafi, SL y a doña Sara Pérez Frutos.



Fuente: CNMV.

Como se deduce de la explicación previa del cuadro 8, una vez trasladados los informes favorables al reclamante a las entidades, éstas disponen de un plazo de un mes para contestar al Servicio de Reclamaciones informando de la aceptación de los criterios y presupuesto recogidos en el informe final y/o de la rectificación de la situación planteada por el reclamante. A este respecto, las entidades contestaron a nuestro requerimiento en un 30,9 % de los casos, aunque sólo en el 7,3 % de los supuestos manifestaron aceptaron nuestros criterios y/o rectificaron. En el resto de los casos en que hubo contestación, 23,6 %, las entidades no aceptaron criterios, bien porque comunicaron que disentían del informe o bien porque informaron de cuestiones de las que no podía deducirse dicha aceptación. En el 69,1 % restante, las entidades no comunicaron actuación posterior alguna.

En el cuadro 11 se ordenan las entidades por porcentajes de aceptación de criterios después de la emisión de un informe favorable al reclamante. Siendo la media de aceptación, como se ha indicado, 7,3 %, han de destacarse las cinco entidades que presentan porcentajes superiores a la misma, a saber, Banco Sabadell, S.A. (78,5 %), Banco Popular Español, S.A. (28,6 %), Caixabank, S.A. (23,6 %), Bankinter (16,7 %), Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (16,7 %).

Entidad	Informes favorables al reclamante	Actuaciones posteriores comunicadas por la entidad	Accepta criterios y/o se aviene o allana	% actuaciones posteriores comunicadas por la entidad	% de aceptaciones
1. BANCO DE SABADELL, S.A.	107	98	84	91,6 %	78,5 %
2. BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A.	63	30	18	47,6 %	28,6 %
3. CAIXABANK, S.A.	110	92	26	83,6 %	23,6 %
4. BANKINTER, S.A.	36	17	6	47,2 %	16,7 %
5. BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA	54	45	9	83,3 %	16,7 %
6. LIBERBANK, S.A.	113	104	6	92,0 %	5,3 %
7. BANCO SANTANDER, S.A.	324	223	13	68,8 %	4,0 %
8. ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S.A.	68	3	2	4,4 %	2,9 %
9. DEUTSCHE BANK, S.A. ESPAÑOLA	37	2	1	5,4 %	2,7 %
10. CAJA LABORAL POPULAR, COOP. CRÉDITO	68	2	1	2,9 %	1,5 %
11. UNICAJA BANCO, S.A.	360	9	5	2,5 %	1,4 %
12. BANKIA, S.A.	965	27	9	2,8 %	0,9 %
13. BARCLAYS BANK, S.A.	80	0	0	0,0 %	0,0 %
14. CATALUNYA BANC, S.A.	168	149	0	88,7 %	0,0 %
OTROS (*)	147	34	16	23,1 %	10,9 %
Total	2.700	835	196	30,9 %	7,3 %

(*) 44 entidades con informe final motivado con 35 reclamaciones o menos

Fuente: CNMV.

En todo caso, también es relevante poner de manifiesto las entidades que superan la media del 30,9 % de contestación a nuestra petición (cuadro 12). Estas entidades son Liberbank, S.A. (92 %), Banco de Sabadell, S.A. (91,6 %), Catalunya Banc, S.A. (88,7 %), Caixabank S.A. (83,6 %), BBVA, S.A. (83,3 %), Banco Santander, S.A. (68,8 %), Banco Popular Español, S.A. (47,6 %) y Bankinter, S.A. (47,25).

Aunque, en general, las entidades con un mayor porcentaje de contestaciones coinciden con las que presentan un porcentaje mayor de aceptación de criterios, ha de llamarse la atención sobre Catalunya Banc, S.A. que teniendo un porcentaje bastante alto de contestaciones, 88,7 %, lo cierto es que no ha aceptado criterios en ninguno de los 149 casos en los que ha remitido al Servicio de Reclamaciones contestación.

Ranking de entidades por porcentaje de actuaciones posteriores comunicadas

CUADRO 12

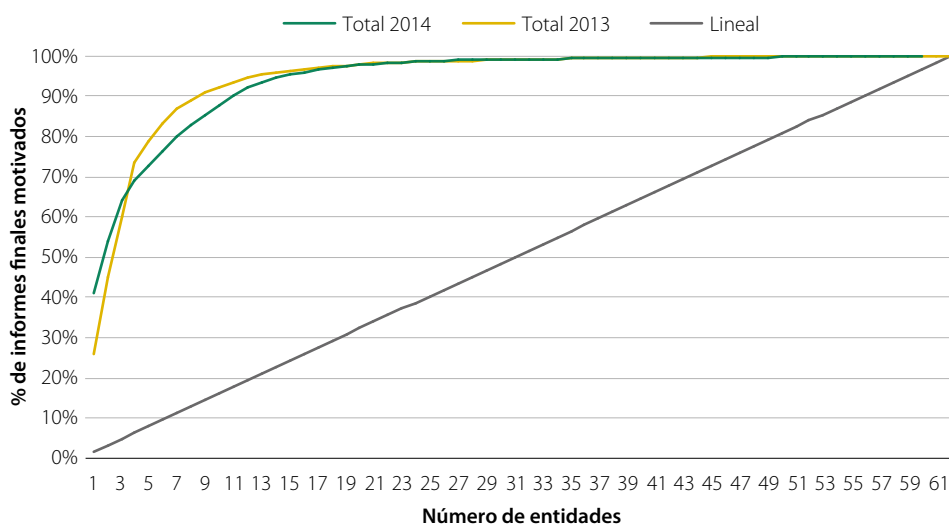
Entidad	Informes favorables al reclamante	Actuaciones posteriores comunicadas por la entidad	Acepta criterios y/o se aviene o allana	% actuaciones posteriores comunicadas por la entidad	% de aceptaciones
1. LIBERBANK, S.A.	113	104	6	92,0 %	5,3 %
2. BANCO DE SABADELL, S.A.	107	98	84	91,6 %	78,5 %
3. CATALUNYA BANC, S.A.	168	149	0	88,7 %	0,0 %
4. CAIXABANK, S.A.	110	92	26	83,6 %	23,6 %
5. BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA	54	45	9	83,3 %	16,7 %
6. BANCO SANTANDER, S.A.	324	223	13	68,8 %	4,0 %
7. BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A.	63	30	18	47,6 %	28,6 %
8. BANKINTER, S.A.	36	17	6	47,2 %	16,7 %
9. DEUTSCHE BANK, S.A. ESPAÑOLA	37	2	1	5,4 %	2,7 %
10. ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S.A.	68	3	2	4,4 %	2,9 %
11. CAJA LABORAL POPULAR, COOP. CRÉDITO	68	2	1	2,9 %	1,5 %
12. BANKIA, S.A	965	27	9	2,8 %	0,9 %
13. UNICAJA BANCO, S.A.	360	9	5	2,5 %	1,4 %
14. BARCLAYS BANK, S.A.	80	0	0	0,0 %	0,0 %
OTROS (*)	147	34	16	23,1 %	10,9 %
Total	2.700	835	196	30,9 %	7,3 %

(*) 44 entidades con informe final motivado con 35 reclamaciones o menos

Fuente: CNMV.

El gráfico 7 muestra que la mayoría de las reclamaciones tramitadas con informe final motivado se concentraron en las once entidades que encabezan el *ranking* de entidades por número de reclamaciones sobre las que se ha emitido informe final motivado (cuadro 9). Estas once entidades, que representan el 18,03 % respecto del total de entidades para las que se emitió informe final motivado en 2014, concentran el 90,14 % del total de este tipo de informes.

Concentración de reclamaciones por tipo de resolución del informe final GRÁFICO 7



Fuente: CNMV.

El gráfico muestra que en 2014 Bankia, S.A. acumula un 41 % de las reclamaciones tramitadas con informe final motivado, frente al 26 % acumulado por la primera entidad del año 2013, si bien el resto de porcentaje acumulado hasta el 90 % lo aportan diez entidades en el año 2014 frente a 8 entidades en 2013, lo que supone una menor concentración de reclamaciones con informe final motivado a partir de la primera entidad.

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.

El servicio de atención de consultas tiene la finalidad de facilitar 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 se remiten a la CNMV por parte de los inversores, sobre cuestiones cuya competencia tiene encomendadas.

2.2.1. Volumen y canales de consulta

Como consecuencia de la necesaria adaptación del Servicio de Reclamaciones y Consultas a las especificaciones recogidas en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, así como de la adaptación de los sistemas de gestión y control de las consultas a los nuevos canales de comunicación con los inversores se llevó a cabo a lo largo del año 2014 la implantación de una nueva aplicación.

Esta aplicación permite clasificar y distinguir las consultas que se enmarcan dentro del ámbito de la Orden, de otro tipo de consultas y/o escritos dirigidos a la CNMV.

Dentro de este segundo grupo se encuentran escritos de diversa naturaleza. Por un lado se han atendido todas las consultas presentadas en el departamento de Inversores que si bien no están enmarcadas dentro de la definición recogida en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, recogen cuestiones y/o materias que son de la competencia de la CNMV.

También se han redireccionado escritos que por su contenido se enmarcan fuera de las competencias atribuidas a la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Cabe destacar, entre estos, aquellos relativos a cuestiones relacionadas con productos y/o servicios bancarios o consultas relacionadas con seguros o fondos de pensiones. En estos casos, desde el departamento de Inversores se han trasladado al órgano supervisor competente informando de ello al interesado.

También se recibieron escritos que, tanto por su contenido, como por ser el remitente un profesional, debían ser atendidos por otros departamentos de la CNMV. En estos casos se informó al interesado de que las cuestiones de tipo profesional, sobre proyectos debidamente identificados, debían dirigirse por escrito a la Dirección competente de la CNMV por razón de la materia.

Finalmente, se atendieron escritos que no eran consultas propiamente dichas, de acuerdo con lo dispuesto en la Orden ECC/2502/2012, sino que recogían en su mayoría opiniones, quejas o propuestas sobre alguna cuestión sometida a la supervisión de la CNMV.

Así mismo, en junio de 2014, en línea con otros organismos reguladores, se modificaron y desarrollaron los canales de comunicación para garantizar la correcta identificación del interesado y agilizar los cauces de interlocución con la CNMV. Así, actualmente un inversor puede presentar una consulta en la CNMV a través de los siguientes medios:

- Por vía telemática a través de la página web de la CNMV (www.cnmv.es), por medio de la Sede Electrónica de la CNMV, utilizando certificado o DNI electrónico, o mediante la creación de un usuario y una contraseña.
- Mediante escrito dirigido al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, C/ Edison, 4 - 28006 Madrid.

Conforme al modelo recogido en el anexo III de la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores, se ha habilitado un formulario disponible en la página web www.cnmv.es, en la «Sección del inversor», dentro del apartado «consultas».

- Llamando al servicio telefónico de atención al inversor 902 149 200. Este servicio es atendido por operadores de un centro de llamadas, resolviendo exclusivamente dudas relativas a información existente en la página web y en los registros oficiales.

También se ha habilitado un buzón de correo electrónico ServiciodereclamacionesCNMV@cnmv.es orientado exclusivamente para resolver cuestiones relacionadas con reclamaciones o consultas previamente presentadas ante el Servicio de Reclamaciones por los procedimientos previstos, previa identificación del reclamante o consultante así como del número de reclamación o consulta.

En 2014 se atendieron 7.221 consultas. La mayoría fueron telefónicas (73,5 %) y se resolvieron por operadores de un centro de llamadas. El segundo medio más utilizado fue la sede electrónica (21 %), seguido de los escritos remitidos por correo o entregados de forma presencial en el Registro de la CNMV (5,5 %).

Número de consultas por canal de recepción

CUADRO 13

	2012		2013		2014		% var 2014/2013
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Teléfono	14126	67,3 %	9.532	71,4 %	5.307	73,5 %	-44,3 %
Escritos	2095	10,0 %	1.062	8,0 %	397	5,5 %	-62,6 %
Formulario/Sede electrónica	4781	22,8 %	2.757	20,7 %	1.517	21,0 %	-45,0 %
Total	21002	100,0 %	13351	100,0 %	7221	100,0 %	-45,9 %

Fuente: CNMV.

Como se advierte en el cuadro 13, durante el año pasado se produjo un descenso considerable en el número de consultas con respecto a los dos ejercicios anteriores, motivado fundamentalmente a que durante el 2012 y 2013 fueron numerosas las dudas/quejas de los inversores sobre la comercialización de participaciones preferentes y deuda subordinada y los cauces legales para el ejercicio de sus derechos.

2.2.2. Temas objeto de consulta

En cuanto a los temas objeto de consulta, un año más los inversores solicitaron información contenida en los registros oficiales. Especial relevancia tuvieron las consultas relativas a la posibilidad de poder consultar el contenido de los folletos informativos de emisiones de valores, de ofertas públicas y salidas a Bolsa, de ofertas públicas de adquisición, o de Instituciones de Inversión Colectiva. Esto dio lugar a que se promoviera desde el departamento de Inversores un acceso directo, dentro de la página web de la CNMV www.cnmv.es, a una sección específica de «folletos en los registros oficiales de la CNMV».

Otras consultas a los registros oficiales versaron sobre datos de registro de entidades, tarifas por servicios de inversión, hechos relevantes, entre otros contenidos de libre acceso al público.

Los inversores también solicitaron información relativa a las funciones y servicios de la CNMV (situación en que se encuentran las reclamaciones en tramitación, comunicaciones de la CNMV, guías y fichas del inversor, 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, adquirieron especial interés aquellas cuestiones relativas al funcionamiento, competencias y grado de supervisión de las sociedades cotizadas en el Mercado Alternativo Bursátil (MAB), las relacionadas con el derecho de separación de los partícipes en un fondo de inversión ante determinados acontecimientos acaecidos en la gestión del mismo, así como dudas y/o incidencias planteadas con determinadas empresas de servicios de inversión inscritas en los registros oficiales de la CNMV en régimen de libre prestación de servicios, es decir, sin sucursal o agentes registrados en España.

Otras cuestiones planteadas durante el ejercicio 2014 estuvieron relacionadas con los programas de retribución flexible al accionista, instrumentados mediante ampliaciones de capital liberadas (*scrip-dividend*), cuestiones relativas a las implicaciones de la suspensión/exclusión de negociación de determinadas compañías, el fun-

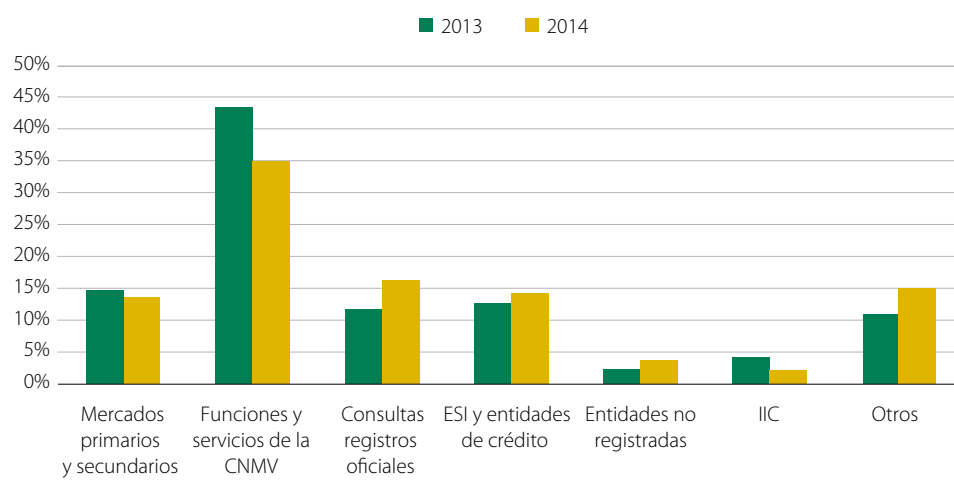
cionamiento de los derechos de suscripción preferente en una ampliación de capital, así como los procesos de opa y los precios ofertados.

Asimismo, y relacionado con los procesos de arbitraje llevados a cabo por entidades participadas por el FROB, se presentaron escritos en los que los inversores manifestaban su desacuerdo por el rechazo por parte de su entidad de articular su reclamación por medio del arbitraje, solicitando a la CNMV información sobre qué actuaciones pueden llevar a cabo.

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

Materias objeto de consulta

GRÁFICO 8



Fuente: CNMV.

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 Europeo⁵. 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 58 miembros, pertenecientes a 25 países del Espacio Económico Europeo.

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

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), dentro del apartado «Key Documents».

Los miembros de FIN-NET se han comprometido a cumplir con un Memorando de Entendimiento⁶, 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.

Reuniones plenarios

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 litigios⁷ y servicios financieros, los desarrollos normativos a nivel nacional por parte de cada Estado miembro, 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 plenarios que tuvieron lugar durante el año 2014, concretamente en junio (Atenas) y diciembre (Bruselas).

Reclamaciones transfronterizas tramitadas

Durante el año 2014, el Servicio de Reclamaciones de la CNMV recibió un total de 16 casos transfronterizos de inversores no residentes en España que interpusieron

6 Memorandum of understanding (MoU).

7 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.

reclamación contra entidades que prestan servicios de inversión en nuestro país⁸. De estos expedientes, 3 fueron remitidos a Banco de España por razón de la materia y 5 fueron archivados porque el reclamante no subsanó los requisitos formales requeridos por la normativa.

Para uno de los expedientes recibidos, las partes llegaron a un avenimiento y para el resto de expedientes, tras el análisis de las alegaciones y documentación aportada, la CNMV emitió informe final motivado sobre la actuación de la entidad reclamada.

Por otra parte, el Servicio de Reclamaciones de la CNMV recibió 9 expedientes de reclamación de ciudadanos residentes en España presentados contra entidades establecidas en otros países de la Unión Europea. De éstos, la CNMV dio traslado al supervisor de origen competente de 4 expedientes de reclamación contra una entidad registrada en otro país miembro; en concreto, los países afectados fueron Reino Unido (2 expedientes), Irlanda y Malta. En el resto de casos en los que la CNMV carecía de competencias para tramitar el expediente, se facilitó información de los Organismos encargados de la resolución de reclamaciones extrajudiciales de los países donde las sociedades estaban establecidas.

2.3.2. Novedades en materia de regulación

Durante el año 2014 se ha venido trabajando en la transposición y desarrollo de los dos importantes textos legislativos aprobados en el año 2013 en el ámbito de la Unión Europea (UE), a saber:

- Directiva relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo⁹, conocida como la Directiva ADR.

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 alternativa 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.

8 Adicionalmente, se recibieron 7 expedientes de reclamación procedentes de inversores residentes en otros países que no son miembros de la Unión Europea (Chile, Filipinas, Andorra, Uruguay, México y Estados Unidos).

9 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.

- Reglamento sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo¹⁰, conocido como el Reglamento ODR¹¹.

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.

Asimismo, durante el año 2014, conviene resaltar el trabajo realizado por el Comité Mixto¹² (*Joint Committee*) en relación con la tramitación de reclamaciones en el ámbito de la UE (*complaints handling*). 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.

Una vez finalizado el periodo de consulta (7 de febrero de 2014), el Comité Mixto publicó el informe final que contenía la guía¹³ sobre la gestión de reclamaciones. Concluido el proceso de traducción de la mencionada guía a las lenguas oficiales de la UE, ésta fue publicada en la web de la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA) y de la Autoridad Bancaria Europea (EBA) con fecha 25 de agosto de 2014. La aplicación y los requerimientos establecidos en la guía comenzarían a aplicarse a partir del día de la publicación de estas traducciones.

Las autoridades nacionales competentes de cada estado miembro debían notificar a la autoridad supervisora europea correspondiente si tenían previsto cumplir con la guía, indicando, en caso contrario, los motivos para no cumplirla, en el plazo de dos meses a partir de la fecha en que la autoridad europea publicase la versión traducida. La CNMV notificó a la ESMA su intención de cumplir con las directrices con fecha 14 de octubre de 2014.

10 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.

11 Online dispute resolution.

12 El Comité Mixto es un foro de cooperación creado el 1 de enero de 2011 con el fin de impulsar la coordinación intersectorial entre los tres supervisores del ámbito financiero, a saber, EBA (banca), ESMA (valores) y EIOPA (seguros).

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

En relación con la transposición en nuestro país de la mencionada Directiva ADR, con posterioridad al cierre del año 2014, se han producido los siguientes acontecimientos de especial relevancia para el Servicio de Reclamaciones:

- Con fecha 16 de abril de 2015 se publicó el Anteproyecto de Ley de Resolución alternativa de Conflictos de Consumo, texto normativo que transpondrá dicha Directiva a nuestro ordenamiento jurídico.

De especial relevancia para el Servicio de Reclamaciones tiene la disposición adicional cuarta del Anteproyecto, cuyo tenor literal se reproduce a continuación: «1. Para la resolución, con carácter vinculante o no, de conflictos de consumo referidos al sector financiero sólo será acreditada y notificada una única entidad que habrá de ser constituida por ley. Las instituciones referidas en el artículo 17.3 que den cobertura a reclamaciones de consumo de todos los sectores económicos podrán conocer igualmente de este tipo de conflictos, siempre que ambas partes, de forma voluntaria, lo acepten.

A estos efectos, el Gobierno remitirá a las Cortes Generales, en el plazo de diez meses desde su entrada en vigor, un proyecto de ley que regule el sistema institucional de protección del cliente financiero que establecerá su organización y funciones.

2. Hasta que entre en vigor la ley prevista en el apartado anterior, los servicios de reclamaciones regulados en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, acomodarán su funcionamiento y procedimiento a lo previsto en la presente ley y, en especial, se garantizará su independencia orgánica y funcional en el seno del organismo donde están incardinados con el fin de poder ser acreditados como entidad de resolución alternativa de conflictos financieros.»

- Por otro lado, con fecha 28 de abril de 2015, entró en vigor la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial, Ley que regula por primera vez en nuestro país la figura del denominado «Crowdfunding».

La disposición adicional sexta de esta Ley también se ocupa de la mejora de la protección a los clientes de servicios financieros, incluyendo el siguiente texto: «En el plazo de seis meses, el Gobierno realizará las modificaciones legislativas necesarias para mejorar el actual sistema institucional de protección al cliente y potenciar la eficacia de los actuales servicios públicos de reclamaciones, defensores del cliente y servicios de atención al cliente. En este contexto, evaluará la conveniencia de promover la unificación de los servicios de reclamaciones actualmente dispersos entre el Banco de España, la CNMV y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.»

En cuanto al desarrollo de la plataforma europea de resolución de litigios en línea, la cual deberá estar operativa en enero de 2016, en la reunión plenaria de FIN-NET del pasado 4 de junio de 2015, se informó de las últimas novedades en cuanto a su desarrollo, destacando los siguientes aspectos:

- En concreto, ha comenzado el período de pruebas de la plataforma, habiéndose realizado un primer test en noviembre de 2014, con el 70 % de los participan-

tes habiendo comunicado la experiencia como muy positiva. El próximo test está previsto para finales del mes de junio de 2015 (a la fecha de redacción del presente informe no está disponible información sobre este último test realizado).

- Se hizo un resumen del funcionamiento de la plataforma, recordando que la presentación de reclamaciones en línea estará disponible en las 24 lenguas oficiales, a través de una herramienta de traducción automática incorporada a la misma. El proceso de tramitación de las reclamaciones constará de cuatro etapas: 1) presentación, 2) admisión, 3) tramitación y 4) resultado y cierre.

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 cumplimiento de la obligación legal establecida en el punto 4 del artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, a continuación se relacionan algunos de los criterios mantenidos en relación con las materias sobre las que versan las reclamaciones presentadas. En este sentido, se destaca, a continuación, algunas cuestiones sobre las que resulta necesario incidir por la reiteración de reclamaciones sobre ellas o por haberse producido modificaciones normativas recientes que han supuesto una novedad respecto al tratamiento previo de la cuestión.

3.1 Especificidades de las obligaciones de informar sobre el producto según su contratación en mercado primario o secundario

La obligación de entregar información al cliente con carácter previo a la adquisición de un producto de inversión ha sido analizada tanto si el producto fue adquirido en el mercado primario en las reclamaciones R/1378/2014, R/1435/2014 y R/1505/2014 como si fue adquirido en el mercado secundario en las reclamaciones R/1380/2014, R/1849/2014, y R/1875/2014.

Tal y como se ha señalado en el capítulo anterior, las reclamaciones por falta de información sobre las características y riesgos de los productos contratados por los inversores son las más frecuentes, junto con las relativas a la adaptación del producto al perfil inversor del cliente. En ellas, los reclamantes afirman, generalmente, desconocer las características y naturaleza del producto contratado, fundamentalmente, los riesgos que lleva aparejado y que podrían ocasionar una pérdida del importe invertido o de la remuneración prevista.

En este sentido, la normativa establece que a los clientes, incluidos los clientes potenciales, se les proporcionará, de manera comprensible, información adecuada sobre los instrumentos financieros y las estrategias de inversión que deberá incluir orientaciones y advertencias apropiadas sobre sus riesgos¹⁴.

En cumplimiento de dicha obligación, las entidades que prestan servicios de inversión deberán proporcionar a sus clientes, una descripción general del producto en la que se deberá incluir, al menos, una explicación de las características y naturaleza del tipo de instrumento financiero que van a contratar y de los riesgos inherentes a

14 Artículo 79 bis 3 de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.

ese instrumento, con el nivel de detalle suficiente para permitir al cliente tomar decisiones de inversión fundadas¹⁵.

Esta obligación de las entidades de informar con carácter previo a la contratación del producto por el cliente han de cumplirse con independencia de que dicha adquisición se produzca en el mercado primario o en el mercado secundario.

En el mercado primario, cuando la entidad proporcione al cliente información sobre un instrumento financiero que sea objeto en ese momento de una oferta pública sujeto a la obligación de elaborar folleto, le deberá comunicar la fecha en que el folleto se pondrá a disposición del público¹⁶.

Adicionalmente, el propio folleto de emisión suele especificar la manera en que ha de acreditarse el cumplimiento de esta obligación de información previa, instando, normalmente, a las entidades colocadoras a que conserven una copia del resumen del folleto de la emisión debidamente firmada por el ordenante. Tal previsión se incluía, por ejemplo, en el folleto la oferta pública de suscripción de acciones de Bankia¹⁷, registrado en la CNMV el 29 de junio de 2011. A este respecto ha de señalarse que la colocación de esta oferta pública ha ocasionado la presentación de un número significativo de reclamaciones.

En relación con las operaciones de compra realizadas en el mercado secundario, la obligación de entrega de información sobre el instrumento financiero que se vaya a adquirir, con carácter previo a tal adquisición, subsiste, debiendo entregarse al inversor información que explique las características, naturaleza y riesgos del tipo de instrumento financiero en cuestión, debiendo ser la información ajustada al tipo de instrumento concreto y adecuada y suficiente para la toma de decisiones de inversión.

No obstante, la normativa exime del cumplimiento de algunas obligaciones de información previa en relación con determinados productos contratados en el mercado secundario, tales como las participaciones de fondos de inversión cotizados. Así, la adquisición en bolsa de valores de participaciones de fondos de inversión cotizados está exenta de la obligación de entrega gratuita del documento con los datos fundamentales para el inversor y del último informe semestral, si bien, previa solicitud,

15 Artículo 64.1 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión y por el que se modifica parcialmente el Reglamento de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, aprobado por el Real Decreto 1309/2005, de 4 de noviembre.

16 Artículo 64.3 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión y por el que se modifica parcialmente el Reglamento de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, aprobado por el Real Decreto 1309/2005, de 4 de noviembre.

17 En el Folleto informativo de la Oferta Pública de Suscripción estaba previsto que «Bankia, las Entidades Aseguradoras y, en su caso, las Entidades Colocadoras Asociadas deberán facilitar a los Peticionarios, con carácter previo a la formulación por parte de éstos de sus Mandatos o Solicitudes, una copia del resumen incluido como capítulo I del presente Folleto. Los Peticionarios deberán firmar una copia del referido resumen, que deberá ser conservada por la entidad ante la que se haya formulado el Mandato o Solicitud.»

deberá entregarse tanto el folleto como los últimos informes anual y trimestral publicados¹⁸.

Asuntos destacados en las reclamaciones y criterios aplicados en su resolución

3.2 Advertencias y expresiones manuscritas antes de contratar productos complejos

En la reclamación R/2381/2014, se declaró una actuación incorrecta por haberse formulado las advertencias y recabado las manifestaciones manuscritas correspondientes del cliente con posterioridad a la contratación de un producto complejo.

Así, una de las cuestiones recurrentes en las reclamaciones presentadas en el Servicio de Reclamaciones se refiere, tal y como se ha indicado, a la adaptación del producto contratado al perfil inversor del cliente. A este respecto ha de señalarse que la normativa ha sido modificada recientemente para los supuestos de prestación de servicios de inversión distintos del asesoramiento o la gestión de carteras, incorporando las advertencias concretas a efectuar por la entidad y la forma de recabar del cliente la confirmación de que ha sido advertido de la falta de adaptación del producto a sus conocimientos y experiencia previa o de la imposibilidad de evaluar dicha adaptación por falta de información sobre estos extremos.

En la prestación de tales servicios sobre productos complejos, la Ley ha introducido la exigencia de que el documento contractual incluya, junto a la firma del cliente, una expresión manuscrita, en los términos que determine la Comisión Nacional del Mercado de Valores¹⁹. En cumplimiento de este mandato legal, se ha aprobado una Circular por parte de la CNMV que concreta las advertencias a formular por la entidad y las expresiones manuscritas a recabar del cliente cuando el servicio se preste de forma presencial, así como la forma de acreditarlas cuando se preste por vía electrónica o telefónica²⁰.

En la reclamación referida a este tipo de cuestiones acaecidas tras la entrada en vigor de dicha normativa, se ha declarado una actuación incorrecta por haberse formulado las advertencias y recabado las manifestaciones del cliente con posterioridad a la contratación de la operación. En relación con ello, debe destacarse que el objetivo de la norma es reforzar el conocimiento por parte del cliente de la no conveniencia o imposibilidad de evaluar tal conveniencia antes de contratar el producto complejo, siendo, por tanto, inoportuno que se recaben una vez que dicha contratación ya se ha producido.

18 Artículo 79.6 del Real Decreto 1082/2012, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de instituciones de inversión colectiva.

19 Artículo 79 bis 7 de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.

20 Normas cuarta y sexta de la Circular 3/2013, de 12 de junio, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre el desarrollo de determinadas obligaciones de información a los clientes a los que se les prestan servicios de inversión, en relación con la evaluación de la conveniencia e idoneidad de los instrumentos financieros.

3.3 Tramitación de reclamaciones en cuyos hechos intervienen varias entidades

En los hechos puestos de manifiesto en las reclamaciones R/0249/2014, R/1566/2014, R/1990/2014, R/2026/2014, R/2172/2014, R/2239/2014, R/2264/2014 y R/2312/2014, intervienen varias entidades prestadoras de servicios de inversión. Este es el caso de los traspaso de cuentas de valores o de participaciones o acciones de IIC, en las que interviene tanto la entidad de origen como la de destino. En estos casos, aun cuando lo habitual es que el reclamante centre la incidencia reclamada en una sola de las entidades participantes en la operativa —normalmente, la entidad de origen— la prestación correcta del servicio de inversión requiere el cumplimiento adecuado de las obligaciones impuestas por la normativa por parte de cada una de las entidades intervinientes.

La normativa que regula la presentación de reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones²¹ ha contemplado estos supuestos, estableciendo que será suficiente para su admisión a trámite que el reclamante hubiera planteado reclamación previa ante el servicio de atención al cliente o defensor del cliente de una de las entidades que hubieran tenido intervención en los hechos objeto de reclamación.

A este respecto, el Servicio de Reclamaciones dirigió un requerimiento de información a todas las entidades intervinientes a fin de que expliquen la intervención concreta que han tenido en los hechos objeto de reclamación y presenten las alegaciones que estimen pertinentes, teniendo tal requerimiento la consideración de reclamación previa ante el servicio de atención al cliente o el defensor del cliente de la entidad contra la que no se haya presentado la reclamación. Así, se hizo en las reclamaciones con referencia R/0249/2014, R/1566/2014, R/1990/2014, R/2026/2014, R/2172/2014, R/2239/2014, R/2264/2014 y R/2312/2014.

Si de la instrucción del expediente de reclamación, a la vista, principalmente, de las alegaciones presentadas por ambas entidades, se desprendiese que la entidad responsable de los hechos no fuera la entidad contra la que el inversor presentó su reclamación sino la otra entidad interviniente en los hechos, el procedimiento se seguirá con relación a ésta última, previa notificación motivada efectuada por el Servicio de Reclamaciones. Esta notificación motivada se realizó en la R/1990/2014.

En cumplimiento de esta obligación legal, el Servicio de Reclamaciones ha detectado casos en que la entidad que ha actuado incorrectamente ha sido aquella contra la que no se había dirigido la reclamación inicialmente. En estos supuestos, se han notificado a estas entidades los motivos que llevan a considerar su falta de adecuación a la normativa de transparencia y protección del inversor o a las buenas prácticas y usos financieros con carácter previo a la emisión del correspondiente informe motivado.

21 Norma 12ª de la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores.

3.4 Cambio de un gestor de un fondo de inversión

El cambio de un gestor de un fondo de inversión ha dado lugar a la presentación de diez reclamaciones, en 2014, (así, la R/1926/2014, R/1940/2014, R/1958/2014, R/1979/2014, R/2195/2014, R/2205/2014, R/2288/2014, R/2315/2014, R/2327/2014 y R/2388/2014) por parte de los partícipes que, a raíz de dicho cambio, solicitaron a la entidad gestora el reembolso o el traspaso a otra entidad de sus participaciones, cobrándoles ésta una comisión de reembolso por la operación, comisión que los reclamantes consideran que no debería haberseles cobrado. Estas reclamaciones se produjeron fundamentalmente en relación con los fondos gestionados por Bestinver Gestión SGIIC SA.

El Servicio de Reclamaciones emitió informes finales motivados que ponían de manifiesto los efectos que, en relación con las operaciones indicadas, tendría tal cambio, siempre conforme a la normativa vigente a la fecha en que se produjo la salida del gestor del fondo.

En este sentido se les indicó que, por un lado, la dimisión o cambio de un gestor de un fondo no era uno de los hechos que la normativa vigente a la fecha en que tal dimisión se produjo²² contemplaba como hecho relevante y, en consecuencia, de obligada comunicación.

Por otro lado, el derecho de separación de los fondos de inversión sin cobro de comisión de reembolso ni gasto alguno sólo se recogía, de conformidad con la normativa aplicable a la fecha de los hechos²³ para los supuestos de modificación sustancial del reglamento de gestión, del folleto o del documento con los datos fundamentales para el inversor. Entre dichos supuestos tasados, no se encontraba, en consecuencia, la dimisión de un gestor.

No obstante, en el año 2015 la normativa que regula las IIC ha sido modificada para incluir determinadas novedades, entre ellas, el tratamiento de este tipo de supuestos²⁴. A este respecto, se ha establecido que, cuando una IIC esté gestionada por un gestor relevante de forma que esta circunstancia sea uno de los elementos distintivos de la IIC y esté previsto en el folleto y en el documento con los datos fundamentales para el inversor, el cambio del gestor relevante será considerado como un cambio sustancial de la política de inversión requiriendo su publicación como hecho relevante y dando, en el caso de los fondos de inversión, derecho de separación. Si la sustitución del gestor relevante tuviera efectos inmediatos, también podrá ser comunicada a los partícipes del fondo de inversión con posterioridad a su entrada

22 Artículo 30 del Real Decreto 1082/2012, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de instituciones de inversión colectiva y Norma 2ª de la Circular 5/2007, de 27 de diciembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre hechos relevantes de las Instituciones de Inversión Colectiva.

23 Artículo 12.2 de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva y artículo 14.2 del Real Decreto 1082/2012, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de instituciones de inversión colectiva.

24 Artículo único del Real Decreto 83/2015, de 13 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 1082/2012, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de instituciones de inversión colectiva.

en vigor, en el plazo de diez días hábiles²⁵. En todo caso, dichas previsiones sólo aplicarían a los cambios de gestor relevante que se produjeran con posterioridad a la entrada en vigor de tal modificación normativa, esto es, el 15 de febrero de 2015.

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 Circunstancias acontecidas en torno a la compañía Let's Gowex, S.A.

Tras la suspensión de cotización de la sociedad Let's Gowex, S.A., fueron numerosas las consultas/quejas en las que los afectados manifestaban su malestar por los acontecimientos que habían motivado la citada suspensión así como por los posibles fallos en la supervisión.

Desde el departamento de Inversores, y en línea con la comunicación llevada a cabo por la CNMV con fecha 2 de julio de 2014, se informó a los afectados de que las competencias de la CNMV en relación con el MAB se reducen a la vigilancia de las conductas de abuso de mercado y al cumplimiento de los procedimientos que rigen su funcionamiento.

Finalmente, se informó de que corresponde a los tribunales de justicia conocer y resolver aquellas cuestiones relativas a la actual situación de la compañía.

4.2 Cambio de gestor principal en fondos de inversión gestionados por Bestinver Gestión, S.A., SGIIC

Fueron numerosos los inversores que tras la salida de D. Francisco García Paramés de la compañía Bestinver Gestión, S.A., SGIIC, consultaron a la CNMV sobre si deberían asumir la comisión de reembolso aquellos inversores que decidieran salirse de los fondos inicialmente gestionados por aquel, en la medida que entendían se producía un cambio sustancial y que podía influir en el valor liquidativo de los fondos gestionados.

Desde la CNMV se informó de que el caso planteado (salida y sustitución del que se entendía era gestor principal de un fondo de inversión y director de inversiones) no figura en el artículo 12.2 de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, ni en la Circular 2/2013, de 9 de mayo, de la CNMV sobre el documento de datos fundamentales para el inversor y el folleto de las Instituciones de Inversión Colectiva, entre los supuestos de modificación del Folleto/DFI que deban ser comunicados a los partícipes con carácter previo a su entrada en vigor y con derecho de separación gratuito a favor de los mismos.

También se informó de que ningún folleto de cualquiera de los fondos de la citada gestora contenía referencia alguna en relación a que se trataba de un fondo de autor o que se encontraba gestionado por un gestor en particular.

4.3 Dudas e incidencias con empresas de servicios de inversión chipriotas inscritas en los registros oficiales de la CNMV en régimen de libre prestación de servicios

Dentro del conjunto de consultas sobre si determinadas sociedades están habilitadas para prestar servicios de inversión en España, cabe destacar aquellas que han tenido por objeto sociedades autorizadas en Chipre y que prestan servicios de inversión en España en régimen de libre prestación de servicios (es decir, sin sucursal o agentes registrados).

En esta misma línea también se ha recibido consultas en las que, tras discrepancias con las citadas sociedades, solicitan información sobre dónde deben reclamar.

Desde el departamento de Inversores de la CNMV se ha informado, en primer lugar, de que se trata de sociedades chipriotas que a través del pasaporte comunitario pueden prestar servicios de inversión en España. Por otro lado, y según la cuestión tratada también se informó de que corresponde a la autoridad competente del Estado miembro de origen la supervisión, tanto en solvencia como en normas de conducta de las citadas entidades, facilitando, a su vez, los datos de contacto del organismo supervisor de Chipre.

4.4 Exclusión de cotización de la sociedad Fergo Aisa, S.A.

Tras el acuerdo adoptado por el Comité Ejecutivo de la CNMV, el 23 de octubre de 2014, por el que se iniciaba el expediente de exclusión de negociación de las acciones de Fergo Aisa, S.A. en las Bolsas de Valores de Madrid y Barcelona y del Sistema de Interconexión Bursátil, en aplicación de lo previsto en el artículo 34.1 de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores como consecuencia del incumplimiento por la sociedad de sus obligaciones en materia de remisión y publicación de información, se recibieron en el departamento de Inversores numerosas alegaciones, en el marco de lo previsto en el artículo 86 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Las referidas alegaciones se trasladaron al departamento de Mercados Secundarios, actuación de la que fueron debidamente informados los interesados.

Finalmente, el 24 de enero de 2015 el Consejo de la CNMV acordó de conformidad con el artículo 34.1 de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, la exclusión de la negociación de las acciones de la sociedad Fergo Aisa, S.A. (en liquidación), en las Bolsas de Valores de Madrid y Barcelona y del Sistema de Interconexión Bursátil, como consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones de remisión y publicación de información, siendo el último día de negociación el 28 de enero de 2015, circunstancia de la que también se informó a los interesados.

4.5 Procesos de opa

Dentro de las siete opas autorizadas a lo largo del ejercicio 2014, las presentadas sobre Grupo Tavex, S.A., por AYUSPE. Empreendimentos e Participações S.A. (AYUSPE) y sobre Deoleo, S.A., por Ole Investment B.V fueron las que dieron lugar a más consultas por parte de los inversores minoristas.

En ambos casos se informó a los interesados de los principales términos de la oferta, así como dónde poder consultar el folleto informativo correspondiente.

Para el caso concreto de la opa de exclusión sobre el Grupo Tavex, S.A., se informó del proceso de venta forzosa conforme a las circunstancias previstas en el artículo 6o quater de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores y en el artículo 47 del Real Decreto 1066/2007, de 27 de julio, sobre el régimen de las ofertas públicas de adquisición de valores, informando a su vez que corresponde al oferente asumir todos los gastos derivados de la operación de venta forzosa y los correspondientes a la liquidación de dicha operación.

En el caso de la opa lanzada sobre Deoleo, S.A. se informó de que se trata de una opa voluntaria, que finalmente se autorizó a precio equitativo. Al igual que en la opa sobre Grupo Tavex, S.A., estaba previsto en el folleto la posibilidad de ejercer la venta forzosa, si bien en este caso no se dieron los requisitos para su ejercicio.

4.6 Importe de las comisiones cargadas por los intermediarios financieros por la prestación del servicio de administración y custodia de valores así como por el de traspaso de valores

Al igual que en el ejercicio 2013, durante el ejercicio 2014 se siguieron recibiendo consultas sobre las comisiones cargadas por los intermediarios financieros. Las principales dudas y quejas se centraron en las comisiones cargadas por la administración y custodia de valores, tanto de renta fija como variable, como por las comisiones de traspaso.

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 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.

4.7 Comisiones de administración y custodia en sociedades suspendidas y excluidas de cotización

En numerosas ocasiones ha sido necesario aclarar en un primer término la diferencia entre suspensión y exclusión de cotización. A diferencia de la exclusión de negociación, la suspensión es una medida de carácter transitorio que en el futuro puede desembocar en la exclusión definitiva o en el levantamiento de la citada suspensión, que tiene lugar cuando se considera han cesado las circunstancias que la provocaron.

Los inversores con valores suspendidos o excluidos de cotización han planteado a la CNMV su malestar por las comisiones cargadas por el depósito de los valores afectados, llegando, en algunos casos, a considerar que carecen de valor.

Desde el departamento de Inversores, y para el caso de valores suspendidos de negociación, se informó de que no existe ningún procedimiento para evitar la custodia de dichos valores por parte de una entidad autorizada. El motivo de dicha imposibilidad viene derivado por el sistema de registro de las acciones cotizadas. Conforme a la normativa vigente, los valores negociables pueden estar representados por medio de anotaciones en cuenta o mediante títulos físicos, si bien, la primera posibilidad es condición necesaria para su admisión a negociación tanto en Bolsa como en el MAB. De este precepto se deriva el hecho de que las acciones de una compañía cotizada, estén representadas obligatoriamente mediante anotaciones en cuenta, siendo la entidad de llevanza de su registro contable Iberclear, junto con las entidades participantes.

En la medida que el servicio de custodia, depósito y administración de los valores está incluido dentro de los servicios habituales que las empresas de servicios de inversión prestan a sus clientes y que se encuentra recogido en sus tarifas de comisiones y gastos repercutibles, salvo decisión comercial, las entidades depositarias pueden seguir exigiendo el abono de esas cantidades derivadas de la prestación del servicio de depósito y administración de valores.

Para el caso de acciones excluidas de negociación, con independencia del valor económico que pudieran tener, hasta el momento en que se produce su extinción, con la inscripción del correspondiente asiento de cancelación en el Registro Mercantil, estas siguen manteniendo su condición y por lo tanto, salvo reversión a títulos físicos, se rigen por lo establecido en el Capítulo II de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, el Real Decreto 116/1992 de 14 de febrero, sobre representación de valores por medio de anotaciones en cuenta y compensación y liquidación de operaciones bursátiles y demás normativa de desarrollo y por tanto se pueden seguir cobrando las comisiones correspondientes de administración y depósito.

Mención aparte tienen aquellas sociedades que se encuentran excluidas de cotización y que, si bien figuran inscritas en el Registro Mercantil, se encuentra en situación de inactividad. Desde el departamento de Inversores se ha entendido que para este supuesto concreto, se considera una buena práctica por parte de las entidades depositarias, no cobrar comisiones de administración y custodia en la medida que se trata de compañías que se encuentran fuera del tráfico mercantil.

4.8 Implicaciones y alternativas existentes para la venta de acciones de compañías suspendidas o excluidas de negociación

Asuntos más relevantes en las consultas

Para el caso de valores suspendidos de negociación, se les informa de que dicha situación no impide que aquellos puedan negociarse al margen de los mercados secundarios oficiales o sistemas multilaterales de negociación en los que su cotización está suspendida. Ello está admitido por el artículo 13.1 del Real Decreto 1416/1991, de 27 de septiembre, sobre operaciones bursátiles especiales y sobre transmisión extrabursátil de valores cotizados y cambios medios ponderados, que establece: «1. La transmisión por título de compraventa de valores admitidos a negociación en Bolsa, si ésta ha sido suspendida de acuerdo con lo previsto en el artículo 33 de la Ley 24/1988 de 28 de julio del Mercado de Valores, será objeto de comunicación en los términos de la letra e) del artículo 2 de este Real Decreto. Tal comunicación deberá efectuarse por el miembro de la Bolsa que en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley del Mercado de Valores hubiera participado en la transmisión.»

En el caso de sociedades excluidas de cotización se informó de que los accionistas mantienen todos los derechos inherentes a su condición y que reconocen la Ley de Sociedades de Capital (económicos, políticos, de información, etc.) y los estatutos de la sociedad. Aunque ya no pueden acudir al mercado secundario para intercambiar las acciones su transmisión es posible al margen del mercado y por los procedimientos habituales: búsqueda de un comprador, fijación de un precio para la transacción y formalización de la operación.

Anexo1 Cuadros estadísticos

Distribución geográfica de reclamaciones en 2014

CUADRO A1.1

Procedencia	Tramitadas con informe final motivado	Tramitadas sin informe final motivado	No admitidas a trámite	Total general	Porcentaje
Andalucía	293	65	46	404	7,9 %
Aragón	80	17	18	115	2,2 %
Canarias	52	15	15	82	1,6 %
Cantabria	61	53	9	123	2,4 %
Castilla La Mancha	168	26	20	214	4,2 %
Castilla y León	394	41	30	465	9,1 %
Cataluña	330	100	76	506	9,9 %
Ceuta	2	1	0	3	0,1 %
Comunidad de Madrid	758	131	59	948	18,5 %
Comunidad Foral de Navarra	20	4	1	25	0,5 %
Comunidad Valenciana	915	129	49	1.093	21,4 %
Extremadura	104	23	13	140	2,7 %
Galicia	178	46	25	249	4,9 %
Islas Baleares	24	3	8	35	0,7 %
La Rioja	14	3	6	23	0,4 %
Madrid	21	21	39	81	1,6 %
Melilla	1	0	0	1	0,0 %
Murcia	8	6	3	17	0,3 %
Navarra	1	1	5	7	0,1 %
País Vasco	171	19	119	309	6,0 %
Principado de Asturias	79	28	13	120	2,3 %
Región de Murcia	52	7	4	63	1,2 %
Valenciana	20	21	28	69	1,3 %
Países UE	6	3	6	15	0,3 %
Otros países (*)	2	3	0	5	0,1 %
Total general	3.754	766	592	5.112	100,0 %

Distribución de las reclamaciones por entidad

CUADRO A1.2

Entidad	No admitida	Avenimiento o		Informe final motivado		Total
		allanamiento	Desistimiento	Desfavorable	Favorable	
ABANCA CORPORACION BANCARIA, S.A.	11	3		40	68	122
AHORRO CORPORACION FINANCIERA, S.V., S.A.					1	1
BANCA MARCH, S.A.					1	1
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.	44	13	2	42	54	155
BANCO CAIXA GERAL, S.A.	4			1	5	10
BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL, S.A.					1	1
BANCO DE MADRID, S.A.					1	1
BANCO DE SABADELL, S.A.	40	20	3	33	107	203
BANCO INVERSI, S.A.	2	3		8	11	24
BANCO MARE NOSTRUM, S.A.	3	4		4	10	21
BANCO MEDIOLANUM, S.A.				2	2	4
BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A.	17	20	3	31	63	134
BANCO SANTANDER, S.A.	161	20	3	66	324	574
BANKIA FONDOS, SGIIC, S.A.					1	1
BANKIA, S.A.	94	74	8	576	965	1.717
BANKINTER, S.A.	8	8		14	36	66
BARCLAYS BANK, S.A.	4	1		6	80	91
BESTINVER GESTION, S.A., SGIIC	2			1		3
BNP PARIBAS ESPAÑA, S.A.	1				2	3
CAIXA DE CREDIT DELS ENGINYERS- CAJA DE CREDITO DE LOS INGENIEROS, S. COOP. DE CREDITO				1		1
CAIXABANK, S.A.	26	13	3	29	110	181
CAJA 3 BOLSA SOCIEDAD DE VALORES S.A.					1	1
CAJA LABORAL POPULAR COOP. DE CREDITO	34			7	68	109
CAJA RURAL DE SALAMANCA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CREDITO	1				1	2
CAJAS RURALES UNIDAS, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CREDITO	1	2		3	3	9
CAJASIEETE, CAJA RURAL, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CREDITO				1		1
CATALANA OCCIDENTE CAPITAL, AGENCIA DE VALORES, S.A.				1		1
CATALUNYA BANC, S.A.	61	3	2	13	168	247
CITIBANK ESPAÑA, S.A.	4			7	13	24
CMC MARKETS UK PLC, SUCURSAL EN ESPAÑA		1			1	2
DEUTSCHE BANK, SOCIEDAD ANONIMA ESPAÑOLA	5	6	1	3	37	52
DIF BROKER SOCIEDADE CORRETORA, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA					1	1
DRACON PARTNERS, EAFI, SL					35	35
EURODEAL SOCIEDAD DE VALORES, S.A.					1	1
GVC GAESCO GESTIÓN, SGIIC, S.A.					2	2
GVC GAESCO VALORES, SOCIEDAD DE VALORES, S.A.	2			1	0	3
IBERCAJA BANCO, S.A.	5			4	18	27

Entidad	Avenimiento o			Informe final motivado		Total
	No admitida	allanamiento	Desistimiento	Desfavorable	Favorable	
IBERCAJA GESTION, SGIIC, S.A.				1		1
IG MARKETS LIMITED, SUCURSAL EN ESPAÑA				1		1
ING DIRECT, N.V. SUCURSAL EN ESPAÑA	4	3	1	5	2	15
INTERDIN BOLSA, SOCIEDAD DE VALORES, S.A.					5	5
KUTXABANK, S.A.	8			5	11	24
LIBERBANK, S.A.	15	43	1	18	113	190
MAPFRE INVERSION SOCIEDAD DE VALORES, S.A.				2		2
MIRABAUD FINANZAS SOCIEDAD DE VALORES, S.A.					1	1
NOVO BANCO, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA		2			1	3
OPEN BANK, S.A.	1			1	1	3
POPULAR BANCA PRIVADA, S.A.	1	1		1	3	6
Q-RENTA, A.V., S.A.				1		1
RBC INVESTOR SERVICES ESPAÑA, S.A.		1			1	2
RENTA 4 BANCO, S.A.	1	1		2		4
SELF TRADE BANK, S.A.	1			3	4	8
TARGOBANK, S.A.					1	1
TRIODOS BANK, N.V., S.E.					1	1
UBS BANK, S.A.					3	3
UNICAJA BANCO, S.A.	24	12	13	120	360	529
UNOE BANK, S.A.			1		1	2
X-TRADE BROKERS DOM MAKLESKI, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA					1	1
CAJASUR BANCO, S.A.U.		2				2
BANCO ALCALA, S.A.	1	1				2
CAJA RURAL DE ALBACETE, CIUDAD REAL Y CUENCA S.C.C.			1			1
CAJA RURAL DE NAVARRA, S. COOP. DE CREDITO		1				1
CAJA RURAL DE CORDOBA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CREDITO	1					1
BMN GESTION DE ACTIVOS, SGIIC, S.A.	1					1
AURIGA GLOBAL INVESTORS SOCIEDAD DE VALORES, S.A.		1				1
CAJA RURAL DE CASTILLA-LA MANCHA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CREDITO		1				1
MAPFRE INVERSION DOS, SGIIC, S.A.	1					1
No identificada	3					3
Total general	592	260	42	1.054	2.700	4.648

**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
ABANCA CORPORACION BANCARIA, S.A.	68	2	66
AHORRO CORPORACION FINANCIERA, S.V., S.A.	1	0	1
BANCA MARCH, S.A.	1	0	1
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.	54	9	45
BANCO CAIXA GERAL, S.A.	5	1	4
BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL, S.A.	1	1	0
BANCO DE MADRID, S.A.	1	0	1
BANCO DE SABADELL, S.A.	107	84	23
BANCO INVERDIS, S.A.	11	0	11
BANCO MARE NOSTRUM, S.A.	10	2	8
BANCO MEDIOLANUM, S.A.	2	0	2
BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A.	63	18	45
BANCO SANTANDER, S.A.	324	14	310
BANKIA FONDOS, SGIIC, S.A.	1	0	1
BANKIA, S.A.	965	9	956
BANKINTER, S.A.	36	6	30
BARCLAYS BANK, S.A.	80	0	80
BNP PARIBAS ESPAÑA, S.A.	2	0	2
CAIXABANK, S.A.	110	26	84
CAJA 3 BOLSA SOCIEDAD DE VALORES S.A.	1	0	1
CAJA LABORAL POPULAR COOP. DE CREDITO	68	1	67
CAJA RURAL DE SALAMANCA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CREDITO	1	1	0
CAJAS RURALES UNIDAS, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CREDITO	3	1	2
CATALUNYA BANC, S.A.	168	0	168
CITIBANK ESPAÑA, S.A.	13	0	13
CMC MARKETS UK PLC, SUCURSAL EN ESPAÑA	1	0	1
DEUTSCHE BANK, SOCIEDAD ANONIMA ESPAÑOLA	37	1	36
DIF BROKER SOCIEDADE CORRETORA, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA	1	0	1
DRACON PARTNERS, EAFI, SL	35	0	35
EURODEAL SOCIEDAD DE VALORES, S.A.	1	1	0
GVC GAESCO GESTIÓN, SGIIC, S.A.	2	0	2
IBERCAJA BANCO, S.A.	18	1	17
ING DIRECT, N.V. SUCURSAL EN ESPAÑA	2	0	2
INTERDIN BOLSA, SOCIEDAD DE VALORES, S.A.	5	1	4
KUTXABANK, S.A.	11	1	10
LIBERBANK, S.A.	113	6	107
MIRABAUD FINANZAS SOCIEDAD DE VALORES, S.A.	1	0	1

Entidad	Número de informes favorables al reclamante	Acepta criterios y/o se aviene o allana	No acepta criterios ni se aviene o allana
NOVO BANCO, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA	1	0	1
OPEN BANK, S.A.	1	0	1
POPULAR BANCA PRIVADA, S.A.	3	1	2
RBC INVESTOR SERVICES ESPAÑA, S.A.	1	0	1
SELF TRADE BANK, S.A.	4	1	3
TARGOBANK, S.A.	1	0	1
TRIADOS BANK, N.V., S.E.	1	1	0
UBS BANK, S.A.	3	2	1
UNICAJA BANCO, S.A.	360	5	355
UNOE BANK, S.A.	1	1	0
X-TRADE BROKERS DOM MAKLESKI, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA	1	0	1
Total general	2.700	197	2.503

Anexo 2 Relación de reclamaciones con informe favorable al reclamante

ANEXO 2 Relación de reclamaciones con informe favorable al reclamante

Relación de reclamaciones con informe favorable al reclamante

I. Información previa del producto y/o adaptación del producto al cliente

A2.1.1 Participaciones preferentes y deuda subordinada nacional

Entidad	Reclamaciones
Abanca Corporación Bancaria, S.A.	R/9425/2012; R/2346/2013; R/2611/2013; R/2757/2013; R/2765/2013; R/2845/2013; R/2981/2013; R/3225/2013; R/3309/2013; R/3350/2013; R/3361/2013; R/3376/2013; R/3384/2013; R/3495/2013; R/3525/2013; R/3553/2013; R/3650/2013; R/3653/2013; R/3802/2013; R/3906/2013; R/4069/2013; R/4284/2013; R/4285/2013; R/4336/2013; R/4355/2013; R/4467/2013; R/4543/2013; R/4580/2013; R/4607/2013; R/4870/2013; R/4872/2013; R/5103/2013; R/5309/2013; R/5367/2013; R/5439/2013; R/5441/2013; R/5667/2013; R/5670/2013; R/5736/2013; R/6061/2013; R/6098/2013; R/6310/2013; R/6345/2013; R/6474/2013; R/6541/2013; R/6542/2013; R/6792/2013; R/6882/2013; R/7037/2013; R/7121/2013; R/0125/2014; R/0577/2014; R/0708/2014; R/0830/2014; R/0852/2014; R/1083/2014
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/0752/2013; R/2631/2013; R/3322/2013; R/4461/2013; R/4868/2013; R/4938/2013; R/5022/2013; R/5400/2013; R/5503/2013; R/5638/2013; R/5767/2013; R/6056/2013; R/6397/2013; R/6441/2013; R/6529/2013; R/6667/2013; R/6767/2013; R/6889/2013; R/6942/2013; R/7039/2013; R/7283/2013; R/0031/2014; R/0166/2014; R/0285/2014; R/0313/2014; R/0409/2014; R/0725/2014; R/0809/2014; R/0837/2014; R/1040/2014; R/1103/2014; R/1154/2014
Banco de Madrid, S.A.	R/3198/2013
Banco de Sabadell, S.A.	R/0810/2013; R/0888/2013; R/0900/2013; R/1018/2013; R/1254/2013; R/2566/2013; R/2582/2013; R/2583/2013; R/3373/2013; R/3466/2013; R/3618/2013; R/3620/2013; R/3635/2013; R/3765/2013; R/4619/2013; R/4966/2013; R/4987/2013; R/5065/2013; R/5261/2013; R/5297/2013; R/5418/2013; R/5644/2013; R/5645/2013; R/5648/2013; R/5834/2013; R/6052/2013; R/6251/2013; R/6291/2013; R/6484/2013; R/6516/2013; R/6535/2013; R/6579/2013; R/7169/2013; R/0495/2014; R/0561/2014; R/0573/2014; R/0719/2014; R/0735/2014; R/0753/2014; R/0774/2014; R/0848/2014; R/1151/2014
Banco Mare Nostrum, S.A.	R/8256/2012; R/3307/2013; R/3433/2013; R/4164/2013; R/6286/2013; R/6287/2013; R/6288/2013; R/6321/2013
Banco Popular Español, S.A.	R/3763/2013; R/4185/2013; R/4625/2013; R/5166/2013; R/5168/2013; R/5268/2013; R/5765/2013; R/6359/2013; R/6596/2013; R/6866/2013; R/7012/2013; R/0101/2014; R/0102/2014; R/0823/2014; R/0978/2014; R/1399/2014; R/1400/2014; R/1572/2014

Entidad	Reclamaciones
Banco Santander S.A.	R/1155/2013; R/1164/2013; R/1420/2013; R/1735/2013; R/1763/2013; R/1955/2013; R/2107/2013; R/2139/2013; R/2155/2013; R/2635/2013; R/3237/2013; R/3649/2013; R/5116/2013; R/5124/2013; R/5535/2013; R/5636/2013; R/5833/2013; R/5835/2013; R/6055/2013; R/6114/2013; R/6115/2013; R/6263/2013; R/6461/2013; R/6575/2013; R/6660/2013; R/6661/2013; R/7190/2013; R/7199/2013; R/7290/2013; R/0143/2014
Bankia, S.A	R/10025/2012; R/10147/2012; R/10206/2012; R/10213/2012; R/10347/2012; R/10366/2012; R/10569/2012; R/10597/2012; R/10625/2012; R/10718/2012; R/10719/2012; R/10727/2012; R/10730/2012; R/10736/2012; R/10740/2012; R/10749/2012; R/2542/2012; R/3843/2012; R/3999/2012; R/4112/2012; R/4331/2012; R/4411/2012; R/4497/2012; R/4571/2012; R/4614/2012; R/4699/2012; R/4751/2012; R/4752/2012; R/4753/2012; R/5064/2012; R/5138/2012; R/5245/2012; R/5260/2012; R/5678/2012; R/5796/2012; R/5930/2012; R/6008/2012; R/6069/2012; R/6656/2012; R/6898/2012; R/7016/2012; R/7067/2012; R/7241/2012; R/7297/2012; R/7452/2012; R/8262/2012; R/8360/2012; R/8567/2012; R/8683/2012; R/8812/2012; R/8831/2012; R/8842/2012; R/9732/2012; R/0085/2013; R/0090/2013; R/0101/2013; R/0163/2013; R/0173/2013; R/0223/2013; R/0230/2013; R/0298/2013; R/0323/2013; R/0354/2013; R/0379/2013; R/0394/2013; R/0401/2013; R/0482/2013; R/0532/2013; R/0588/2013; R/0606/2013; R/0679/2013; R/0713/2013; R/0760/2013; R/0809/2013; R/0831/2013; R/0834/2013; R/0837/2013; R/0869/2013; R/0884/2013; R/0925/2013; R/0947/2013; R/0958/2013; R/0975/2013; R/1006/2013; R/1034/2013; R/1058/2013; R/1074/2013; R/1076/2013; R/1094/2013; R/1113/2013; R/1132/2013; R/1151/2013; R/1167/2013; R/1202/2013; R/1203/2013; R/1207/2013; R/1241/2013; R/1283/2013; R/1318/2013; R/1331/2013; R/1349/2013; R/1350/2013; R/1351/2013; R/1363/2013; R/1374/2013; R/1390/2013; R/1392/2013; R/1396/2013; R/1412/2013; R/1443/2013; R/1447/2013; R/1455/2013; R/1456/2013; R/1470/2013; R/1474/2013; R/1475/2013; R/1512/2013; R/1542/2013; R/1551/2013; R/1572/2013; R/1582/2013; R/1584/2013; R/1595/2013; R/1623/2013; R/1625/2013; R/1627/2013; R/1634/2013; R/1639/2013; R/1648/2013; R/1702/2013; R/1724/2013; R/1753/2013; R/1770/2013; R/1776/2013; R/1778/2013; R/1848/2013; R/1858/2013; R/1861/2013; R/1879/2013; R/1898/2013; R/1902/2013; R/1963/2013; R/1969/2013; R/1972/2013; R/1980/2013; R/2009/2013; R/2065/2013; R/2094/2013; R/2095/2013; R/2150/2013; R/2163/2013; R/2167/2013; R/2219/2013; R/2232/2013; R/2237/2013; R/2246/2013; R/2269/2013; R/2270/2013; R/2284/2013; R/2290/2013; R/2314/2013; R/2330/2013; R/2331/2013; R/2332/2013; R/2356/2013; R/2401/2013; R/2403/2013; R/2404/2013; R/2419/2013; R/2438/2013; R/2452/2013; R/2454/2013; R/2508/2013; R/2518/2013; R/2520/2013; R/2559/2013; R/2624/2013; R/2625/2013; R/2661/2013; R/2666/2013; R/2677/2013; R/2701/2013; R/2720/2013; R/2729/2013; R/2730/2013; R/2745/2013; R/2752/2013; R/2753/2013; R/2768/2013; R/2770/2013; R/2776/2013; R/2777/2013; R/2873/2013; R/2878/2013; R/2905/2013; R/2916/2013; R/2949/2013; R/2960/2013; R/2994/2013; R/2998/2013; R/3004/2013; R/3007/2013; R/3031/2013; R/3044/2013; R/3045/2013; R/3048/2013; R/3055/2013; R/3069/2013; R/3078/2013; R/3124/2013; R/3125/2013; R/3126/2013; R/3134/2013; R/3138/2013; R/3142/2013; R/3164/2013; R/3165/2013; R/3172/2013; R/3177/2013; R/3190/2013; R/3192/2013; R/3211/2013; R/3214/2013; R/3236/2013; R/3246/2013; R/3247/2013; R/3255/2013; R/3328/2013; R/3341/2013; R/3363/2013; R/3387/2013; R/3435/2013; R/3439/2013; R/3452/2013; R/3468/2013; R/3471/2013; R/3473/2013; R/3490/2013; R/3502/2013; R/3524/2013; R/3530/2013; R/3540/2013; R/3552/2013; R/3557/2013; R/3566/2013; R/3574/2013; R/3575/2013; R/3583/2013; R/3584/2013; R/3586/2013; R/3599/2013; R/3601/2013; R/3613/2013; R/3625/2013; R/3646/2013; R/3654/2013; R/3655/2013; R/3658/2013; R/3667/2013; R/3668/2013; R/3672/2013; R/3678/2013; R/3679/2013; R/3681/2013; R/3682/2013; R/3684/2013;

Entidad**Reclamaciones**Relación de reclamaciones
con informe favorable al
reclamante

Bankia, S.A

R/3690/2013; R/3693/2013; R/3694/2013; R/3695/2013; R/3699/2013;
R/3706/2013; R/3714/2013; R/3768/2013; R/3777/2013; R/3781/2013;
R/3783/2013; R/3784/2013; R/3789/2013; R/3790/2013; R/3791/2013;
R/3792/2013; R/3793/2013; R/3797/2013; R/3800/2013; R/3801/2013;
R/3803/2013; R/3833/2013; R/3835/2013; R/3846/2013; R/3848/2013;
R/3854/2013; R/3855/2013; R/3857/2013; R/3867/2013; R/3868/2013;
R/3874/2013; R/3875/2013; R/3876/2013; R/3877/2013; R/3890/2013;
R/3896/2013; R/3897/2013; R/3960/2013; R/3984/2013; R/3989/2013;
R/4003/2013; R/4004/2013; R/4007/2013; R/4013/2013; R/4014/2013;
R/4015/2013; R/4016/2013; R/4018/2013; R/4025/2013; R/4029/2013;
R/4030/2013; R/4031/2013; R/4033/2013; R/4035/2013; R/4036/2013;
R/4043/2013; R/4046/2013; R/4047/2013; R/4051/2013; R/4053/2013;
R/4054/2013; R/4055/2013; R/4056/2013; R/4058/2013; R/4059/2013;
R/4060/2013; R/4066/2013; R/4068/2013; R/4076/2013; R/4082/2013;
R/4084/2013; R/4087/2013; R/4089/2013; R/4091/2013; R/4092/2013;
R/4095/2013; R/4103/2013; R/4105/2013; R/4106/2013; R/4107/2013;
R/4108/2013; R/4109/2013; R/4110/2013; R/4111/2013; R/4115/2013;
R/4119/2013; R/4120/2013; R/4121/2013; R/4126/2013; R/4129/2013;
R/4134/2013; R/4135/2013; R/4137/2013; R/4142/2013; R/4146/2013;
R/4176/2013; R/4190/2013; R/4196/2013; R/4203/2013; R/4238/2013;
R/4249/2013; R/4250/2013; R/4257/2013; R/4258/2013; R/4259/2013;
R/4260/2013; R/4261/2013; R/4262/2013; R/4319/2013; R/4325/2013;
R/4338/2013; R/4341/2013; R/4342/2013; R/4343/2013; R/4344/2013;
R/4345/2013; R/4346/2013; R/4348/2013; R/4349/2013; R/4350/2013;
R/4356/2013; R/4357/2013; R/4358/2013
R/4360/2013; R/4362/2013; R/4363/2013; R/4364/2013; R/4365/2013;
R/4371/2013; R/4372/2013; R/4373/2013; R/4374/2013; R/4377/2013;
R/4378/2013; R/4381/2013; R/4383/2013; R/4385/2013; R/4387/2013;
R/4388/2013; R/4389/2013; R/4390/2013; R/4391/2013; R/4392/2013;
R/4393/2013; R/4394/2013; R/4396/2013; R/4410/2013; R/4417/2013;
R/4420/2013; R/4423/2013; R/4424/2013; R/4426/2013; R/4427/2013;
R/4431/2013; R/4432/2013; R/4433/2013; R/4435/2013; R/4437/2013;
R/4438/2013; R/4439/2013; R/4440/2013; R/4451/2013; R/4456/2013;
R/4459/2013; R/4466/2013; R/4473/2013; R/4474/2013; R/4476/2013;
R/4478/2013; R/4479/2013; R/4482/2013; R/4485/2013; R/4489/2013;
R/4490/2013; R/4545/2013; R/4550/2013; R/4551/2013; R/4552/2013;
R/4555/2013; R/4556/2013; R/4557/2013; R/4563/2013; R/4564/2013;
R/4565/2013; R/4566/2013; R/4567/2013; R/4568/2013; R/4575/2013;
R/4599/2013; R/4611/2013; R/4641/2013; R/4642/2013; R/4658/2013;
R/4661/2013; R/4722/2013; R/4752/2013; R/4760/2013; R/4761/2013;
R/4762/2013; R/4764/2013; R/4765/2013; R/4777/2013; R/4781/2013;
R/4789/2013; R/4794/2013; R/4795/2013; R/4796/2013; R/4797/2013;
R/4798/2013; R/4807/2013; R/4809/2013; R/4810/2013; R/4812/2013;
R/4817/2013; R/4818/2013; R/4819/2013; R/4832/2013; R/4833/2013;
R/4834/2013; R/4835/2013; R/4836/2013; R/4850/2013; R/4851/2013;
R/4874/2013; R/4875/2013; R/4878/2013; R/4879/2013; R/4882/2013;
R/4898/2013; R/4910/2013; R/4916/2013; R/4947/2013; R/4950/2013;
R/4951/2013; R/4952/2013; R/4953/2013; R/4955/2013; R/4956/2013;
R/4957/2013; R/4963/2013; R/4964/2013; R/4973/2013; R/4974/2013;
R/4986/2013; R/5003/2013; R/5010/2013; R/5018/2013; R/5019/2013;
R/5021/2013; R/5023/2013; R/5024/2013; R/5025/2013; R/5026/2013;
R/5040/2013; R/5042/2013; R/5043/2013; R/5050/2013; R/5053/2013;
R/5058/2013; R/5059/2013; R/5063/2013; R/5064/2013; R/5080/2013;
R/5082/2013; R/5083/2013; R/5085/2013; R/5086/2013; R/5088/2013;
R/5090/2013; R/5091/2013; R/5092/2013; R/5093/2013; R/5094/2013;
R/5108/2013; R/5117/2013; R/5118/2013; R/5119/2013; R/5121/2013;
R/5122/2013; R/5123/2013; R/5142/2013; R/5144/2013; R/5145/2013;
R/5146/2013; R/5148/2013; R/5150/2013; R/5151/2013; R/5174/2013;
R/5178/2013; R/5181/2013; R/5182/2013; R/5183/2013; R/5186/2013;
R/5187/2013; R/5188/2013; R/5189/2013; R/5207/2013; R/5215/2013;

Entidad	Reclamaciones
Bankia, S.A	R/5220/2013; R/5222/2013; R/5225/2013; R/5226/2013; R/5227/2013; R/5228/2013; R/5229/2013; R/5235/2013; R/5245/2013; R/5250/2013; R/5251/2013; R/5253/2013; R/5254/2013; R/5255/2013; R/5264/2013; R/5266/2013; R/5267/2013; R/5280/2013; R/5304/2013; R/5305/2013; R/5306/2013; R/5308/2013; R/5310/2013; R/5311/2013; R/5312/2013; R/5314/2013; R/5324/2013; R/5326/2013; R/5333/2013; R/5334/2013; R/5335/2013; R/5341/2013; R/5342/2013; R/5343/2013; R/5345/2013; R/5346/2013; R/5347/2013; R/5348/2013; R/5349/2013; R/5350/2013; R/5352/2013; R/5353/2013; R/5354/2013; R/5355/2013; R/5356/2013; R/5357/2013; R/5359/2013; R/5361/2013; R/5366/2013; R/5416/2013; R/5419/2013; R/5420/2013; R/5425/2013; R/5516/2013; R/5517/2013; R/5518/2013; R/5519/2013; R/5538/2013; R/5540/2013; R/5543/2013; R/5545/2013; R/5548/2013; R/5549/2013; R/5552/2013; R/5553/2013; R/5554/2013; R/5555/2013; R/5556/2013; R/5557/2013; R/5560/2013; R/5562/2013; R/5563/2013; R/5567/2013; R/5570/2013; R/5573/2013; R/5574/2013; R/5575/2013; R/5576/2013; R/5577/2013; R/5579/2013; R/5580/2013; R/5584/2013; R/5585/2013; R/5586/2013; R/5587/2013; R/5588/2013; R/5591/2013; R/5594/2013; R/5595/2013; R/5597/2013; R/5601/2013; R/5607/2013; R/5608/2013; R/5612/2013; R/5614/2013; R/5615/2013; R/5616/2013; R/5617/2013; R/5618/2013; R/5619/2013; R/5620/2013; R/5622/2013; R/5623/2013; R/5624/2013; R/5626/2013; R/5627/2013; R/5640/2013; R/5647/2013; R/5655/2013; R/5659/2013; R/5664/2013; R/5666/2013; R/5682/2013; R/5683/2013; R/5685/2013; R/5687/2013; R/5688/2013; R/5689/2013; R/5691/2013; R/5701/2013; R/5702/2013; R/5704/2013; R/5706/2013; R/5707/2013; R/5709/2013; R/5710/2013; R/5711/2013; R/5719/2013; R/5735/2013; R/5748/2013; R/5751/2013; R/5761/2013; R/5762/2013; R/5763/2013; R/5768/2013; R/5769/2013; R/5772/2013; R/5773/2013; R/5779/2013; R/5786/2013; R/5799/2013; R/5822/2013; R/5825/2013; R/5831/2013; R/5843/2013; R/5844/2013; R/5845/2013; R/5848/2013; R/5852/2013; R/5853/2013; R/5854/2013; R/5855/2013; R/5861/2013; R/5862/2013; R/5865/2013; R/5868/2013; R/5871/2013; R/5874/2013; R/5922/2013; R/5928/2013; R/5932/2013; R/5935/2013; R/5940/2013; R/5950/2013; R/5973/2013; R/5974/2013; R/5975/2013; R/5979/2013; R/5986/2013; R/5987/2013; R/5999/2013; R/6000/2013; R/6011/2013; R/6034/2013; R/6062/2013; R/6064/2013; R/6082/2013; R/6085/2013; R/6086/2013; R/6089/2013; R/6090/2013; R/6091/2013; R/6103/2013; R/6104/2013; R/6118/2013; R/6119/2013; R/6121/2013; R/6126/2013; R/6135/2013; R/6137/2013; R/6140/2013; R/6151/2013; R/6153/2013; R/6158/2013; R/6165/2013; R/6166/2013; R/6178/2013; R/6215/2013; R/6216/2013; R/6217/2013; R/6219/2013; R/6221/2013; R/6228/2013; R/6229/2013; R/6239/2013; R/6241/2013; R/6255/2013; R/6257/2013; R/6260/2013; R/6261/2013; R/6269/2013; R/6274/2013; R/6276/2013; R/6282/2013; R/6283/2013; R/6293/2013; R/6295/2013; R/6296/2013; R/6298/2013; R/6300/2013; R/6302/2013; R/6307/2013; R/6308/2013; R/6309/2013; R/6324/2013; R/6325/2013; R/6338/2013; R/6349/2013; R/6361/2013; R/6373/2013; R/6376/2013; R/6377/2013; R/6386/2013; R/6392/2013; R/6402/2013; R/6406/2013; R/6407/2013; R/6411/2013; R/6421/2013; R/6423/2013; R/6429/2013; R/6482/2013; R/6488/2013; R/6508/2013; R/6509/2013; R/6512/2013; R/6523/2013; R/6524/2013; R/6562/2013; R/6594/2013; R/6646/2013; R/6651/2013; R/6653/2013; R/6704/2013; R/6735/2013; R/6803/2013; R/6858/2013; R/6888/2013; R/6910/2013; R/6911/2013; R/6913/2013; R/6921/2013; R/6957/2013; R/6974/2013; R/6987/2013; R/6989/2013; R/6998/2013; R/7003/2013; R/7033/2013; R/7045/2013; R/7095/2013; R/7114/2013; R/7120/2013; R/7234/2013; R/7269/2013; R/7288/2013; R/0024/2014; R/0059/2014; R/0159/2014; R/0188/2014; R/0201/2014; R/0207/2014; R/0217/2014; R/0242/2014; R/0246/2014; R/0247/2014; R/0258/2014; R/0302/2014; R/0325/2014; R/0337/2014; R/0341/2014; R/0350/2014; R/0356/2014; R/0357/2014; R/0391/2014; R/0413/2014; R/0414/2014; R/0415/2014; R/0424/2014; R/0427/2014;

Entidad	Reclamaciones
Bankia, S.A	R/0428/2014; R/0429/2014; R/0430/2014; R/0431/2014; R/0433/2014; R/0435/2014; R/0437/2014; R/0438/2014; R/0439/2014; R/0440/2014; R/0447/2014; R/0510/2014; R/0513/2014; R/0517/2014; R/0538/2014; R/0539/2014; R/0540/2014; R/0541/2014; R/0544/2014; R/0547/2014; R/0553/2014; R/0554/2014; R/0568/2014; R/0570/2014; R/0571/2014; R/0572/2014; R/0575/2014; R/0582/2014; R/0583/2014; R/0622/2014; R/0656/2014; R/0691/2014; R/0749/2014; R/0805/2014; R/0820/2014; R/0915/2014; R/0918/2014; R/0919/2014; R/0941/2014; R/0948/2014; R/0949/2014; R/0958/2014; R/0960/2014; R/0963/2014; R/0979/2014; R/0980/2014; R/1000/2014; R/1093/2014; R/1100/2014; R/1148/2014; R/1193/2014; R/1291/2014; R/1312/2014; R/1406/2014; R/1543/2014; R/1593/2014; R/1594/2014
Bankinter, S.A.	R/1365/2013; R/4337/2013; R/4401/2013; R/6379/2013
Barclays Bank, S.A.	R/5113/2013; R/5271/2013; R/1548/2014; R/1627/2014
Caixabank, S.A.	R/4870/2012; R/0034/2013; R/0447/2013; R/0461/2013; R/0471/2013; R/0583/2013; R/0692/2013; R/0927/2013; R/1613/2013; R/1654/2013; R/1749/2013; R/2937/2013; R/3251/2013; R/3408/2013; R/3455/2013; R/3577/2013; R/3717/2013; R/3994/2013; R/4021/2013; R/4200/2013; R/4328/2013; R/4586/2013; R/4721/2013; R/4929/2013; R/5002/2013; R/5240/2013; R/5344/2013; R/5364/2013; R/5365/2013; R/5477/2013; R/5634/2013; R/5668/2013; R/5766/2013; R/5867/2013; R/6246/2013; R/6248/2013; R/6301/2013; R/6380/2013; R/6428/2013; R/6731/2013; R/7011/2013; R/7089/2013; R/7218/2013; R/0096/2014; R/0250/2014; R/0334/2014; R/0449/2014; R/0711/2014; R/0780/2014; R/1366/2014
Caja Laboral Popular, Coop. de Crédito	R/4188/2013; R/4204/2013; R/4219/2013; R/4268/2013; R/4272/2013; R/4273/2013; R/4275/2013; R/4278/2013; R/4280/2013; R/4281/2013; R/4291/2013; R/4295/2013; R/4296/2013; R/4416/2013; R/4514/2013; R/4530/2013; R/4531/2013; R/4539/2013; R/4902/2013; R/4903/2013; R/4942/2013; R/5191/2013; R/5480/2013; R/5582/2013; R/5583/2013; R/5646/2013; R/5675/2013; R/5699/2013; R/5716/2013; R/5983/2013; R/6218/2013; R/6387/2013; R/6437/2013; R/6446/2013; R/6450/2013; R/6481/2013; R/6609/2013; R/6701/2013; R/6742/2013; R/6884/2013; R/6890/2013; R/7000/2013; R/7085/2013; R/7105/2013; R/7201/2013; R/7237/2013; R/7253/2013; R/0004/2014; R/0274/2014; R/0275/2014; R/0276/2014; R/0279/2014; R/0291/2014; R/0360/2014; R/0364/2014; R/0367/2014; R/0384/2014; R/0758/2014; R/0790/2014; R/0792/2014; R/0913/2014; R/0957/2014; R/0983/2014; R/1034/2014
Catalunya Banc, S.A.	R/1736/2013; R/1900/2013; R/2114/2013; R/2762/2013; R/2787/2013; R/3206/2013; R/3360/2013; R/3420/2013; R/3424/2013; R/3459/2013; R/3510/2013; R/3715/2013; R/3734/2013; R/3746/2013; R/3761/2013; R/3919/2013; R/3983/2013; R/3997/2013; R/4083/2013; R/4098/2013; R/4113/2013; R/4117/2013; R/4154/2013; R/4194/2013; R/4252/2013; R/4292/2013; R/4332/2013; R/4399/2013; R/4425/2013; R/4522/2013; R/4591/2013; R/4597/2013; R/4623/2013; R/4651/2013; R/4653/2013; R/4669/2013; R/4670/2013; R/4698/2013; R/4782/2013; R/4826/2013; R/4838/2013; R/4848/2013; R/4887/2013; R/4888/2013; R/4937/2013; R/4939/2013; R/5016/2013; R/5029/2013; R/5055/2013; R/5062/2013; R/5066/2013; R/5079/2013; R/5114/2013; R/5143/2013; R/5249/2013; R/5302/2013; R/5446/2013; R/5489/2013; R/5606/2013; R/5651/2013; R/5915/2013; R/5978/2013; R/6071/2013; R/6129/2013; R/6159/2013; R/6247/2013; R/6371/2013; R/6491/2013; R/6500/2013; R/6513/2013; R/6515/2013; R/6517/2013; R/6526/2013; R/6548/2013; R/6734/2013; R/6872/2013; R/6938/2013

Entidad	Reclamaciones
Catalunya Banc, S.A.	R/6948/2013; R/6954/2013; R/6959/2013; R/6995/2013; R/7058/2013; R/7080/2013; R/7082/2013; R/7107/2013; R/7113/2013; R/7118/2013; R/7134/2013; R/7144/2013; R/7177/2013; R/7183/2013; R/7186/2013; R/7189/2013; R/7223/2013; R/7241/2013; R/7242/2013; R/7268/2013; R/7279/2013; R/0002/2014; R/0038/2014; R/0103/2014; R/0171/2014; R/0172/2014; R/0184/2014; R/0220/2014; R/0299/2014; R/0311/2014; R/0314/2014; R/0343/2014; R/0344/2014; R/0346/2014; R/0348/2014; R/0361/2014; R/0381/2014; R/0452/2014; R/0461/2014; R/0476/2014; R/0480/2014; R/0519/2014; R/0555/2014; R/0601/2014; R/0615/2014; R/0628/2014; R/0631/2014; R/0648/2014; R/0669/2014; R/0686/2014; R/0689/2014; R/0701/2014; R/0703/2014; R/0704/2014; R/0705/2014; R/0706/2014; R/0714/2014; R/0718/2014; R/0720/2014; R/0776/2014; R/0801/2014; R/0874/2014; R/0878/2014; R/0944/2014; R/1004/2014; R/1026/2014; R/1107/2014; R/1131/2014; R/1149/2014; R/1171/2014; R/1184/2014; R/1216/2014; R/1229/2014; R/1233/2014; R/1271/2014; R/1294/2014; R/1396/2014; R/1550/2014; R/1611/2014; R/1680/2014; R/1730/2014; R/1766/2014; R/1944/2014; R/1977/2014
Deutsche Bank, S.A. Española	R/0860/2014
Kutxabank, S.A.	R/4265/2013; R/4271/2013; R/4604/2013; R/4770/2013; R/5060/2013; R/0177/2014
Liberbank, S.A.	R/2608/2012; R/2785/2013; R/3326/2013; R/4353/2013; R/4495/2013; R/4497/2013; R/4592/2013; R/4629/2013; R/4630/2013; R/4634/2013; R/4660/2013; R/4702/2013; R/4703/2013; R/4725/2013; R/4732/2013; R/4733/2013; R/4735/2013; R/4739/2013; R/4780/2013; R/4885/2013; R/4893/2013; R/4926/2013; R/4945/2013; R/4982/2013; R/4997/2013; R/5009/2013; R/5028/2013; R/5075/2013; R/5078/2013; R/5132/2013; R/5133/2013; R/5137/2013; R/5167/2013; R/5177/2013; R/5190/2013; R/5192/2013; R/5241/2013; R/5265/2013; R/5273/2013; R/5277/2013; R/5381/2013; R/5401/2013; R/5407/2013; R/5411/2013; R/5421/2013; R/5458/2013; R/5479/2013; R/5505/2013; R/5564/2013; R/5581/2013; R/5641/2013; R/5649/2013; R/5656/2013; R/5673/2013; R/5677/2013; R/5753/2013; R/5785/2013; R/5813/2013; R/5826/2013; R/5856/2013; R/5863/2013; R/5921/2013; R/5969/2013; R/6002/2013; R/6017/2013; R/6021/2013; R/6043/2013; R/6067/2013; R/6100/2013; R/6169/2013; R/6207/2013; R/6226/2013; R/6259/2013; R/6353/2013; R/6432/2013; R/6436/2013; R/6445/2013; R/6453/2013; R/6476/2013; R/6506/2013; R/6547/2013; R/6550/2013; R/6558/2013; R/6570/2013; R/6608/2013; R/6670/2013; R/6698/2013; R/6749/2013; R/6775/2013; R/6807/2013; R/6861/2013; R/6879/2013; R/6895/2013; R/7162/2013; R/7164/2013; R/7173/2013; R/7176/2013; R/7180/2013; R/7224/2013; R/7295/2013; R/0168/2014; R/0369/2014; R/0392/2014; R/1156/2014
Popular Banca Privada, S.A.	R/3503/2013
Unicaja Banco, S.A.	R/2667/2013; R/2679/2013; R/3230/2013; R/3306/2013; R/3354/2013; R/3368/2013; R/3380/2013; R/3469/2013; R/3704/2013; R/3723/2013; R/3731/2013; R/4011/2013; R/4026/2013; R/4062/2013; R/4079/2013; R/4104/2013; R/4303/2013; R/4305/2013; R/4307/2013; R/4308/2013; R/4312/2013; R/4400/2013; R/4462/2013; R/4475/2013; R/4498/2013; R/4504/2013; R/4547/2013; R/4549/2013; R/4559/2013; R/4578/2013; R/4598/2013; R/4612/2013; R/4631/2013; R/4638/2013; R/4662/2013; R/4699/2013; R/4728/2013; R/4771/2013; R/4785/2013; R/4814/2013; R/4815/2013; R/4824/2013; R/4829/2013; R/4830/2013; R/4844/2013; R/4861/2013; R/4932/2013; R/4944/2013; R/4981/2013; R/4985/2013; R/5011/2013; R/5014/2013; R/5032/2013; R/5033/2013; R/5047/2013; R/5077/2013; R/5106/2013; R/5171/2013; R/5172/2013; R/5214/2013; R/5219/2013; R/5232/2013; R/5262/2013; R/5263/2013; R/5270/2013; R/5274/2013; R/5282/2013; R/5285/2013; R/5286/2013; R/5287/2013; R/5313/2013; R/5316/2013; R/5362/2013; R/5375/2013; R/5379/2013; R/5382/2013; R/5388/2013; R/5394/2013; R/5405/2013; R/5428/2013; R/5437/2013; R/5460/2013; R/5467/2013; R/5513/2013; R/5523/2013;

Entidad**Reclamaciones**Relación de reclamaciones
con informe favorable al
reclamante

Unicaja Banco, S.A.

R/5525/2013; R/5631/2013; R/5632/2013; R/5731/2013; R/5733/2013;
R/5734/2013; R/5737/2013; R/5738/2013; R/5740/2013; R/5741/2013;
R/5743/2013; R/5744/2013; R/5745/2013; R/5780/2013; R/5783/2013;
R/5784/2013; R/5787/2013; R/5790/2013; R/5792/2013; R/5800/2013;
R/5802/2013; R/5805/2013; R/5806/2013; R/5807/2013; R/5840/2013;
R/5842/2013; R/5857/2013; R/5866/2013; R/5877/2013; R/5883/2013;
R/5884/2013; R/5885/2013; R/5886/2013; R/5888/2013; R/5889/2013;
R/5890/2013; R/5891/2013; R/5894/2013; R/5895/2013; R/5896/2013;
R/5897/2013; R/5899/2013; R/5900/2013; R/5902/2013; R/5903/2013;
R/5905/2013; R/5910/2013; R/5911/2013; R/5923/2013; R/5926/2013;
R/5931/2013; R/5936/2013; R/5991/2013; R/5996/2013; R/6013/2013;
R/6020/2013; R/6048/2013; R/6049/2013; R/6053/2013; R/6094/2013;
R/6107/2013; R/6108/2013; R/6111/2013; R/6112/2013; R/6113/2013;
R/6124/2013; R/6130/2013; R/6131/2013; R/6146/2013; R/6147/2013;
R/6148/2013; R/6154/2013; R/6162/2013; R/6173/2013; R/6176/2013;
R/6184/2013; R/6185/2013; R/6220/2013; R/6252/2013; R/6253/2013;
R/6254/2013; R/6270/2013; R/6280/2013; R/6290/2013; R/6292/2013;
R/6313/2013; R/6317/2013; R/6320/2013; R/6333/2013; R/6337/2013;
R/6360/2013; R/6365/2013; R/6378/2013; R/6412/2013; R/6417/2013;
R/6434/2013; R/6439/2013; R/6444/2013; R/6448/2013; R/6454/2013;
R/6455/2013; R/6456/2013; R/6462/2013; R/6463/2013; R/6472/2013;
R/6477/2013; R/6478/2013; R/6490/2013; R/6496/2013; R/6497/2013;
R/6505/2013; R/6528/2013; R/6532/2013; R/6543/2013; R/6551/2013;
R/6568/2013; R/6582/2013; R/6585/2013; R/6586/2013; R/6587/2013;
R/6591/2013; R/6598/2013; R/6599/2013; R/6600/2013; R/6602/2013;
R/6603/2013; R/6605/2013; R/6607/2013; R/6618/2013; R/6631/2013;
R/6650/2013; R/6672/2013; R/6678/2013; R/6682/2013; R/6700/2013;
R/6714/2013; R/6717/2013; R/6722/2013; R/6725/2013; R/6739/2013;
R/6747/2013; R/6748/2013; R/6754/2013; R/6765/2013; R/6788/2013;
R/6789/2013; R/6791/2013; R/6793/2013; R/6794/2013; R/6805/2013;
R/6816/2013; R/6822/2013; R/6832/2013; R/6837/2013; R/6844/2013;
R/6845/2013; R/6849/2013; R/6867/2013; R/6874/2013; R/6880/2013;
R/6887/2013; R/6893/2013; R/6902/2013; R/6915/2013; R/6935/2013;
R/6941/2013; R/6945/2013; R/6949/2013; R/6950/2013; R/6960/2013;
R/6961/2013; R/6962/2013; R/6975/2013; R/6977/2013; R/6979/2013;
R/6980/2013; R/6981/2013; R/6991/2013; R/7004/2013; R/7020/2013;
R/7029/2013; R/7057/2013; R/7084/2013; R/7128/2013; R/7129/2013;
R/7132/2013; R/7147/2013; R/7184/2013; R/7193/2013; R/7206/2013;
R/7231/2013; R/7233/2013; R/7245/2013; R/7255/2013; R/7285/2013;
R/0009/2014; R/0012/2014; R/0044/2014; R/0063/2014; R/0064/2014;
R/0067/2014; R/0070/2014; R/0072/2014; R/0073/2014; R/0074/2014;
R/0075/2014; R/0090/2014; R/0105/2014; R/0106/2014; R/0107/2014;
R/0111/2014; R/0170/2014; R/0189/2014; R/0200/2014; R/0208/2014;
R/0209/2014; R/0222/2014; R/0248/2014; R/0251/2014; R/0270/2014;
R/0282/2014; R/0336/2014; R/0382/2014; R/0403/2014; R/0411/2014;
R/0420/2014; R/0421/2014; R/0464/2014; R/0490/2014; R/0491/2014;
R/0493/2014; R/0504/2014; R/0508/2014; R/0521/2014; R/0536/2014;
R/0545/2014; R/0557/2014; R/0614/2014; R/0638/2014; R/0643/2014;
R/0682/2014; R/0684/2014; R/0693/2014; R/0734/2014; R/0745/2014;
R/0764/2014; R/0777/2014; R/0802/2014; R/0854/2014; R/0856/2014;
R/0920/2014; R/0924/2014; R/0989/2014; R/1022/2014; R/1042/2014;
R/1071/2014; R/1106/2014; R/1128/2014; R/1135/2014; R/1205/2014;
R/1211/2014; R/1282/2014; R/1762/2014; R/1923/2014

A2.1.2 Productos convertibles

Entidad	Reclamaciones
Banco de Sabadell, S.A.	R/4329/2013; R/6984/2013; R/0970/2014
Banco Inversis, S.A.	R/0151/2014
Banco Popular Español, S.A.	R/4546/2013; R/4738/2013; R/4849/2013; R/5176/2013; R/5325/2013; R/5718/2013; R/5750/2013; R/5764/2013; R/6588/2013; R/6597/2013; R/6645/2013; R/6905/2013; R/0529/2014; R/0606/2014; R/1078/2014; R/1079/2014; R/1080/2014; R/1081/2014; R/1087/2014
Banco Santander, S.A..	R/2821/2012; R/3132/2012; R/3282/2012; R/3290/2012; R/3928/2012; R/7228/2012; R/0639/2013; R/2225/2013; R/2483/2013; R/2489/2013; R/2545/2013; R/2551/2013; R/2580/2013; R/2708/2013; R/2738/2013; R/2797/2013; R/2978/2013; R/3235/2013; R/3242/2013; R/3249/2013; R/3423/2013; R/3472/2013; R/3485/2013; R/3565/2013; R/3578/2013; R/3710/2013; R/4347/2013; R/4447/2013; R/4492/2013; R/4525/2013; R/4615/2013; R/4643/2013; R/4779/2013; R/4784/2013; R/4788/2013; R/4846/2013; R/4855/2013; R/4862/2013; R/4863/2013; R/4864/2013; R/4890/2013; R/4978/2013; R/4979/2013; R/5027/2013; R/5039/2013; R/5107/2013; R/5115/2013; R/5218/2013; R/5234/2013; R/5269/2013; R/5292/2013; R/5298/2013; R/5300/2013; R/5414/2013; R/5449/2013; R/5450/2013; R/5464/2013; R/5492/2013; R/5495/2013; R/5498/2013; R/5499/2013; R/5500/2013; R/5529/2013; R/5566/2013; R/5572/2013; R/5611/2013; R/5637/2013; R/5642/2013; R/5653/2013; R/5696/2013; R/5755/2013; R/5757/2013; R/5774/2013; R/5798/2013; R/5827/2013; R/5841/2013; R/5869/2013; R/5909/2013; R/5937/2013; R/6003/2013; R/6024/2013; R/6075/2013; R/6152/2013; R/6157/2013; R/6202/2013; R/6249/2013; R/6267/2013; R/6281/2013; R/6289/2013; R/6332/2013; R/6391/2013; R/6399/2013; R/6400/2013; R/6410/2013; R/6424/2013; R/6431/2013; R/6465/2013; R/6534/2013; R/6540/2013; R/6576/2013; R/6578/2013; R/6595/2013; R/6615/2013; R/6629/2013; R/6679/2013; R/6690/2013; R/6710/2013; R/6732/2013; R/6737/2013; R/6763/2013; R/6795/2013; R/6797/2013; R/6798/2013; R/6846/2013; R/6859/2013; R/6900/2013; R/6927/2013; R/6952/2013; R/6968/2013; R/7055/2013; R/7152/2013; R/7197/2013; R/7274/2013; R/7304/2013; R/0006/2014; R/0020/2014; R/0035/2014; R/0065/2014; R/0071/2014; R/0084/2014; R/0139/2014; R/0194/2014; R/0211/2014; R/0292/2014; R/0339/2014; R/0362/2014; R/0377/2014; R/0399/2014; R/0418/2014; R/0422/2014; R/0479/2014; R/0509/2014; R/0558/2014; R/0567/2014; R/0599/2014; R/0616/2014; R/0641/2014; R/0729/2014; R/0738/2014; R/0750/2014; R/0788/2014; R/0816/2014; R/0821/2014; R/0836/2014; R/0838/2014; R/0936/2014; R/0992/2014; R/0995/2014; R/1010/2014; R/1023/2014; R/1024/2014; R/1030/2014; R/1046/2014; R/1061/2014; R/1064/2014; R/1113/2014
Caixabank, S.A.	R/3303/2013; R/3419/2013; R/5603/2013; R/5630/2013; R/5662/2013; R/6236/2013; R/6256/2013; R/6663/2013; R/7034/2013; R/7195/2013; R/7239/2013; R/0016/2014; R/0077/2014; R/0095/2014; R/0277/2014; R/0328/2014; R/0434/2014; R/1069/2014
Targobank, S.A.	R/0457/2014

A2.1.3 Permutas financieras

Relación de reclamaciones
con informe favorable al
reclamante

Entidad	Reclamaciones
Abanca Corporación Bancaria, S.A.	R/6346/2013
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/5259/2013; R/5933/2013; R/6128/2013; R/6611/2013; R/0037/2014
Banco de Sabadell, S.A.	R/5485/2013
Banco Popular Español, S.A.	R/6808/2013; R/6868/2013
Banco Santander, S.A.	R/4481/2013; R/4774/2013; R/4896/2013; R/6026/2013; R/6183/2013; R/6334/2013; R/7068/2013; R/7136/2013; R/7200/2013; R/7203/2013; R/0699/2014; R/1262/2014
Bankia, S.A	R/5258/2013
Catalunya Banc, S.A.	R/1706/2013; R/4800/2013; R/0204/2014

A2.1.4 Instituciones de inversión colectiva

Entidad	Reclamaciones
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/5236/2013; R/5671/2013
Banco Caixa Geral, S.A.	R/2402/2013
Banco de Sabadell, S.A.	R/6764/2013
Banco Santander, S.A.	R/4632/2013
Caixabank, S.A.	R/2959/2013; R/6514/2013; R/6881/2013
Caja Laboral Popular, Cooperativa de Crédito	R/1553/2014
GVC Gaesco Gestión, SGIIC, S.A.	R/5385/2013; R/5386/2013
Kutxabank, S.A.	R/5778/2013

A2.1.5 Otros

Entidad	Reclamaciones
Abanca Corporación Bancaria, S.A.	R/4494/2013; R/5823/2013; R/6616/2013; R/7010/2013; R/1232/2014; R/1869/2014
Ahorro Corporación Financiera, S.V., S.A.	R/3891/2013
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/1800/2013; R/5976/2013
Banco Caixa Geral, S.A.	R/5413/2013; R/5700/2013
Banco de Sabadell, S.A.	R/4040/2013; R/4998/2013; R/5105/2013; R/5203/2013; R/5206/2013; R/5396/2013; R/5526/2013; R/5698/2013; R/6144/2013; R/6294/2013; R/6341/2013; R/6614/2013; R/6620/2013; R/6758/2013; R/6836/2013; R/6852/2013; R/6875/2013; R/6876/2013; R/7070/2013; R/7168/2013; R/7299/2013; R/0028/2014; R/0081/2014; R/0094/2014; R/0137/2014; R/0153/2014; R/0293/2014; R/0294/2014; R/0528/2014; R/0681/2014; R/0710/2014; R/0739/2014; R/0752/2014; R/0755/2014; R/0870/2014; R/0890/2014; R/1111/2014; R/1209/2014; R/1293/2014; R/1323/2014; R/1365/2014; R/1373/2014; R/1401/2014; R/1425/2014; R/1633/2014; R/1770/2014; R/1798/2014; R/1849/2014
Banco Inversis, S.A.	R/0250/2013; R/3150/2013; R/5598/2013; R/5695/2013
Banco Popular Español, S.A.	R/10057/2012; R/10058/2012; R/10059/2012; R/10641/2012; R/7112/2012; R/0600/2013; R/0751/2013; R/3560/2013; R/6330/2013

Entidad	Reclamaciones
Banco Santander, S.A.	R/0517/2013; R/0635/2013; R/0667/2013; R/0772/2013; R/0777/2013; R/0854/2013; R/1303/2013; R/1370/2013; R/1428/2013; R/1482/2013; R/1536/2013; R/1768/2013; R/1787/2013; R/1804/2013; R/2088/2013; R/2134/2013; 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/2732/2013; 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/3732/2013; R/3735/2013; R/4165/2013; R/4274/2013; R/4283/2013; R/4293/2013; R/4867/2013; R/5337/2013; R/5360/2013; R/5371/2013; R/5463/2013; R/5481/2013; R/5674/2013; R/5758/2013; R/5793/2013; R/5847/2013; R/5881/2013; R/6079/2013; R/6191/2013; R/6354/2013; R/6366/2013; R/6479/2013; R/6538/2013; R/6637/2013; R/6703/2013; R/6799/2013; R/6802/2013; R/6993/2013; R/7026/2013; R/7086/2013; R/7266/2013; R/0080/2014; R/0182/2014; R/0404/2014; R/0444/2014; R/0503/2014; R/0654/2014; R/0662/2014; R/0956/2014; R/1296/2014; R/1455/2014; R/1555/2014; R/1595/2014; R/1693/2014; R/1804/2014; R/1886/2014
Bankia, S.A	R/1495/2013; R/1947/2013; R/3478/2013; R/4606/2013; R/4935/2013; R/6322/2013; R/0260/2014; R/0390/2014; R/0580/2014; R/0748/2014; R/0800/2014
Bankinter, S.A.	R/1718/2013; R/1924/2013; R/3304/2013; R/3608/2013; R/3716/2013; R/4024/2013; R/4536/2013; R/4970/2013; R/5239/2013; R/5929/2013; R/5962/2013; R/6063/2013; R/6312/2013; R/6440/2013; R/6468/2013; R/6686/2013; R/7083/2013; R/0078/2014; R/0226/2014; R/0376/2014; R/0727/2014
Barclays Bank, S.A.	R/0507/2013; R/1887/2013; R/2634/2013; R/2808/2013; R/2993/2013; R/3195/2013; R/3218/2013; R/3453/2013; R/4037/2013; R/4038/2013; R/4299/2013; R/4323/2013; R/4324/2013; R/4422/2013; R/4820/2013; R/4842/2013; R/4918/2013; R/5397/2013; R/5436/2013; R/5728/2013; R/6028/2013; R/6096/2013; R/6139/2013; R/6303/2013; R/6567/2013; R/6689/2013; R/6728/2013; R/7104/2013; R/7171/2013; R/7172/2013; R/7174/2013; R/7247/2013; R/0047/2014; R/0176/2014; R/0190/2014; R/0608/2014; R/0696/2014; R/0888/2014
BNP Paribas España, S.A.	R/6278/2013; R/6999/2013
Caixabank, S.A.	R/7095/2012; R/1485/2013; R/2649/2013; R/3219/2013; R/3555/2013; R/4636/2013; R/4821/2013; R/4880/2013; R/4914/2013; R/4975/2013; R/5012/2013; R/5514/2013; R/6193/2013; R/6820/2013; R/0397/2014; R/0873/2014
Citibank España, S.A.	R/3559/2013; R/4086/2013; R/4595/2013; R/6203/2013; R/6557/2013; R/6573/2013; R/6719/2013; R/6796/2013; R/0197/2014
Deutsche Bank S.A. Española	R/0392/2013; R/0658/2013; R/1086/2013; R/1280/2013; R/1302/2013; R/2375/2013; R/2485/2013; R/3042/2013; R/4857/2013; R/5184/2013; R/5290/2013; R/5431/2013; R/5803/2013; R/6040/2013; R/6116/2013; R/6195/2013; R/6680/2013; R/6702/2013; R/6713/2013; R/6806/2013; R/6908/2013; R/6963/2013; R/0050/2014; R/0089/2014; R/0474/2014; R/0514/2014; R/0824/2014; R/1002/2014
Dracon Partners, EAFI, SL	R/7046/2013; R/7047/2013; R/7048/2013; R/7049/2013; R/7050/2013; R/7051/2013; R/7052/2013; R/7053/2013; R/7054/2013; R/7059/2013; R/7060/2013; R/7061/2013; R/7062/2013; R/7063/2013; R/7091/2013; R/7258/2013; R/7259/2013; R/7260/2013; R/7261/2013; R/7262/2013; R/7263/2013; R/7302/2013; R/7303/2013; R/7306/2013; R/7307/2013; R/7311/2013; R/0007/2014; R/0155/2014; R/0156/2014; R/0157/2014; R/0158/2014; R/0230/2014; R/0264/2014; R/0908/2014; R/0909/2014
Ibercaja Banco, S.A.	R/6733/2013
Kutxabank, S.A.	R/7225/2013; R/0316/2014
Mirabaud Finanzas, S.V. S.A.	R/5445/2013

Entidad	Reclamaciones
Novo Banco, S.A. Sucursal en España	R/1651/2013
Popular Banca Privada, S.A.	R/0636/2014
RBC Investor Services España, S.A.	R/3758/2013
UBS Bank, S.A.	R/4709/2013; R/6769/2013; R/1646/2014
Unicaja Banco, S.A.	R/6668/2013; R/6914/2013; R/0605/2014

A.2.2 Incidencias en ejecución de órdenes

A.2.2.1 Incidencias relativas a órdenes sobre valores

Entidad	Reclamaciones
Banco Bilbao Vizcaya, Argentaria, S.A.	R/3624/2013; R/5812/2013
Banco de Sabadell, S.A.	R/0560/2014
Banco Inversis, S.A.	R/2151/2013
Banco Mediolanum, S.A.	R/2077/2013
Banco Popular Español, S.A.	R/0807/2013; R/6388/2013
Banco Santander, S.A.	R/1056/2013; R/1940/2013
Bankia, S.A	R/5725/2013; R/7216/2013; R/0497/2014; R/0562/2014
Bankinter, S.A.	R/2725/2013; R/7151/2013
Barclays Bank, S.A.	R/0614/2013
Caixabank, S.A.	R/4005/2013; R/5322/2013
Caja Rural de Salamanca, Sociedad Coop. de Crédito	R/3998/2013
Deutsche Bank S.A. Española	R/3733/2013
Eurodeal, S.V. S.A.	R/2089/2013
Ibercaja Banco, S.A.	R/4074/2013
ING Direct, N.V. Sucursal en España	R/2254/2013
Interdin Bolsa, S.V., S.A.	R/2562/2013
Triodos Bank, N.V., S.E.	R/4988/2013
X-Trade Brokers Dom Marlerski, S.A. Sucursal en España	R/3770/2013

A.2.2.2 Incidencias relativas a órdenes sobre IIC

Entidad	Reclamaciones
Abanca Corporación Bancaria, S.A.	R/1244/2014
Banco Cooperativo Español, S.A.	R/1883/2014
Banco de Sabadell, S.A.	R/1043/2014
Banco Inversis, S.A.	R/4767/2013; R/6685/2013
Banco Mediolanum, S.A.	R/4778/2013
Banco Santander, S.A.	R/1586/2013; R/2866/2013; R/3284/2013; R/4682/2013; R/5697/2013
Bankia, S.A.	R/4994/2013; R/7250/2013
Bankinter, S.A.	R/0819/2014; R/1429/2014
Barclays Bank, S.A.	R/7178/2012; R/6372/2013; R/7031/2013; R/0984/2014; R/1181/2014
Caixabank, S.A.	R/0766/2014
Catalunya Banc, S.A.	R/6192/2013
Citibank España, S.A.	R/1213/2014
Deutsche Bank S.A. Española	R/0782/2014
Self-Trade Bank, S.A.	R/5296/2013
Unicaja Banco S.A.	R/6058/2013

A.2.3 Comisiones

A.2.3.1 Comisiones por administración y custodia, operaciones, traspaso y otras comisiones relativas a valores

Entidad	Reclamaciones
Banco Bilbao Vizcaya, Argentaria, S.A.	R/3648/2013
Banco Caixa Geral, S.A.	R/1235/2014
Banco de Sabadell, S.A.	R/0678/2013; R/0833/2014; R/1617/2014
Banco Mare Nostrum, S.A.	R/0892/2014
Banco Popular Español, S.A.	R/0471/2014
Banco Santander, S.A.	R/7553/2012; R/4980/2013; R/0730/2014
Bankia, S.A.	R/5663/2013; R/0179/2014; R/1011/2014; R/1231/2014
Bankinter, S.A.	R/2221/2013; R/2704/2013; R/4529/2013; R/0746/2014
Barclays Bank, S.A.	R/10656/2012; R/0203/2013; R/1590/2013; R/1803/2013; R/2033/2013; R/2358/2013; R/3355/2013; R/3450/2013; R/3776/2013; R/4178/2013; R/4571/2013; R/4624/2013; R/4635/2013; R/4845/2013; R/4921/2013; R/5490/2013; R/5846/2013; R/6023/2013; R/6318/2013; R/6552/2013; R/6553/2013; R/6873/2013; R/7232/2013; R/0027/2014; R/0113/2014; R/0306/2014; R/0761/2014; R/0804/2014; R/0868/2014; R/1214/2014; R/1245/2014
Caixabank, S.A.	R/4160/2013; R/4163/2013; R/4676/2013; R/5001/2013; R/5715/2013; R/6133/2013; R/6134/2013; R/0702/2014; R/1238/2014
Caja 3 Bolsa, S.V., S.A.	R/4934/2013
Cajas Rurales Unidas, Sociedad Coop. de Crédito	R/4677/2013; R/7179/2013; R/0887/2014
Deutsche Bank S.A. Española	R/5247/2013; R/6590/2013; R/6612/2013; R/0933/2014

Entidad	Reclamaciones
Ibercaja Banco, S.A.	R/2416/2013; R/3588/2013; R/4218/2013; R/4755/2013; R/4791/2013; R/5484/2013; R/7300/2013; R/0501/2014; R/0807/2014; R/1014/2014; R/1122/2014
ING Direct, N.V. Sucursal en España	R/2281/2013
Kutxabank, S.A.	R/0853/2014
Liberbank, S.A.	R/5859/2013; R/7097/2013; R/7142/2013; R/0191/2014; R/0245/2014
Self-Trade Bank, S.A.	R/2494/2013; R/0650/2014
Unicaja Banco, S.A.	R/2899/2013; R/7112/2013; R/0855/2014
Unoe Bank, S.A.	R/1124/2013

A.2.3.2 Comisiones por suscripción, reembolso, traspaso y otras comisiones relativas a IIC

Entidad	Reclamaciones
Banca March, S.A.	R/3065/2013
Banco Bilbao Vizcaya, Argentaria, S.A.	R/0029/2014
Banco Inversis, S.A.	R/10127/2012; R/0834/2014
Banco Santander, S.A.	R/7001/2013; R/0218/2014
Bankia Fondos, SGIC, S.A.	R/7066/2013
Caixabank, S.A.	R/0459/2013; R/0088/2014
Caja Laboral Popular, Coop. Crédito	R/1072/2014
Citibank España, S.A.	R/4162/2013
Self-Trade Bank, S.A.	R/6549/2013

A.2.4 Información posterior a la contratación

A.2.4.1 Información acontecimientos relacionados con valores

Entidad	Reclamaciones
Abanca Corporación Bancaria, S.A.	R/2306/2013
Banco Caixa Geral, S.A.	R/4972/2013
Banco de Sabadell, S.A.	R/0401/2014; R/0993/2014
Banco Popular Español, S.A.	R/2303/2013; R/0987/2014; R/1179/2014
Banco Santander, S.A.	R/8870/2012; R/0242/2013; R/5131/2013; R/6643/2013; R/7160/2013; R/7167/2013; R/0512/2014
Bankia, S.A.	R/4561/2013; R/5816/2013; R/6172/2013; R/7076/2013; R/0799/2014
Bankinter, S.A.	R/6853/2013
Caixabank, S.A.	R/4822/2013; R/7148/2013
Caja Laboral Popular, Coop. Crédito	R/0971/2014
Catalunya Banc, S.A.	R/0363/2014
Deutsche Bank S.A. Española	R/1218/2014
Ibercaja Banco, S.A.	R/0462/2014
Liberbank, S.A.	R/0417/2013
Unicaja Banco, S.A.	R/5794/2013

A.2.4.2 Información acontecimientos relacionados con IIC

Entidad	Reclamaciones
Abanca Corporación Bancaria, S.A.	R/0829/2014
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/2337/2013; R/6885/2013
Banco de Sabadell, S.A.	R/1350/2014
Banco Popular Español, S.A.	R/0716/2014; R/2016/2014
Banco Santander, S.A.	R/6610/2013; R/1140/2014
Bankia, S.A.	R/4206/2013
Bankinter, S.A.	R/4158/2013
Citibank España, S.A.	R/5939/2013
Deutsche Bank S.A. Española	R/0808/2014
Ibercaja Banco, S.A.	R/4805/2013

A.2.5 Otros motivos

Relación de reclamaciones
con informe favorable al
reclamante

Entidad	Reclamaciones
Abanca Corporación Bancaria, S.A.	R/5373/2013; R/6970/2013
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/8912/2012; R/8966/2012; R/2550/2013; R/4922/2013; R/5444/2013; R/0298/2014; R/1879/2014
Banco de Sabadell, S.A.	R/1181/2013; R/6167/2013; R/0680/2014; R/0814/2014
Banco Inversis, S.A.	R/4463/2013
Banco Mare Nostrum, S.A.	R/0967/2014
Banco Popular Español, S.A.	R/1537/2013; R/2201/2013; R/4679/2013; R/6084/2013; R/0329/2014; R/0465/2014; R/1049/2014
Banco Santander, S.A.	R/0478/2013; R/4073/2013; R/5934/2013; R/6761/2013; R/6870/2013; R/0110/2014; R/0119/2014; R/0162/2014; R/0950/2014; R/1276/2014; R/1387/2014; R/1545/2014
Bankia, S.A	R/1414/2013; R/2030/2013; R/3162/2013; R/3970/2013; R/4125/2013; R/4509/2013; R/4976/2013; R/5067/2013; R/0872/2014; R/0955/2014; R/1384/2014; R/1491/2014; R/1559/2014; R/1575/2014; R/1738/2014; R/1818/2014
Bankinter, S.A.	R/3728/2013
Barclays Bank, S.A.	R/1265/2013
Caixabank, S.A.	R/0706/2013; R/2028/2013; R/5398/2013; R/6438/2013; R/6623/2013; R/1124/2014; R/1783/2014
Caja Laboral Popular, Coop. Crédito	R/7110/2013
Catalunya Banc, S.A.	R/4992/2013; R/1345/2014
Citibank España, S.A.	R/5230/2013
CMC Markets UK, PLC, Sucursal en España	R/3204/2013
DIF Broker Sociedades Corretora, SA Sucursal en España	R/4144/2013
Ibercaja Banco S.A.	R/2484/2013; R/4157/2013; R/6828/2013
Interdin Bolsa, S.V., S.A.	R/1338/2013; R/2376/2013; R/2853/2013; R/2854/2013
Kutxabank, S.A.	R/4370/2013
Liberbank, S.A.	R/6642/2013; R/0305/2014; R/1270/2014
Open Bank, S.A.	R/5175/2013
Popular Banca Privada, S.A.	R/2789/2013
Unicaja Banco, S.A.	R/0857/2014; R/1265/2014; R/1314/2014

Anexo 3 Nuevo sistema de tramitación electrónica de reclamaciones, quejas y consultas

ANEXO 3 **Nuevo sistema de tramitación electrónica de reclamaciones, quejas y consultas**

Nuevo sistema de tramitación electrónica de reclamaciones, quejas y consultas

La Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores²⁶ disponía que, a partir del 1 de junio de 2014, entrarían en vigor sus disposiciones relativas a la presentación por vía electrónica de las reclamaciones, quejas y consultas. Además de la posibilidad de presentar las reclamaciones y consultas de manera electrónica por parte de los reclamantes y consultantes individuales, se contemplaba la obligación de que el intercambio de documentación entre la entidad reclamada y la CNMV, así como la presentación de quejas y reclamaciones colectivas, había de realizarse mediante el sistema CIFRADO/CNMV.

A este respecto, se ha habilitado para las entidades reclamadas un nuevo trámite electrónico, denominado «alegaciones de entidades reclamadas por inversores» (ALR), al que pueden acceder tras haber iniciado sesión en CIFRADO a través del enlace <https://sede.cnmv.gob.es/sedecnmv/sedeelectronica.aspx>. A través de este trámite electrónico, las entidades reclamadas reciben todas las comunicaciones realizadas por el Servicio de Reclamaciones de la CNMV en el curso de un procedimiento de reclamación y estas presentan las alegaciones y toda la documentación que estimen ajustado a su derecho. En este sentido, desde el 1 de junio de 2014 hasta el 31 de marzo de 2015 se han intercambiado por sede electrónica 2.759 escritos.

Respecto a los inversores, a fin de lograr una adecuada y rápida atención, la norma ha introducido, como se ha indicado anteriormente, 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. Por otra parte, a la hora de desarrollar e implantar la nueva aplicación informática para dar el oportuno soporte, se ha incorporado un módulo telemático con el ánimo de facilitar la vía electrónica en las distintas fases del procedimiento.

Los inversores pueden acceder al formulario electrónico a través del enlace https://sede.cnmv.gob.es/SedeCNMV/LibreAcceso/RQC/Reclamaciones_Conultas.aspx. Para presentar una reclamación por vía electrónica, el inversor puede hacerlo de dos formas: i) con un correo electrónico y una clave de ocho caracteres o ii) con un certificado o DNI electrónico.

26 Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores.

Una vez que el reclamante ha iniciado por vía telemática el proceso de reclamación ante el Servicio de Reclamaciones, todas las comunicaciones posteriores entre ambos se realizarán, única y exclusivamente, por esta vía.

En este sentido, cuando desde el Servicio de Reclamaciones se comunique cualquier actuación al reclamante, este recibirá un correo electrónico al que se incorporará un enlace a través del cual podrá acceder, directamente, al documento del que se trate. No obstante, todos los documentos generados en la tramitación de la reclamación presentada podrán ser consultados desde la sede electrónica de la CNMV, accediendo al expediente concreto de su reclamación, utilizando para ello el mismo modo que eligió para presentar su reclamación: usuario y contraseña o certificado o DNI electrónico. Por su parte, si el reclamante quiere aportar cualquier documento a su expediente, deberá hacerlo igualmente por vía electrónica, pudiendo incorporarse nueva documentación una vez que el estado de su expediente sea distinto a «en proceso de verificación», accediendo a su reclamación desde la sede electrónica de la CNMV.

Cabe recordar que, en aquellos supuestos en los que se acceda a este sistema electrónico de presentación de reclamaciones con correo electrónico y clave, solo podrá accederse a la reclamación presentada utilizando el mismo correo y clave que se introdujo en el momento de su presentación.

La presentación de reclamaciones utilizando este sistema electrónico se prevé por la norma como voluntario, no obstante, dicha norma solo asegura el conocimiento, del estado de tramitación en que se encuentra la reclamación, en el momento que lo desee el reclamante, a los que hayan aceptado esta vía de comunicación.

Los reclamantes siguen utilizando, mayoritariamente, el sistema tradicional de presentación de las reclamaciones (soporte papel).

No obstante, aun cuando desde la apertura de la Sede electrónica siempre ha existido un trámite con firma electrónica para presentar reclamaciones y consultas, su utilización por los inversores ha sido mínima (0,56 %).

Por ello, tras la promulgación de la Circular 7/2013 ya mencionada, se consideró conveniente incorporar en la Sede electrónica un sistema que facilitara la presentación de reclamaciones y consultas, a fin de que fomentara el uso por parte de los inversores de este nuevo sistema electrónico, siendo posible presentar las reclamaciones con código de usuario (en este caso, se corresponde con una dirección de correo electrónico) y clave.

Este nuevo sistema parece que está cumpliendo, al menos parcialmente, con el fin perseguido. Así, desde el 1 de junio de 2014 hasta el 31 de marzo de 2015, las distribuciones papel / electrónico se ha situado en un 63,93 % frente a un 36,07 %.

Si se desglosan estas cifras, se pone de manifiesto que en el caso de consultas y otros escritos la utilización de la tramitación electrónica con usuario y contraseña es alta, 74,04 % frente a un 25,62 % recibido en papel. Sin embargo, estas cifras disminuyen notablemente cuando se refieren a los datos de reclamaciones individuales presentadas por vía electrónica. Así, las reclamaciones electrónicas representan un escaso 5,31 % frente al 93,95 % que se sigue presentado en papel.

De conformidad con los datos indicados, se hace necesario difundir entre el público este nuevo sistema de presentación telemática de reclamaciones para fomentar una

mayor utilización. El deseable aumento de la presentación telemática de las reclamaciones unido al hecho de que todas las comunicaciones del Servicio de Reclamaciones con las entidades reclamadas se producen ya, única y exclusivamente, por vía electrónica —independientemente de la forma elegida por el reclamante para presentar su reclamación— permitirá, en un futuro, agilizar los trámites en los expedientes de reclamación.

La implementación de estos desarrollos informáticos está en consonancia con los fines que, en relación con la utilización de las nuevas tecnologías, se persiguen en el ámbito del sector público. En este sentido, el informe elaborado por la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA), creada por Acuerdo de Consejo de Ministros de 26 de octubre de 2012, y presentado al Consejo de Ministros de 21 de junio de 2013, reconoce el papel fundamental de la implantación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) por el sector público.

