



# Atención de reclamaciones y consultas de los inversores

## Memoria 2015



**Atención de reclamaciones  
y consultas de los inversores  
Memoria 2015**

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](http://www.cnmv.es)

**Maquetación:** Composiciones Rali, S.A.

**ISSN:** 1989-2071

# Índice general

<b>1</b>	<b>Introducción</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Actividad durante 2015</b>	<b>13</b>
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	16
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	22
2.1.6.	Allanamientos o avenimientos y desistimientos atendiendo al asunto planteado en la reclamación	24
2.1.7.	Seguimiento de los informes favorables al reclamante	25
2.1.8.	Clasificación de entidades reclamadas según diversos criterios ( <i>ranking</i> )	26
2.2.	Consultas	32
2.2.1.	Volumen y canales de consulta	32
2.2.2.	Temas objeto de consulta	34
2.3.	Mecanismos de cooperación internacional	35
2.3.1.	Financial Dispute Resolution Network (FIN-NET)	35
2.3.2.	Novedades en materia de regulación	37
<b>3</b>	<b>Asuntos destacados en las reclamaciones y criterios aplicados en su resolución</b>	<b>4</b>
3.1.	Remisión, con retraso, de la información de las condiciones sobre ampliaciones de capital en curso	43
3.2.	Perdida de los derechos de suscripción en ampliaciones de capital con emisión de derechos de suscripción y desembolso exigido	44
3.3.	Tramitación de reclamaciones en cuyos hechos intervienen varias entidades	45
3.4.	Atención de las peticiones de documentación realizadas por sus clientes	46
3.5.	Incidencia en la tramitación de órdenes de compra-venta de valores	46
<b>4</b>	<b>Asuntos más relevantes en las consultas</b>	<b>49</b>
4.1.	Intervención y posterior declaración de concurso de acreedores de Banco de Madrid, S.A.	51
4.2.	Solicitud de información sobre la cesión a un fondo de titulización de un préstamo hipotecario, así como de la situación en la que se encuentra un préstamo hipotecario tras la liquidación del fondo de titulización al que había sido cedido	56
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	57
4.4.	Sobre la posibilidad de renunciar a las acciones de sociedades excluidas con el fin de evitar los gastos de administración y custodia	57
4.5.	Cambio de divisa en traspasos de instituciones de inversión colectiva denominadas en una divisa distinta al euro	58
4.6.	Comisiones por la apertura y mantenimiento de una cuenta corriente asociada a una cuenta de valores	59
<b>Anexos</b>		<b>61</b>
Anexo 1	Cuadros estadísticos	63
Anexo 2	Relación de reclamaciones con informe favorable al reclamante	69
Anexo 3	Remisión electrónica de reclamaciones y quejas entre el Servicio de Reclamaciones del Banco de España y de la CNMV	79

## Índice de cuadros

Cuadro 1	Reclamaciones tramitadas según tipo de resolución	15
Cuadro 2	Distribución mensual de reclamaciones en 2015	17
Cuadro 3	Plazos de resolución de las reclamaciones en 2015	18
Cuadro 4	Razones de la denegación de la admisión a trámite de las reclamaciones	19
Cuadro 5	Motivos de las reclamaciones tramitadas con informe final motivado	20
Cuadro 6	Informes favorables al reclamante por motivos de reclamación en 2015	23
Cuadro 7	Allanamientos, avenimientos y desistimientos por motivos de reclamación en 2015	25
Cuadro 8	Actuaciones posteriores a informes favorables al reclamante por tipo de entidades contra las que se reclama	26
Cuadro 9	<i>Ranking</i> de entidades con informe final motivado en 2015	27
Cuadro 10	<i>Ranking</i> de entidades con informe motivado favorable por al reclamante	28
Cuadro 11	<i>Ranking</i> de entidades por porcentaje de aceptación de criterios	30
Cuadro 12	<i>Ranking</i> de entidades por porcentaje de actuaciones por posteriores comunicadas	31
Cuadro 13	Número de consultas por canal de recepción	33

## Índice de gráficos

Gráfico 1	Evolución anual de las reclamaciones	16
Gráfico 2	Evolución mensual de reclamaciones en 2015	17
Gráfico 3	Evolución anual de los motivos de las reclamaciones tramitadas con informe final motivado	21
Gráfico 4	Distribución de informes favorables al reclamante por motivo de reclamación en 2015	24
Gráfico 5	Reclamaciones con informe final en 2015 por entidades	27
Gráfico 6	Reclamaciones favorables y desfavorables al reclamante en 2015 por entidades	29
Gráfico 7	Concentración de reclamaciones por tipo de resolución del informe final	31
Gráfico 8	Materias objeto de consulta	35

# 1 Introducción





# 1 Introducción

Este informe recoge la actuación de la CNMV, a través de su Servicio de Reclamaciones, de la atención a las reclamaciones, quejas y consultas de los inversores realizadas durante 2015 y con ello cumple con 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.*

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, que recoge 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 electrónicos<sup>1</sup>. Dichas reclamaciones deberán tener un contenido mínimo, tal como:

- a) Datos identificativos del reclamante. Si la reclamación se presenta a través de un 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 por otros órganos administrativos, arbitrales o judiciales.
- e) Acreditar haber presentado la reclamación, por los mismos hechos, ante el Servicio de Atención al Cliente (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 de aportar la documentación solicitada cuando disponga de ella, 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.
- 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.

---

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

- 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 una 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 la correspondiente 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 haya 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, indicar que esta Memoria se compone de cuatro capítulos y tres anexos. Tras esta introducción –capítulo primero–, el capítulo segundo informa de la actividad de la CNMV durante el ejercicio 2015, incorporando:

- Los datos del número de reclamaciones y consultas presentadas, tramitadas y resueltas durante el ejercicio, así como de las que aún se encontraban en trámite al cierre del año 2015.
- La distribución temporal y los plazos de resolución de las reclamaciones en el año 2015, por meses y por trimestres, respectivamente.
- Las razones de la inadmisión 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.

Se establece un *ranking* por entidades según diversos criterios, tales como el número de reclamaciones con informe final motivado; el porcentaje de informes finales fa-

variables 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 2015. Entre otros, se han puesto de manifiesto en este ejercicio reclamaciones sobre la remisión, con retraso, de la información de las condiciones sobre ampliaciones de capital, la pérdida de los derechos de suscripción en ampliaciones de capital con emisión de derechos de suscripción y desembolso exigido. Asimismo, se ha puesto de manifiesto reclamaciones sobre la atención de peticiones de documentación realizadas por los clientes, reclamaciones cuyos hechos intervienen varias entidades e incidencias en la tramitación de órdenes de compraventa de valores.

El cuarto capítulo se dedica a los asuntos más relevantes que han sido objeto de consulta durante el año 2015, entre los que cabe destacar las cuestiones sobre la intervención y posterior declaración de concurso de acreedores de Banco de Madrid, S.A., las solicitudes de información sobre la cesión a un fondo de titulización de un préstamo hipotecario, así como la situación en la que se encuentra un préstamo hipotecario que estando cedido a un fondo de titulización, éste ha sido liquidado, las 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, consultas sobre la posibilidad de renunciar a las acciones de sociedades excluidas con el fin de evitar los gastos de administración y custodia, así como consultas sobre el cambio de divisa en traspasos de IIC denominadas en una divisa distinta al euro, o las dudas sobre el cobro de comisiones por la apertura y mantenimiento de una cuenta corriente asociada a una cuenta de valores.

Respecto a los tres anexos, el primero recoge 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 el funcionamiento del sistema de tramitación electrónica de reclamaciones, quejas y consultas.

## 2 Actividad durante 2015



## 2.1 Reclamaciones

### 2.1.1 Número y tipo de resolución de reclamaciones

En 2015, los inversores presentaron un total de 1.400 reclamaciones y quejas, lo que supuso un descenso del número de reclamaciones de un 41,5% con respecto a 2014. Así pues, tras haberse alcanzado un máximo de 10.900 reclamaciones y quejas presentadas en 2012, han ido reduciéndose, gradualmente, en ejercicios posteriores.

#### Reclamaciones tramitadas según tipo de resolución

CUADRO 1

Número de reclamaciones y quejas

	2013		2014		2015		% Var. 14/15
	Número	%	Número	%	Número	%	
<b>Registradas en el Servicio de Reclamaciones de la CNMV</b>	<b>7.308</b>	-	<b>2.393</b>	-	<b>1400</b>	-	<b>-41,5</b>
<b>No admitidas a trámite</b>	<b>1.685</b>	-	<b>592</b>	-	<b>547</b>	-	<b>-7,6</b>
<b>Tramitadas sin informe final motivado</b>	<b>2.242</b>	<b>26,7</b>	<b>766</b>	<b>16,9</b>	<b>213</b>	<b>14,1</b>	<b>-72,2</b>
Allanamiento o avenimiento	519	6,2	260	5,8	139	9,2	-46,5
Desistimiento	120	1,4	42	0,9	28	1,8	-33,3
Fuera de competencias	1.603	19,1	464	10,3	46	3,0	-90,1
<b>Tramitadas con informe final motivado</b>	<b>6.143</b>	<b>73,3</b>	<b>3.754</b>	<b>83,1</b>	<b>1303</b>	<b>85,9</b>	<b>-65,3</b>
Informe favorable al reclamante	4.199	50,1	2.700	59,7	761	50,2	-71,8
Informe desfavorable al reclamante	1.944	23,2	1.054	23,3	542	35,8	-48,6
<b>Total tramitadas</b>	<b>8.385</b>	<b>100</b>	<b>4.520</b>	<b>100,0</b>	<b>1516</b>	<b>100,0</b>	<b>-66,5</b>
<b>En trámite al cierre del ejercicio</b>	<b>3.615</b>	-	<b>896</b>	-	<b>233</b>		<b>-74,0</b>

Fuente: CNMV.

Las reclamaciones y quejas presentadas no se tramitan en caso de incumplimiento de los requisitos de admisión insubsanables o sin subsanar en plazo. Por este motivo se denegó la admisión a trámite de 547 reclamaciones y quejas en 2015.

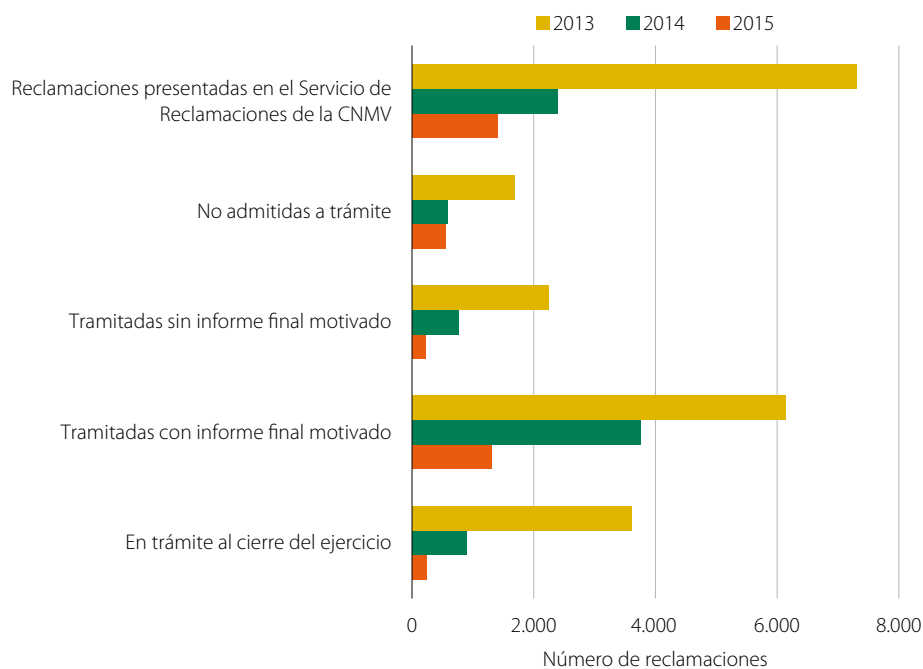
Aun habiendo sido admitida a trámite, la reclamación o queja puede terminar anticipadamente en determinados casos sin que la CNMV emita un informe final motivado.

Del total de quejas y reclamaciones tramitadas, en el 14,1% 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, en el 9,2% de los casos; bien porque desistió el reclamante, en el 1,8% 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 3% de casos

En el resto de las reclamaciones tramitadas, 85,9% 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 1.303 quejas y reclamaciones frente a los 3.754 informes de estas características que se emitieron en el año 2014, lo que supone un descenso del 65,3% respecto al año anterior.

No obstante, ha de tenerse en cuenta que el número de reclamaciones presentadas en el año 2015 ha disminuido en un 41,5% frente a las presentadas en el 2014. Sin embargo, a pesar del descenso anteriormente indicado, lo cierto es que en el 2015 se emitieron informes finales motivados en un 2,8% más de las reclamaciones tramitadas que en el año 2014.

Los reclamantes obtuvieron un informe favorable en el 58,4% de los casos y desfavorable en el 41,6% restante. En 2014 estos porcentajes fueron del 71,9% y 28,1% respectivamente.

#### 2.1.2 Distribución mensual y plazos de resolución de reclamaciones

La presentación de reclamaciones y quejas en el Servicio de Reclamaciones de la CNMV alcanzó sus niveles más altos en el primer trimestre del año, en el que se presentaron más de 409 reclamaciones y se acumuló el 29,2% del total anual. Por el contrario, durante el último trimestre, se registraron 309 reclamaciones en total, lo que supuso el 22% de las presentadas en el año.



## Distribución mensual de reclamaciones en 2015

CUADRO 2

Actividad durante 2015

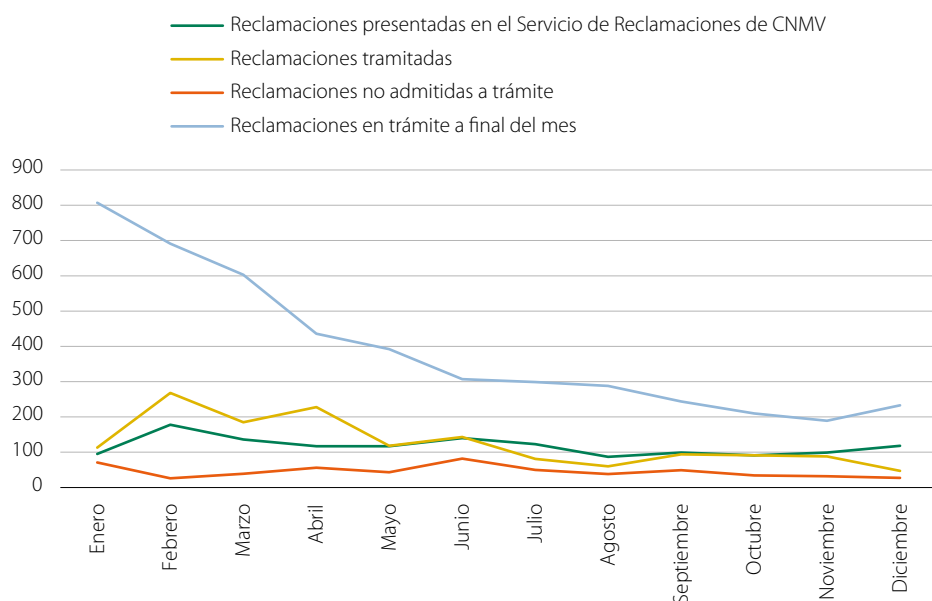
Mes	Reclamaciones presentadas en el Servicio de Reclamaciones de CNMV	Reclamaciones tramitadas	Reclamaciones no admitidas a trámite	Reclamaciones en trámite a final del mes
Enero	95	113	71	807
Febrero	178	268	26	691
Marzo	136	185	39	603
Abril	117	228	56	436
Mayo	117	118	43	392
Junio	140	143	82	307
Julio	123	81	50	299
Agosto	87	60	38	288
Septiembre	99	94	49	244
Octubre	91	91	34	210
Noviembre	99	88	32	189
Diciembre	118	47	27	233
<b>TOTAL</b>	<b>1.400</b>	<b>1516</b>	<b>547</b>	

Fuente: CNMV.

Como en años anteriores, la CNMV priorizó la atención de las reclamaciones y dedicó recursos suficientes a esta tarea. Este hecho, junto con el descenso de las reclamaciones presentadas y la implementación de sistemas informáticos de comunicación con los interesados han supuesto una continua y gradual reducción de las reclamaciones pendientes de tramitación a final de ejercicio. De esta manera, las reclamaciones en trámite al cierre del ejercicio 2015 representaban alrededor de la cuarta parte de las reclamaciones que se encontraban aun en trámite al inicio del ejercicio (esto es, 233, a finales de 2015, frente a las 896, pendientes a finales de 2014).

## Evolución mensual de reclamaciones en 2015

CRÁFICO 2



Fuente: CNMV.

Por otra parte, en el año 2015 el plazo medio de resolución de reclamaciones fue de 135 días. El plazo medio trimestral comenzó en 190 días en el primer trimestre y se vio reducido gradualmente finalizando el cuarto trimestre en tan sólo 69 días.

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 permitido que los intervinientes puedan beneficiarse de la inmediatez de las comunicaciones electrónicas así como de las facilidades derivadas del archivo informático de documentación.

### Plazos de resolución de las reclamaciones en 2015

CUADRO 3

Trimestre	Tramitadas con informe final motivado		Tramitadas sin informe final motivado		No admitidas a trámite		Total		Reclamaciones tramitadas y no admitidas en menos 4 meses	
	Núm.	Plazo	Núm.	Plazo	Núm.	Plazo	Núm.	Plazo	Núm.	% sobre total
1T	490	231	76	146	136	66	702	190	195	28%
2T	434	179	55	140	181	52	670	141	370	55%
3T	191	98	44	69	137	42	372	74	343	92%
4T	188	88	38	62	93	35	319	69	302	95%
<b>Año</b>	<b>1.303</b>	<b>173</b>	<b>213</b>	<b>114</b>	<b>547</b>	<b>50</b>	<b>2.063</b>	<b>135</b>	<b>1.210</b>	<b>59%</b>

Fuente: CNMV.

Las reclamaciones tramitadas y no admitidas a trámite en un plazo inferior a cuatro meses representaron un porcentaje superior al 90% sobre el total de reclamaciones analizadas en el tercer y cuarto trimestre del año (el 92% y el 95% respectivamente). Sin embargo, las reclamaciones analizadas en menos de cuatro meses representaron un porcentaje inferior en el primer y segundo trimestre del año (28% y 55% 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, constanding 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 aún más 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. El cuadro 4 muestra las principales razones de no admisión. 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 dicho servicio no habiendo transcurrido dos meses desde su presentación ante la entidad sin que conste inadmisión o desestimación por parte de ésta. Además, puede mencionarse el incumplimiento de otros requisitos 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 por cuestiones de fondo, el principal motivo en 2015 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 26,7% de dichas las reclamaciones. A este respecto, hay que indicar 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	279	51,0%
– No identificación del reclamante y/o de la entidad reclamada	4	0,7%
– Sin acreditar el cumplimiento del trámite previo ante el SAC o DC	205	37,5%
– Ausencia de firma, sin acreditar la representación o incumplimiento de otros requisitos formales.	70	12,8%
Plazo desde los hechos superior a 6 años	146	26,7%
Falta de concreción y otras causas de no admisión	122	22,3%
<b>Total</b>	<b>547</b>	<b>100,0%</b>

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 37,5% de las razones de las inadmisiones.

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

La mayor parte de las reclamaciones resueltas con informe motivado en 2015 tenían como causa principal la información recibida por los inversores con carácter previo a la contratación de productos financieros (50,4% del total), si bien se redujeron un 79,9% en comparación con 2014. En general, los inversores hacen constar en estas reclamaciones su disconformidad por la falta de adaptación de estos productos a su perfil inversor y por la ausencia o deficiencia de información sobre estos productos.

### Motivos de las reclamaciones tramitadas con informe final motivado

CUADRO 5

Número de reclamaciones y quejas

	2013		2014		2015		% var. 14/15
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	
<b>Información previa del producto y/o adaptación del producto al cliente</b>	<b>5.790</b>	<b>94,3</b>	<b>3.262</b>	<b>86,9</b>	<b>657</b>	<b>50,4</b>	<b>-79,9</b>
Participaciones preferentes y deuda subordinada nacional	4.636	75,5	2.550	67,9	185	14,2	-92,7
Productos convertibles	729	11,9	226	6	44	3,4	-80,5
Permutas financieras	45	0,7	31	0,8	37	2,8	19,4
IIC	42	0,7	17	0,5	29	2,2	70,6
Otros	338	5,5	438	11,7	362	27,8	-17,4
<b>Incidencias en ejecución de órdenes</b>	<b>82</b>	<b>1,3</b>	<b>117</b>	<b>3,1</b>	<b>241</b>	<b>18,5</b>	<b>106,0</b>
Valores <sup>1</sup>	34	0,6	64	1,7	184	14,1	187,5
IIC	48	0,8	53	1,4	57	4,4	7,5
<b>Comisiones</b>	<b>97</b>	<b>1,6</b>	<b>148</b>	<b>3,9</b>	<b>187</b>	<b>14,4</b>	<b>26,4</b>
Valores <sup>2</sup>	81	1,3	112	3	139	10,7	24,1
IIC <sup>3</sup>	16	0,3	36	1	48	3,7	33,3
<b>Información posterior a la contratación</b>	<b>70</b>	<b>1,1</b>	<b>70</b>	<b>1,9</b>	<b>71</b>	<b>5,4</b>	<b>1,4</b>
Valores	49	0,8	43	1,1	63	4,8	46,5
IIC	21	0,3	27	0,7	8	0,6	-70,4
<b>Otros motivos</b>	<b>104</b>	<b>1,7</b>	<b>157</b>	<b>4,2</b>	<b>147</b>	<b>11,3</b>	<b>-6,4</b>
<b>Total tramitadas con informe final motivado</b>	<b>6.143</b>	<b>100</b>	<b>3.754</b>	<b>100</b>	<b>1.303</b>	<b>100</b>	<b>-65,3</b>

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.

Atendiendo al tipo de producto sobre el que versaba la información previa, las reclamaciones descendieron un 92,7% en el caso de las participaciones preferentes y deuda subordinada y un 80,5% en el caso de los productos convertibles en comparación con el año anterior. Asimismo, su peso relativo sobre el total de reclamaciones tramitadas con informe motivado se ha visto reducido de un 67,9% a un 14,2% y de un 6% a un 3,4% respectivamente.

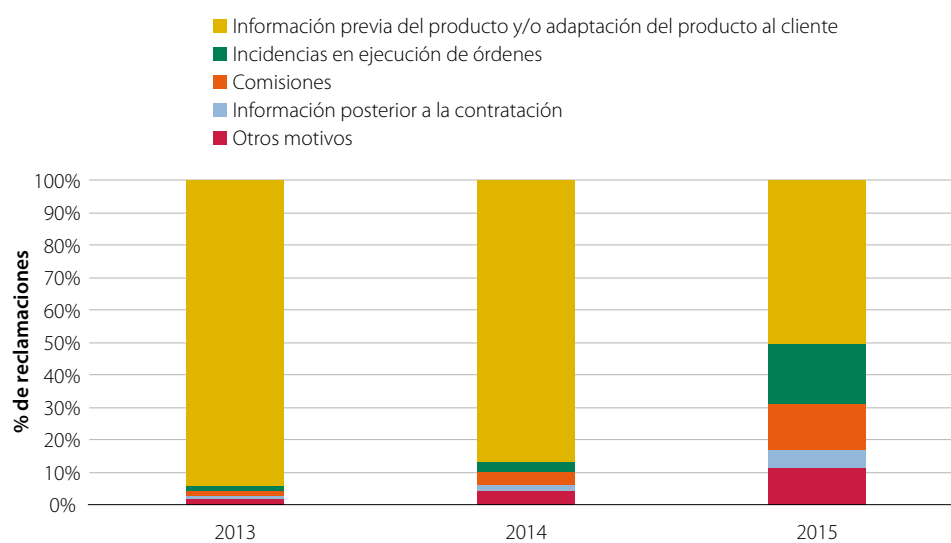
En cambio, han aumentado respecto al año anterior las reclamaciones relativas a información previa sobre permutas financieras (19,4%) y sobre instituciones de in-

versión colectiva (70,6%), si bien sólo representan el 2,8% y el 2,2% sobre el total de reclamaciones tramitadas con informe motivado.

Las reclamaciones resueltas por información previa sobre productos distintos de los anteriores se han reducido un 17,4% con respecto al año anterior y representan más del doble del peso relativo sobre el total de reclamaciones resueltas. Dentro de estos productos, destaca el incremento de las relativas a acciones, que supusieron 234 reclamaciones y constituyeron, con un 18,0%, la categoría más significativa sobre las reclamaciones resueltas.

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

GRÁFICO 3



Fuente: CNMV.

Las reclamaciones resueltas con informe final motivado por incidencias en la ejecución de órdenes de compra, venta o traspaso de valores aumentaron un 187,5% respecto del año anterior<sup>2</sup>. Estas reclamaciones han incrementado su peso relativo sobre el total de las tramitadas con informe motivado en comparación con el año previo, de manera que representaron un 14,1% en 2015 frente a un 1,7% en 2014. Las reclamaciones relativas a órdenes de compraventa de acciones supusieron la parte más importante de este epígrafe, ascendiendo a casi cien la cifra.

También aumentaron ligeramente las reclamaciones referidas a la ejecución de órdenes de suscripción, reembolso y traspaso de instituciones de inversión colectiva (IIC), concretamente un 7,5%, y pasaron a representar el 4,4% de las tramitadas con informe motivado.

Las reclamaciones resueltas sobre las comisiones aplicadas por los intermediarios aumentaron un 26,4% respecto a 2014. Estas reclamaciones suponen el 14,4% de las tramitadas con informe final motivado. En este caso, el aumento provino tanto de las comisiones por operaciones de valores (ejecución de operaciones bursátiles, ad-

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.

ministración y depósito, traspaso, cambio de titularidad, etc.) como de las comisiones por operaciones de IIC (suscripción, reembolso, traspaso, etc.).

Las reclamaciones por información posterior a la contratación del producto resueltas mediante informe final aumentaron un 46,5% para los valores y descendieron un 70,4% para las IIC. Dicha información tiene como finalidad facilitar a los clientes un adecuado seguimiento de sus posiciones en productos de inversión, así como de las opciones o derechos que se derivan de estas, siendo habitual que los inversores aleguen que no han recibido las comunicaciones o que lo han hecho fuera de plazo o con poca antelación para cursar las correspondientes instrucciones.

Finalmente, la resolución de reclamaciones por 'otros motivos' descendió un 6,4%. Este apartado incluye una amplia variedad de incidencias, entre ellas las relativas a la titularidad de los contratos, la tramitación de testamentarías, los contratos de depósito y administración de valores, la liquidación y cancelación anticipada de los contratos financieros atípicos y la gestión de carteras.

### 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 761 casos (el 58,4%). 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 383 informes favorables al reclamante sobre la inadecuada información previa del producto y sobre su falta de adaptación al perfil inversor del cliente representaron el 58,3% de los informes finales motivados emitidos por esta causa (657). Desglosando por el tipo de producto al que se refieren las reclamaciones, resulta que:

- De los 185 informes finales motivados emitidos sobre participaciones preferentes y deuda subordinada, 145 fueron favorables al reclamante (78,4% de los casos).
- De los 44 informes finales emitidos sobre productos convertibles, 35, es decir, un 79,6% de los casos, fueron favorables al reclamante.
- De los 37 informes finales emitidos sobre permutas financieras, un 73% de los casos (27 informes) fueron favorables al reclamante.
- De los 29 informes emitidos en relación con IIC, un 58,6% (17) fueron favorables al reclamante.
- De los 362 informes emitidos sobre otros productos, 159 informes (un 43,9% 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 58,9% de los informes finales motivados emitidos por dicha causa (142 informes); en el 56,7% de los informes emitidos por incidencias en las comisiones cobradas por las entidades; en el 54,9% de los informes emitidos por defectos detectados en la información posterior a la contratación; y, en el 61,9% 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 48 informes finales motivados emitidos relacionados con IIC, el 43,8% de los mismos fueron favorables al reclamante, y de los 139 informes relacionados con otros valores, el 61,2% fueron favorables al reclamante.

### Informes favorables al reclamante por motivos de reclamación en 2015

CUADRO 6

	Desfavorable al reclamante	Favorable al reclamante	Total	% Favorable al reclamante
<b>Información previa del producto y/o adaptación del producto al cliente</b>	<b>274</b>	<b>383</b>	<b>657</b>	<b>58,3%</b>
Participaciones preferentes y deuda subordinada nacional	40	145	185	78,4%
Productos convertibles	9	35	44	79,6%
Permutas financieras	10	27	37	73,0%
IIC	12	17	29	58,6%
Otros	203	159	362	43,9%
<b>Incidencias en ejecución de órdenes</b>	<b>99</b>	<b>142</b>	<b>241</b>	<b>58,9%</b>
Valores <sup>1</sup>	77	107	184	58,2%
IIC	22	35	57	61,4%
<b>Comisiones</b>	<b>81</b>	<b>106</b>	<b>187</b>	<b>56,7%</b>
Valores <sup>2</sup>	54	85	139	61,2%
IIC <sup>3</sup>	27	21	48	43,8%
<b>Información posterior a la contratación</b>	<b>32</b>	<b>39</b>	<b>71</b>	<b>54,9%</b>
Valores	28	35	63	55,6%
IIC	4	4	8	50,0%
<b>Otros motivos</b>	<b>56</b>	<b>91</b>	<b>147</b>	<b>61,9%</b>
<b>Total</b>	<b>542</b>	<b>761</b>	<b>1.303</b>	<b>58,4%</b>

Fuente: CNMV.

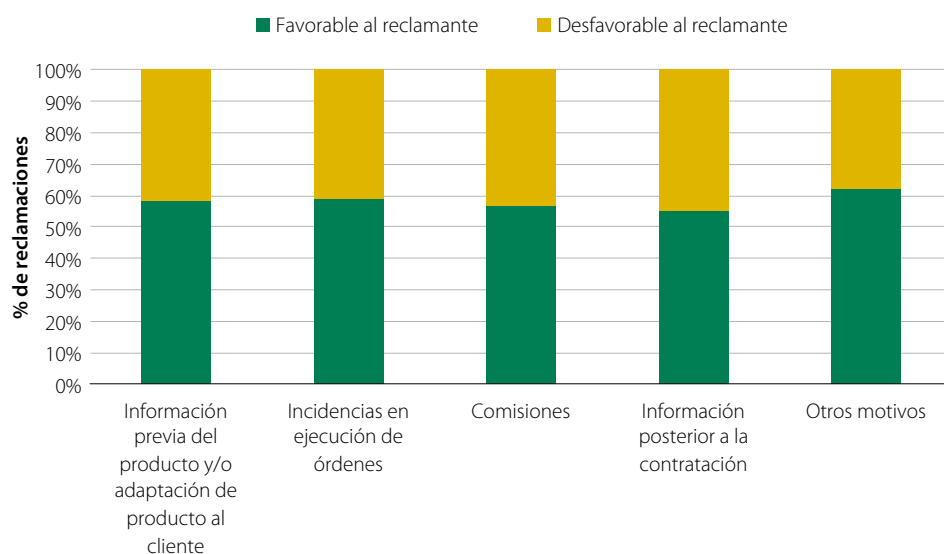
- (1) No incluye incidencias en la ejecución de órdenes de venta de participaciones preferentes y deuda subordinada nacional, que se contienen en algunas reclamaciones clasificadas en el apartado «Participaciones preferentes y deuda subordinada nacional».
- (2) Comisiones por administración y custodia, 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 2015 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.

En particular, se han incrementado significativamente las reclamaciones resueltas sobre la información previa en el ámbito de la colocación de una oferta pública de suscripción de acciones. En ellas, los reclamantes afirmaban, generalmente, desconocer las características y naturaleza del producto contratado, fundamentalmente, los riesgos que llevaba aparejado y que podrían ocasionar una pérdida del importe invertido o de la remuneración prevista. En relación con las obligaciones de información previa sobre los productos previstas en la normativa, el propio folleto de emisión especificaba la manera en que había de acreditarse su cumplimiento, instando a las entidades colocadoras a que conservaran una copia del resumen del folleto de la emisión debidamente firmada por el ordenante.

### Distribución de informes favorables al reclamante por motivo de reclamación en 2015

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 167 reclamaciones durante 2015 –un 11% sobre el total tramitadas– frente a 302 reclamaciones durante el 2014 –un 6,5% del total tramitadas–.

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, –el 33,5% del total de estas terminaciones– y sobre incidencias en el cobro de comisiones, –el 32,9% del total (en particular, en las reclamaciones relacionadas con valores distintos de IIC)–. En menor proporción, destaca los allanamientos, avenimientos y desistimientos producidos en las reclamaciones sobre incidencias en ejecución de órdenes.



	Allanamiento o avenimiento		Desistimiento		Total	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
<b>Información previa del producto y/o adaptación del producto al cliente</b>	<b>40</b>	<b>28,8%</b>	<b>16</b>	<b>57,1%</b>	<b>56</b>	<b>33,5%</b>
Participaciones preferentes y deuda subordinada nacional	4	2,9%	0	0,0%	4	2,4%
Productos convertibles	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Permutas financieras	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
IIC	4	2,9%	0	0,0%	4	2,4%
Otros	32	23,0%	16	57,1%	48	28,7%
<b>Incidencias en ejecución de órdenes</b>	<b>30</b>	<b>21,6%</b>	<b>2</b>	<b>7,1%</b>	<b>32</b>	<b>19,2%</b>
Valores <sup>1</sup>	24	17,3%	1	3,6%	25	15,0%
IIC	6	4,3%	1	3,6%	7	4,2%
<b>Comisiones</b>	<b>47</b>	<b>33,8%</b>	<b>8</b>	<b>28,6%</b>	<b>55</b>	<b>32,9%</b>
Valores <sup>2</sup>	40	28,8%	8	28,6%	48	28,7%
IIC <sup>3</sup>	7	5,0%	0	0,0%	7	4,2%
<b>Información posterior a la contratación</b>	<b>6</b>	<b>4,3%</b>	<b>1</b>	<b>3,6%</b>	<b>7</b>	<b>4,2%</b>
Valores	5	3,6%	1	3,6%	6	3,6%
IIC	1	0,7%	0	0,0%	1	0,6%
<b>Otros motivos</b>	<b>16</b>	<b>11,5%</b>	<b>1</b>	<b>3,6%</b>	<b>17</b>	<b>10,2%</b>
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100,0%</b>	<b>28</b>	<b>100,0%</b>	<b>167</b>	<b>100,0%</b>

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 su parte de los criterios puestos de manifiesto en el informe.

De las 761 reclamaciones resueltas en 2015 con informe favorable al reclamante, las entidades contestaron en un 80,7% de los casos (30,9% en 2014), informando en el 31,3% (7,3% en 2014) 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 49,5% de las reclamaciones (23,7% en 2014), 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 19,3% de las reclamaciones restante (69% en 2014), las entidades no comunicaron actuación posterior alguna.

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

CUADRO 8

Tipo de entidad	Número de Informes finales favorables al reclamante	Actuaciones posteriores comunicadas por la entidad				Total	Entidades que no comunican actuaciones posteriores	
		Acepta criterios y/o se aviene o allana		No acepta expresamente criterios ni se aviene o allana			Núm.	%
		Núm.	%	Núm.	%			
Bancos y Cajas de ahorro	724	225	31,1%	369	51,0%	594	131	18,1%
Cooperativas de crédito	10	3	30,0%	3	30,0%	6	4	40,0%
ESI	19	6	31,6%	3	15,8%	9	10	52,6%
SGIIC	8	4	50,0%	2	25,0%	6	2	25,0%
<b>Total general</b>	<b>761</b>	<b>238</b>	<b>31,3%</b>	<b>377</b>	<b>49,5%</b>	<b>615</b>	<b>147</b>	<b>19,3%</b>

Fuente: CNMV.

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

A continuación se presentan algunas clasificaciones de entidades reclamadas (*ranking*)<sup>3</sup> 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 2015.

Con base en este criterio, existen once entidades respecto de las cuales se emitieron más de treinta informes finales motivados: Bankia, S.A. (354); Banco Santander, S.A.(192); Caixabank, S.A. (98); Catalunya Banc, S.A. (75); Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (73); Banco de Sabadell, S.A. (62); Bankinter, S.A. (52); Banco Popular Español, S.A. (48); Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A. (35); Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española (33) y Abanca Corporación Bancaria, S.A. (32).

3 Para los procesos de integración acontecidos antes de 31 de diciembre de 2015, se consideran las entidades resultantes de dicha integración.

Entidad	Información previa y/o adaptación del producto al cliente		Otros motivos		Total	
	Núm	%	Núm	%	Núm	%
1. Bankia, S.A.	286	43,5%	68	10,5%	354	27,2%
2. Banco Santander, S.A.	90	13,7%	102	15,8%	192	14,7%
3. Caixabank, S.A. <sup>1</sup>	35	5,3%	63	9,8%	98	7,5%
4. Catalunya Banc, S.A.	59	9,0%	16	2,5%	75	5,8%
5. Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	19	2,9%	54	8,4%	73	5,6%
6. Banco de Sabadell, S.A.	30	4,6%	32	5,0%	62	4,8%
7. Bankinter, S.A.	10	1,5%	42	6,5%	52	4,0%
8. Banco Popular Español, S.A.	22	3,3%	26	4,0%	48	3,7%
9. Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca Y Soria, S.A.	19	2,9%	16	2,5%	35	2,7%
10. Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española	15	2,3%	18	2,8%	33	2,5%
11. Abanca Corporación Bancaria, S.A.	12	1,8%	20	3,1%	32	2,5%
12. Ing Bank N.V., Sucursal en España <sup>3</sup>	2	0,3%	18	2,8%	20	1,5%
13. Liberbank, S.A.	7	1,1%	11	1,7%	18	1,4%
14. Ibercaja Banco, S.A. <sup>2</sup>	2	0,3%	14	2,2%	16	1,2%
<b>Otras entidades (*)</b>	<b>49</b>	<b>7,5%</b>	<b>146</b>	<b>22,6%</b>	<b>195</b>	<b>15,0%</b>
<b>Total</b>	<b>657</b>	<b>100,0%</b>	<b>646</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.303</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: CNMV.

(\*) 57 entidades con informe final motivado con 15 reclamaciones o menos.

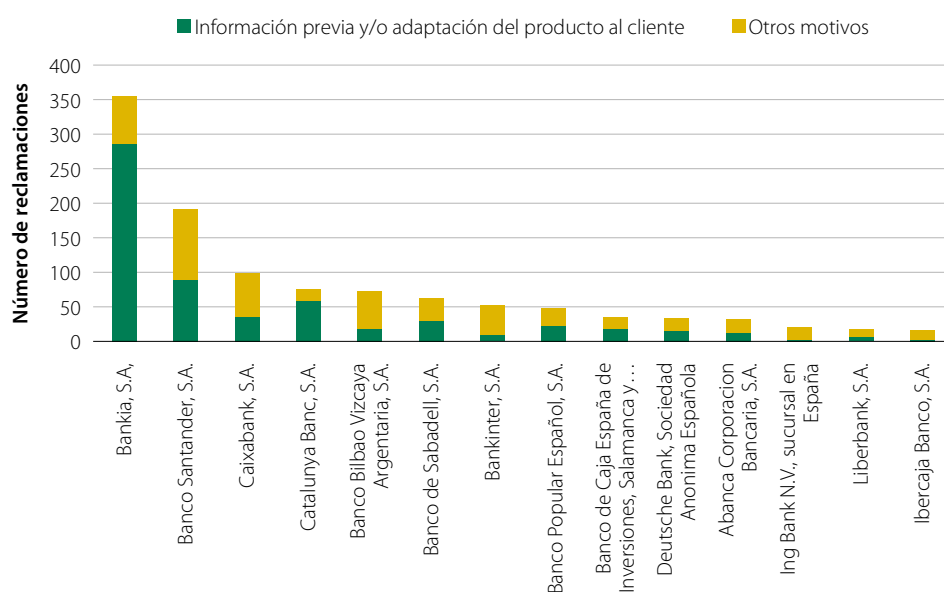
(1) Se imputan 33 reclamaciones de BARCLAYS BANK, S.A. actualmente absorbida por CAIXABANK, S.A.

(2) Se imputa una reclamación de BANCO GRUPO CAJATRES, S.A. actualmente absorbida por IBERCAJA BANCO, S.A.

(3) Se imputa 3 reclamaciones de ING DIRECT, N.V. SUCURSAL EN ESPAÑA actualmente extinguida tras cesión de actividad a ING BANK N.V., SUCURSAL EN ESPAÑA.

Reclamaciones con informe final en 2015 por entidades

GRÁFICO 5



Fuente: CNMV.

Los informes finales motivados emitidos por el Servicio de Reclamaciones 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 –de mayor a menor– de informes finales motivados favorables al reclamante emitidos por el Servicio de Reclamaciones. Siete entidades tienen porcentajes de informes favorables al reclamante por encima de la media general (58,4%). Tales porcentajes son:

- Entre el 80% y el 90% en Catalunya Banc, S.A. (81,3%).
- Entre el 70% y el 80% para Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española (78,8%) y Caixabank, S.A. (78,6%).
- Entre el 60% y el 70% en el caso de Bankinter, S.A. (63,5%); Banco Santander, S.A. (63,0%); Banco de Sabadell, S.A. (62,9%) y Banco Popular Español, S.A. (60,4%).

Debe igualmente destacarse a las siete entidades que presentan un porcentaje inferior a la media. Estas entidades son: Liberbank, S.A. (55,6%); Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (52,1%); Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A. (51,4%); Abanca Corporación Bancaria, S.A. (46,9%); Bankia, S.A. (42,9%); Ibercaja Banco, S.A. (37,5%) e Ing Bank N.V., Sucursal en España (30,0%).

**Ranking de entidades con informe 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. Catalunya Banc, S.A.	14	61	75	81,3%
2. Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española	7	26	33	78,8%
3. Caixabank, S.A. <sup>1</sup>	21	77	98	78,6%
4. Bankinter, S.A.	19	33	52	63,5%
5. Banco Santander, S.A.	71	121	192	63,0%
6. Banco de Sabadell, S.A.	23	39	62	62,9%
7. Banco Popular Español, S.A.	19	29	48	60,4%
8. Liberbank, S.A.	8	10	18	55,6%
9. Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	35	38	73	52,1%
10. Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A.	17	18	35	51,4%
11. Abanca Corporación Bancaria, S.A.	17	15	32	46,9%
12. Bankia, S.A.	202	152	354	42,9%
13. Ibercaja Banco, S.A. <sup>2</sup>	10	6	16	37,5%
14. Ing Bank N.V., Sucursal en España <sup>3</sup>	14	6	20	30,0%
<b>Otras entidades (*)</b>	<b>65</b>	<b>130</b>	<b>195</b>	<b>66,7%</b>
<b>Total</b>	<b>542</b>	<b>761</b>	<b>1303</b>	<b>58,4%</b>

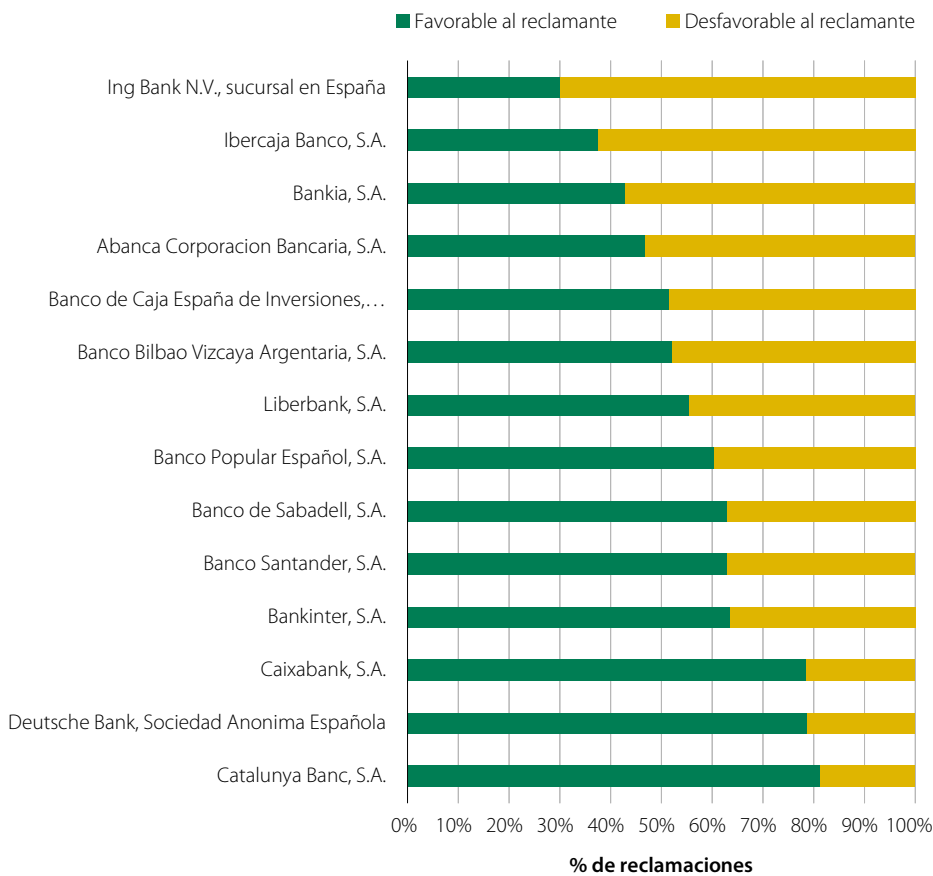
Fuente: CNMV.

(\*) 57 entidades con informe final motivado con 15 reclamaciones o menos.

(1) Se imputan 33 reclamaciones de BARCLAYS BANK, S.A. actualmente absorbida por CAIXABANK, S.A.

(2) Se imputa una reclamación de BANCO GRUPO CAJATRES, S.A. actualmente absorbida por IBERCAJA BANCO, S.A.

(3) Se imputa 3 reclamaciones de ING DIRECT, N.V. SUCURSAL EN ESPAÑA actualmente extinguida tras cesión de actividad a ING BANK N.V., SUCURSAL EN ESPAÑA.



Fuente: CNMV.

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, 31,1%, han de destacarse las cinco entidades que presentan porcentajes iguales o superiores a la misma, a saber, Banco de Sabadell, S.A. (71,8%); Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A. (66,7%); Banco Popular Español, S.A. (65,5%); Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (39,5%); Bankinter, S.A. (33,3%) y Liberbank, S.A. (30,0%).

Entidad	Informes favorables al reclamante	Actuaciones posteriores comunicadas por la entidad	Acepta criterios y/o se aviene o allana	% actuaciones posteriores comunicadas por la entidad	% de aceptaciones
1. Banco de Sabadell, S.A.	39	39	28	100,0%	71,8%
2. Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A.	18	18	12	100,0%	66,7%
3. Banco Popular Español, S.A.	29	27	19	93,1%	65,5%
4. Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	38	37	15	97,4%	39,5%
5. Bankinter, S.A.	33	18	11	54,5%	33,3%
6. Liberbank, S.A.	10	10	3	100,0%	30,0%
7. Bankia, S.A.	152	136	45	89,5%	29,6%
8. Caixabank, S.A. <sup>1</sup>	77	52	22	67,5%	28,6%
9. Deutsche Bank, Sociedad anónima Española	26	20	6	76,9%	23,1%
10. Abanca Corporación Bancaria, S.A.	15	7	3	46,7%	20,0%
11. Ibercaja Banco, S.A.	6	1	1	16,7%	16,7%
12. Banco Santander, S.A.	121	101	20	83,5%	16,5%
13. Catalunya Banc, S.A.	61	61	1	100,0%	1,6%
14. Ing Bank N.V., Sucursal en España	6	0	0	0,0%	0,0%
<b>Otras entidades (*)</b>	<b>130</b>	<b>87</b>	<b>52</b>	<b>66,9%</b>	<b>40,0%</b>
<b>Total general</b>	<b>761</b>	<b>614</b>	<b>238</b>	<b>80,7%</b>	<b>31,3%</b>

Fuente: CNMV.

(\*) 57 entidades con informe final motivado con 15 reclamaciones o menos

(1) Se imputan 28 informes favorables al reclamante, 9 actuaciones posteriores y 5 acepta criterios y/o se aviene o allana de BARCLAYS BANK,S.A. actualmente absorbida por CAIXABANK, S.A.

En todo caso, también es relevante poner de manifiesto las entidades que superan la media del 77,4% de contestación a nuestra petición (cuadro 12). Estas entidades son Banco de Sabadell, S.A. (100,0%); Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A. (100,0%); Catalunya Banc, S.A. (100,0%); Liberbank, S.A. (100,0%); Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (97,4%); Banco Popular Español, S.A. (93,1%); Bankia, S.A. (89,5%) y Banco Santander, S.A. (83,5%).

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 de contestaciones del 100%, lo cierto es que sólo ha aceptado criterios en uno de los 61 casos en los que ha remitido al Servicio de Reclamaciones contestación.

Entidad	Informes favorables al reclamante	Actuaciones posteriores comunicadas por la entidad	Acepta criterios y/o se aviene o allana	% actuaciones posteriores comunicadas por la entidad	% de aceptaciones
1. Banco de Sabadell, S.A.	39	39	28	100,0%	71,8%
2. Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A.	18	18	12	100,0%	66,7%
3. Catalunya Banc, S.A.	61	61	1	100,0%	1,6%
4. Liberbank, S.A.	10	10	3	100,0%	30,0%
5. Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	38	37	15	97,4%	39,5%
6. Banco Popular Español, S.A.	29	27	19	93,1%	65,5%
7. Bankia, S.A.	152	136	45	89,5%	29,6%
8. Banco Santander, S.A.	121	101	20	83,5%	16,5%
9. Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española	26	20	6	76,9%	23,1%
10. Caixabank, S.A. <sup>1</sup>	77	52	22	67,5%	28,6%
11. Bankinter, S.A.	33	18	11	54,5%	33,3%
12. Abanca Corporación Bancaria, S.A.	15	7	3	46,7%	20,0%
13. Ibercaja Banco, S.A.	6	1	1	16,7%	16,7%
14. Ing Bank N.V., Sucursal en España	6	0	0	0,0%	0,0%
Otras entidades (*)	130	87	52	66,9%	40,0%
<b>Total general</b>	<b>761</b>	<b>614</b>	<b>238</b>	<b>80,7%</b>	<b>31,3%</b>

Fuente: CNMV.

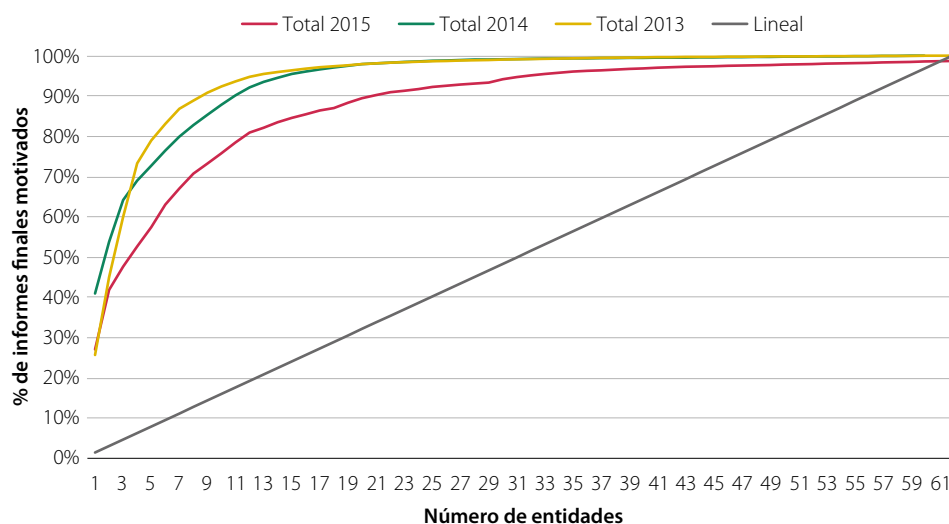
(\*) 57 entidades con informe final motivado con 15 reclamaciones o menos.

(1) Se imputan 28 informes favorables al reclamante, 9 actuaciones posteriores y 5 acepta criterios y/o se aviene o allana de BARCLAYS BANK,S.A. actualmente absorbida por CAIXABANK, S.A.

El cuadro 12 junto con el gráfico 7 muestran 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 16,7% respecto del total de entidades para las que se emitió informe final motivado en 2015, concentran el 78,1% del total de este tipo de informes.

Concentración de reclamaciones por tipo de resolución del informe fina

GRÁFICO 7



Fuente: CNMV.

El cuadro 12 muestra que en 2015 BANKIA, S.A. acumula un 46,5% de las reclamaciones tramitadas con informe final motivado, frente al 41% acumulado en el año 2014, si bien el resto de porcentaje acumulado hasta el 90% lo aportan 21 entidades en el año 2015 frente a 10 entidades en 2014, lo que supone una menor concentración de reclamaciones con informe final motivado a partir de la primera entidad.

## 2.2 Consultas

El Servicio de Reclamaciones de la CNMV atiende las consultas de los inversores sobre cuestiones de interés general en relación con los derechos de los usuarios de servicios financieros y los cauces legales para ejercerlos. Estas solicitudes de asesoramiento e información están contempladas en el artículo 2.3 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.

Asimismo, además de las consultas previstas en la citada Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, el Servicio de Reclamaciones asiste a los inversores en la búsqueda de información contenida en sus registros públicos oficiales y en otros documentos públicos que difunde, y atiende distintas cuestiones o dudas que, dentro del ámbito de los mercados de valores, puedan plantear los inversores.

También atiende escritos que no son consultas propiamente dichas, sino que recogen opiniones, quejas o propuestas sobre alguna cuestión sometida a la supervisión de la CNMV.

Por otro lado, se reciben escritos, que o bien por su contenido o bien por ser el remitente un profesional, deben ser atendidos por otros departamentos de la CNMV. En estos casos se informa de que el Servicio de Reclamaciones solo atiende las consultas que presentan los inversores o los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela, indicando que para cuestiones de tipo profesional deben dirigirse al departamento competente de la CNMV por razón de la materia.

Finalmente, se trasladan escritos que, si bien se han dirigido a la CNMV, por su contenido se enmarcan fuera de las competencias que tiene atribuida. Cabe destacar, entre estos, los relacionados con productos y/o servicios bancarios o consultas relacionadas con seguros o fondos de pensiones. En estos casos la CNMV traslada los escritos al órgano supervisor competente, e informa de ello al interesado. Otro tipo de cuestiones que no se enmarcan dentro de las competencias asignadas a la CNMV son las de índole fiscal, en estos casos se informa a los interesados de que deben ponerse en contacto con la Agencia Tributaria.

### 2.2.1 Volumen y canales de consulta

En 2015 se atendieron 8.866 consultas. La mayoría se realizaron por vía telefónica (78,7%) y fueron atendidas por los operadores de un centro de llamadas. Dichas consultas se limitaron a facilitar información existente en los registros oficiales de la CNMV, información contenida en su página web, o a informar sobre el estado de una reclamación. El segundo medio más utilizado fue la sede electrónica (15,6%), seguido del correo postal o presentación a través del registro general (5,8%).



Como refleja el cuadro 13 durante el año 2015 se ha producido un incremento del 22,8% del total de consultas atendidas en relación con el ejercicio 2014, siendo las consultas telefónicas las que más han crecido (1.667 más que en 2014), seguidas de las recibidas mediante correo postal, con un incremento del 29%. En cambio las consultas recibidas mediante la sede electrónica han disminuido un 9%, respecto a 2014.

Tras el notable incremento de las consultas producido durante los años 2012 y 2013, derivados fundamentalmente por las dudas de los inversores sobre la comercialización de las participaciones preferentes y la deuda subordinada, y posteriormente, ya en 2013, por las dudas suscitadas por los procesos de canje y/o recompra de determinados instrumentos híbridos así como por los procesos llevados a cabo de arbitraje de entidades participadas por el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB), en los ejercicios 2014 y 2015 se ha vuelto a valores más acordes con el normal funcionamiento de los mercados, si bien, en 2015 se produjeron numerosas consultas derivadas del impacto que sobre los afectados tuvo la situación concursal de Banco de Madrid, S.A.

En cuanto a los plazos de respuesta cabe señalar que, con independencia de las consultas recibidas por teléfono y que son atendidas en el mismo día, se han reducido considerablemente a lo largo de 2015. Así, la media para todo el 2015 estuvo en torno al mes, mientras que la del último trimestre se situó en torno a los ocho días naturales.

#### Número de consultas por canal de recepción

CUADRO 13

	2013		2014		2015		% var 2014/2013
	Número	% s/ total	Número	% s/ total	Número	% s/ total	
Teléfono	9.532	71,4%	5.307	73,5%	6.974	78,7%	31,4%
Escritos	1.062	8,0%	397	5,5%	512	5,8%	29,0%
Formulario/Sede electrónica	2.757	20,7%	1.517	21,0%	1.380	15,6%	-9,0%
<b>Total</b>	<b>13.351</b>	<b>100,0%</b>	<b>7.221</b>	<b>100,0%</b>	<b>8.866</b>	<b>100,0%</b>	<b>22,8%</b>

Fuente: CNMV.

Los canales para presentar una consulta en la CNMV son:

- Por vía telemática a través de la página web de la CNMV ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)), por medio de la sede electrónica de la CNMV, bien utilizando certificado o DNI electrónico, bien mediante la creación de un usuario y una contraseña.
- Mediante escrito dirigido a la CNMV, C/ Edison, 4 - 28006 Madrid, para lo que se ha habilitado un formulario disponible en la página web [www.cnmv.es](http://www.cnmv.es), en la «Sección del inversor», dentro del apartado «consultas», 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, que 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.
- A través del 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 los registros oficiales así como en la página web de la CNMV ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)).

Además, se ha habilitado un buzón de correo electrónico Serviciodereclamaciones CNMV@cnmv.es dedicado exclusivamente a 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. Es importante destacar que en ningún caso el citado correo está habilitado para admitir a trámite nuevas consultas.

### 2.2.2 Temas objeto de consulta

Los inversores realizaron consultas sobre determinados acontecimientos del mercado, entre los que cabe señalar los siguientes:

- Concurso de acreedores de Banco Madrid, S.A. Desde que surgieron las primeras circunstancias que condujeron a Banco de Madrid, S.A. a solicitar el concurso de acreedores fueron numerosas las consultas que se recibieron en la CNMV por los inversores afectados por dicha situación.

Las principales cuestiones planteadas por los afectados se centraron en tres puntos fundamentales: 1) la situación en la que se encontraban los inversores en instituciones de inversión colectiva gestionadas por Banco de Madrid SGIIC, 2) la situación de los clientes de Interdin Bolsa, S.V. S.A., al ser Banco de Madrid su sociedad matriz, y 3) la situación de los clientes de Banco de Madrid, S.A.

- Consultas relacionadas con la posible titulización de préstamos hipotecarios. Los interesados querían conocer si sus préstamos habían sido cedidos a un fondo de titulización, y si fuera el caso, la denominación del citado fondo así como la escritura de constitución y demás documentación de dichos fondos de titulización.
- 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. En esta misma línea también se han recibido consultas en las que, tras discrepancias con las citadas sociedades, solicitaban información sobre dónde deben reclamar.
- Cuestiones relacionadas con las comisiones de administración y custodia de valores suspendidos o excluidos de cotización. Como viene siendo habitual, se recibieron consultas relativas a las implicaciones y a las alternativas existentes para los accionistas de compañías excluidas o suspendidas de negociación. Los inversores trasladaron su malestar por las comisiones de administración y custodia a las que tienen que hacer frente por el depósito de unos valores que no cotizan en mercado, bien por estar excluidos de cotización o bien por estar suspendidos de negociación.
- Consultas relativas a operaciones de opas autorizadas por la CNMV a lo largo del ejercicio 2015. En concreto sobre las ofertas públicas de adquisición lanzadas sobre las sociedades Realía Business, S.A., Sociedad Anónima Damm, S.A., Jazztel, S.A., y Compañía Logística de Hidrocarburos CLH, S.A.

En relación con las opas cuya finalidad era la exclusión de cotización de la sociedad, como son los casos de Sociedad Anónima DAMM, S.A. y Compañía

Logística de Hidrocarburos CLH, S.A., algunos consultantes manifestaron su desacuerdo con los precios ofrecidos en la oferta de exclusión.

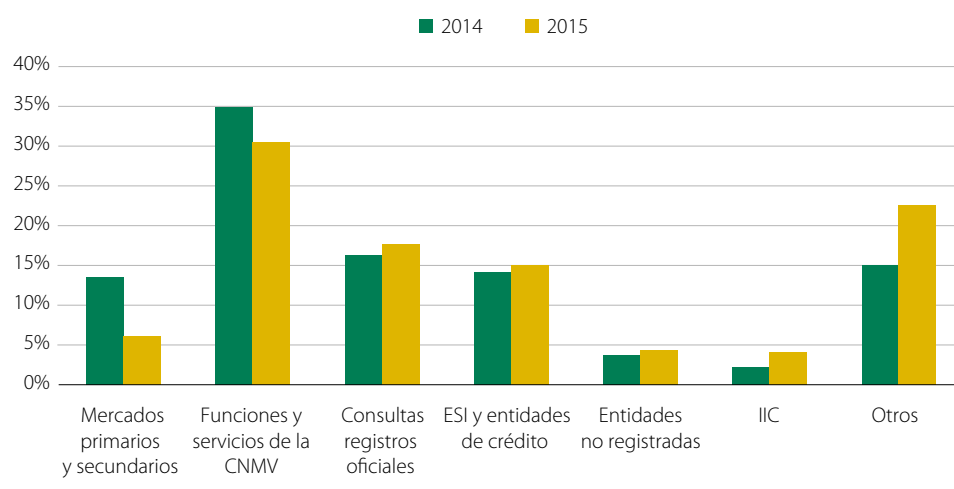
También fue objeto de consulta la figura de la compraventa forzosa, en concreto los aspectos relativos a los supuestos en que puede tener lugar y los trámites que un inversor debe llevar a cabo para acogerse a dicho procedimiento.

- A lo largo del 2015 se siguieron recibiendo consultas y quejas sobre la salida a bolsa de Bankia, S.A., así como por el mantenimiento de la suspensión de cotización de la compañía Pescanova, S.A.

Otras cuestiones que se repiten todos los años son las relacionadas con la posibilidad de 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 IIC; consultas relativas a entidades no registradas, conocidas vulgarmente como «chiringuitos financieros»; cuestiones relativas a los gastos derivados de la prestación de servicios de inversión, fundamentalmente las comisiones cobradas por el servicio de administración y custodia de valores o las derivadas del traspaso de valores; con el alcance de la cobertura de los fondos de garantía ante posibles quiebras de las entidades depositarias así como consultas relativas 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).

## 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 Europeo<sup>4</sup>. FIN-

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

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 adhirió a FIN-NET en el año 2008. En la actualidad FIN-NET tiene 58 miembros, pertenecientes a 25 países.

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 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/finance/fin-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_en.htm)), dentro del apartado *Key Documents*.

Los miembros de FIN-NET se han comprometido a cumplir con un Memorando de Entendimiento<sup>5</sup> 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 en el enlace señalado en el párrafo anterior.

### Reuniones plenarias

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 litigios<sup>6</sup> y servicios financieros, sobre los desarrollos normativos propios de cada Estado miembro, 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 ha participado en las dos reuniones plenarias que tuvieron lugar durante el año 2015, concretamente en junio y diciembre, ambas en la ciudad de Bruselas.

---

5 Memorandum of understanding (MoU).

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

Durante el año 2015, el Servicio de Reclamaciones recibió un total de 9 casos transfronterizos de inversores no residentes en España que interpusieron reclamación contra entidades que prestan servicios de inversión en nuestro país<sup>7</sup>. De estos expedientes, dos fueron informados de que podían dirigirse al organismo encargado de la resolución de reclamaciones extrajudiciales del país donde la sociedad estaba establecida, tres fueron archivados porque el reclamante no subsanó los datos requeridos por la normativa y uno se inadmitió tras estimar que el objeto de la reclamación era competencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

En los tres expedientes restantes, la entidad reclamada se allanó a las pretensiones de los reclamantes y para el resto de expedientes, tras el análisis de cuantas alegaciones y documentación hubieran aportado ambas partes, la CNMV emitió informe final motivado sobre la actuación de la entidad reclamada.

Por otra parte, la CNMV recibió 22 expedientes de reclamación de ciudadanos residentes en España presentados contra entidades establecidas en otros países. Dado que la CNMV carecía de competencias para tramitarlos, se facilitó información de los organismos encargados de la resolución de reclamaciones extrajudiciales de los países donde las sociedades estaban establecidas (Reino Unido y Chipre).

### 2.3.2 Novedades en materia de regulación

Durante el año 2015 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:

- Directiva relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo<sup>8</sup> (ADR).

Esta directiva tiene por objeto garantizar la posibilidad de que los consumidores presenten reclamaciones contra los prestadores de servicios 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 debían incorporar a su ordenamiento jurídico lo establecido en la Directiva 2013/11/UE, a más tardar el 9 de julio de 2015.

---

7 Adicionalmente, se recibieron 2 expedientes de reclamación procedentes de inversores residentes en otros países que no son miembros de la Unión Europea (Andorra y México).

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

- Reglamento sobre resolución de litigios *online* en materia de consumo<sup>9</sup>, conocido como el Reglamento ODR<sup>10</sup>.

Este reglamento se aprobó el 21 de mayo de 2013 y su 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 (la plataforma ODR) de resolución de litigios en línea que facilite resoluciones extrajudiciales entre consumidores y prestadores de servicios *online* de forma independiente, imparcial, transparente, eficaz y equitativa.

Una vez fue aprobada esta normativa, la Comisión Europea se encargó del desarrollo técnico de la plataforma, la cual comenzó a estar operativa en febrero de 2016.

En relación con la transposición en nuestro país de la mencionada Directiva ADR, con fecha 16 de abril de 2015 se publicó el Anteproyecto de Ley de Resolución alternativa de Conflictos de Consumo, el cual se encuentra en fase de consulta. Por su parte, el Consejo de Estado, en su sesión de fecha 28 de enero de 2016, aprobó el Dictamen 926/2015, por medio del cual procedió a examinar el expediente relativo al anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo y de conformidad con lo establecido en el artículo 21.2 de la Ley Orgánica 3/1980, de 22 de abril, del Consejo de Estado, dado el carácter de norma de transposición de una directiva de la Unión Europea que reviste este anteproyecto.

En cuanto a la duración del proceso de transposición de la referida Directiva y, más concretamente, en relación con la fecha de culminación del mismo, conviene destacar el punto 1 de las Consideraciones Finales del mencionado Dictamen, cuyo tenor literal reproducimos a continuación: «...el anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo remitido en consulta debe ser objeto de profunda reconsideración, reelaboración y en su caso nueva tramitación antes de someterse al Consejo de Ministros para su aprobación como proyecto de ley».

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. 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.»

### Lanzamiento plataforma ODR

Esta la plataforma europea de resolución de litigios en línea, conocida como la plataforma ODR, entró en funcionamiento el pasado 15 de febrero de 2016. La Comisión

---

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

10 Online dispute resolution.

Europea ha impulsado esta iniciativa con el objetivo de ayudar a los consumidores y a los comerciantes a resolver litigios relativos a compras hechas a través de Internet.

El Centro Europeo del Consumidor (CEC), adscrito a la AECOSAN, ha sido designado ante la Comisión Europea, como punto de contacto de la plataforma en España, proporcionando, a quien lo solicite, asistencia y apoyo en la presentación de reclamaciones a través de dicha plataforma.

Se trata del sitio web interactivo y multilingüe <http://ec.europa.eu/odr>, que proporcionará de manera gratuita un punto único de acceso a consumidores y empresas para la resolución extrajudicial de litigios contractuales derivados de contratos de compraventa o prestación de servicios celebrados en línea. Los empresarios, prestadores de servicios y plataformas o mercados que ofrezcan sus productos o servicios de forma electrónica tienen la obligación de incluir en su página web un enlace, de fácil acceso, a la plataforma y si ofrecieran sus productos a través de correo electrónico, deberán incluir en este la información sobre dicho enlace.

La plataforma permitirá a consumidores y prestadores de servicios presentar reclamaciones rellenando un formulario electrónico disponible en todas las lenguas oficiales de la Unión (además en noruego e islandés) y les ofrecerá la opción de adjuntar los documentos pertinentes. El CEC como punto de contacto en España, enviará de manera automática la reclamación a la entidad nacional de resolución alternativa competente que las partes hayan acordado, estando éstas obligadas a concluir el procedimiento en un plazo de noventa días. La creación y desarrollo de la plataforma de resolución de litigios en línea viene dispuesta en el Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, el mencionado Reglamento ODR.

### **Modificación del Memorando de Entendimiento (MoU) de FIN-NET**

Como consecuencia de la Directiva ADR, la Comisión Europea sugirió que se revisaran las normas de funcionamiento de FIN-NET, procediéndose en consecuencia a la modificación del MoU, documento que databa del año 2001. El propósito de esta revisión era triple:

- Que los futuros miembros de FIN-NET cumplan con los principios de calidad que establece la directiva ADR.
- Crear un período de transición de dos años para aquellos países que todavía no han transpuesto la directiva ADR y que ya son miembros (como es el caso de España).
- Asegurar la permanencia de afiliados (por ejemplo, representantes de países no miembros de la UE, como Suiza y las Islas del Canal).

Por tanto, los principales cambios introducidos en el nuevo texto del MoU están relacionados con la incorporación al mismo de las referencias a la nueva normativa aplicable en materia de resolución alternativa de litigios, a saber, la denominada directiva ADR y el reglamento ODR. A destacar, la nueva información que tienen los miembros de FIN-NET que aportan al consumidor en relación con la existencia de la plataforma ODR como nuevo canal a través del cual puede tramitarse la reclamación o queja.

El nuevo texto del MoU ha entrado en vigor con fecha 16 de mayo de 2016.





### **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 destacan 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 Remisión, con retraso, de la información de las condiciones sobre ampliaciones de capital en curso

En las reclamaciones R/104/2015, R/210/2015, R/476/2015 y R/352/2015, se solicitó un pronunciamiento sobre la actuación de las entidades por la remisión, con retraso, de la información de las condiciones de ampliaciones de capital en curso.

Entre las actividades comprendidas dentro de las obligaciones de las entidades que prestan el servicio de administración de valores, se encuentra la de facilitar con la debida diligencia y celeridad información a sus clientes sobre el procedimiento a seguir para cursar instrucciones en el contexto de aquellas operaciones societarias llevadas a cabo por compañías de cuyas acciones son titulares.

No obstante, la norma española no exige que esta información deba comunicarse mediante correo certificado o con acuse de recibo, por lo que su comunicación mediante correo ordinario o por el medio alternativo que hubiera sido acordado por las partes, sería suficiente para cumplir con los preceptos normativos.

Asimismo, teniendo en cuenta que los plazos que conceden las sociedades emisoras para cursar instrucciones normalmente son muy breves y la importancia de que el inversor pueda disponer del mayor plazo posible para cursar sus instrucciones al respecto, las entidades deben de enviar las comunicaciones para recabar las instrucciones de sus clientes con inmediatez.

A estos efectos, se ha entendido en los informes que sería razonable que las entidades dispongan de procedimientos que, en la medida de lo posible, automaticen el envío inmediato de esas comunicaciones a todos sus clientes afectados por la operación y que, además, les permitan optar por recibir ese tipo de comunicaciones por canales de comunicación más rápidos –como, por ejemplo, el correo electrónico–.

No obstante, en el caso de que se produzca una reiteración en el retraso del envío de dicha información, reclamaciones R/210/2015, R/476/2015 y R/352/2015, se ha con-

siderado que lo razonable es que la entidad no se ciña solo a informar sino que se cerciore de si se ha producido alguna incidencia en la remisión de las comunicaciones al cliente e informe de las actuaciones desarrolladas al efecto, así como, en caso de que se hubiera producido alguna incidencia, de su imputabilidad y medidas adoptadas para su subsanación.

### **3.2 Pérdida de los derechos de suscripción en ampliaciones de capital con emisión de derechos de suscripción y desembolso exigido**

Con carácter general, las entidades que prestan servicios de inversión deben actuar con cuidado y diligencia en sus operaciones, ejecutarlas de conformidad con su política de mejor ejecución y atenerse a las instrucciones específicas que, en su caso, hayan dado sus clientes<sup>11</sup>.

El Servicio de Reclamaciones ha entendido que, en el contexto de operaciones de ampliación de capital con emisión de derechos de suscripción y desembolso exigido, para aquellos inversores que contasen con derechos asignados por la tenencia previa de acciones de la compañía que ha procedido a ampliar su capital y en ausencia de instrucciones, la entidad depositaria debería adoptar unilateralmente la decisión de proceder a su venta antes de la finalización del período de negociación.

Ello, porque con carácter general, una vez finalizado el período de negociación de los derechos, decae completamente el valor de estos, tanto desde el punto de vista económico, como jurídico o societario. Por ello, esta actuación subsidiaria supone la mejor opción posible para el cliente, una vez llegados a esa situación, reclamación R/104/2015.

No obstante, la venta de derechos se debe realizar en defecto de instrucciones, es decir, esta actuación esta condicionaba sólo al supuesto de no recibir instrucción alguna con relación a la operación de ampliación de capital comunicada, lo que, en el caso de las reclamaciones R/451/2015 y R/452/2015 no se produjo, pues los reclamantes cursaron instrucciones de venta de forma limitada.

Por otra parte, aquellos inversores que durante el proceso de negociación de los derechos de suscripción preferentes adquieran derechos, no en su condición de accionistas previos de la sociedad emisora, sino como consecuencia de una orden de compra en el mercado secundario, reclamación R/544/2015, deberán cursar instrucciones específicas a su intermediario sobre qué desean hacer con ellos, con independencia del momento en que hayan ordenado esta compra.

Si no se produce la correspondiente orden de venta en el plazo legalmente establecido, la entidad depositaria no estaría obligada a efectuar ningún tipo de actuación al respecto, pudiendo incluso extinguirse los derechos con la consiguiente pérdida para los inversores. Ello, con carácter general y salvo que se determinen unas pautas de actuación diferentes por parte de la entidad y que éstas hayan sido puestas en conocimiento del cliente en tiempo y forma adecuados.

---

11 Artículo 79 sexies de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores (actualmente artículo 221 del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores).

### 3.3 Tramitación de reclamaciones en cuyos hechos intervienen varias entidades

Asuntos destacados en las reclamaciones y criterios aplicados en su resolución

Existen reclamaciones cuyos hechos ponen de manifiesto la intervención de varias entidades prestadoras de servicios de inversión, como son las 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.

Este es el caso de los traspasos 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 la CNMV<sup>12</sup> 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 explicasen la intervención concreta que habían tenido en los hechos objeto de reclamación y presentasen las alegaciones que estimasen 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 había presentado la reclamación. Este fue el caso de 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.

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 la CNMV. Este fue el caso de la reclamación 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 llevaron a considerar su falta de adecuación a la normativa de transparencia y protección del inversor o a las buenas prácticas y usos financieros –modificación motivada– con carácter previo a la emisión del correspondiente informe final motivado.

---

12 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 Atención de las peticiones de documentación realizadas por sus clientes

Las entidades que prestan servicios de inversión deben mantener, en todo momento, adecuadamente informados a sus clientes<sup>13</sup>, y atender sus solicitudes de información sobre las operaciones contratadas por ellos, siempre que no sean desproporcionadas y/o carentes de la mínima concreción exigible.

Asimismo, la adecuada atención de las peticiones de documentación realizadas por sus clientes requiere facilitar a estos los documentos solicitados de que disponga y, respecto de aquéllos que no tenga –ya sea por no conservarlos o por otra razón–, indicárselo con claridad.

En la reclamación R/534/2015, pese a la solicitud del reclamante de toda la documentación, la entidad no aportó documentación alguna por lo que se concluyó que no quedaba acreditado que se hubiera atendido de forma adecuada la petición de documentación del reclamante.

En la reclamación R/787/2015, la entidad remitió al reclamante a su sucursal donde se encontraban a su disposición la documentación solicitada sobre la valoración de su inversión correspondiente a los años 2008 y 2009, advirtiéndole sobre la posibilidad de que le cobraran una comisión. En este caso, se concluyó con una actuación incorrecta debido a que, se consideraba como una traba innecesaria a su solicitud de documentación, toda vez que la entidad sí que le había aportado copia de otra documentación en el ámbito del expediente.

En otras reclamaciones, R/769/2015 y R/869/2015, se concluyó con una actuación incorrecta debido a que se consideró que no es adecuado que un cliente para conseguir copia de documentación generada en el tráfico comercial con la entidad se vea obligado a interponer una reclamación para obtenerla, y ello, por dos razones, primero, por la demora que ocasiona este hecho en la consecución de los intereses del inversor y, segundo, porque ello obliga a poner en marcha la maquinaria administrativa para fines inadecuados.

### 3.5 Incidencia en la tramitación de órdenes de compraventa de valores

Con carácter general, las entidades que prestan servicios de inversión deberán, cuando ejecuten órdenes de clientes, adoptar medidas razonables para obtener el mejor resultado posible para las operaciones de dichos clientes teniendo en cuenta el precio, los costes, la rapidez y probabilidad en la ejecución y liquidación, el volumen, la naturaleza de la operación, y cualquier otro elemento relevante para la ejecución de la misma<sup>14</sup>.

La prueba de que un cliente desea comprar un activo financiero viene reflejada a través de la tramitación de una orden de compra de valores.

---

13 Artículo 209 del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

14 Artículo 221 del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

En la orden de compra, tramitada por banca electrónica, no se especificó un límite de precio, por lo que cursó un mandato para que se ejecutara al mejor precio ofrecido por la contraparte en el momento en que comenzaran a cotizar las acciones en el mercado. Por lo tanto, el reclamante contrajo un riesgo al no controlar el precio de cotización de la acción a la que se ejecutaría su orden.

Por ello, al ejecutarse la operación se produjo un descubierto en la cuenta de reclamante pues el precio de cruce en la apertura fue muy superior al estimado por él.

En estos casos, si bien las entidades pueden subordinar la tramitación y ejecución de las órdenes de valores de sus clientes a la aportación por parte de estos de la provisión de fondos necesarios, salvo que contractualmente se hubiera establecido otra cosa, no están obligadas a ello, y el hecho de que puedan permitir realizar operaciones por un importe superior a su saldo real no constituye, en sí mismo, ninguna irregularidad.

En este caso, R/89/2015, quedó acreditado que existía un límite operativo y control del riesgo en el contrato firmado por las partes. Por lo tanto, se concluyó que la entidad actuó de forma incorrecta al permitir ejecutar una orden de compra por un importe efectivo superior al pactado por las partes.





## 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 Intervención y posterior declaración de concurso de acreedores de Banco de Madrid, S.A.

La intervención y posterior declaración de concurso de acreedores de la entidad bancaria Banco de Madrid, S.A. (Banco de Madrid) que tuvo lugar el 25 de marzo de 2015 por el titular del Juzgado de lo Mercantil nº1 de Madrid, tuvieron implicaciones en el normal funcionamiento de los mercados, tanto en el ámbito de las instituciones de inversión colectiva (IIC), toda vez que la citada entidad era depositaria de IIC y propietaria de Banco de Madrid Gestión de Activos, Sociedad Gestora de IIC, como en el ámbito de la administración y custodia de valores de terceros. A su vez, la intervención y posterior declaración de concurso de Banco de Madrid tuvo como consecuencia sobrevenida la intervención y posterior baja de la sociedad Interdin Bolsa, SV. S.A., para actuar como sociedad de valores.

Por todo ello, los inversores presentaron consultas y quejas que el Servicio de Reclamaciones fue atendiendo con la información de la que se disponía en cada momento, según los avances que se iban produciendo durante el proceso. Por otro lado, existía una gran diversidad de situaciones, tanto por los productos o servicios prestados como por las fechas en las cuales se ejecutaron o prestaron dichos servicios, por lo que fue necesario el análisis y estudio de las consultas caso por caso.

Dicho esto, se pueden agrupar las consultas presentadas, en tres grandes bloques: i) consultas relacionadas con inversiones en fondos de inversión, ii) consultas relativas a valores depositados en Banco de Madrid y iii) consultas relacionadas con la situación sobrevenida en Interdin.

#### i) Consultas relativas a inversiones en fondos de inversión:

- Tras la suspensión de la suscripción y reembolso de los fondos de inversión cuyo depositario era Banco de Madrid, acordada el 16 de marzo de 2015 por la CNMV, y que tuvo su razón de ser por la suspensión de la operativa de Banco de Madrid, muchos inversores querían conocer en qué situación se encontraban las ordenes de reembolso y/o traspaso de fondos de inversión ordenadas antes de la intervención y que no se ejecutaron íntegramente.

El Servicio de Reclamaciones informó de que la suspensión de las suscripciones y reembolsos de los fondos de inversión que gestionaba Banco Madrid Gestión, SGIIC, S.A. y cuyo depositario era Banco de Madrid, S.A.

había afectado a las operaciones cuyo valor liquidativo aplicable, de acuerdo con los términos vigentes en el folleto, fuera el correspondiente a ese día o posterior.

Por tanto, las órdenes de reembolso de participaciones de los fondos de inversión cursadas correctamente y cuyo valor liquidativo aplicable fuera anterior al 16 de marzo de 2015, debían ejecutarse y liquidarse.

En cuanto a los traspasos de fondos de inversión ordenados antes de la intervención de Banco de Madrid, la CNMV informó de que se procedería a finalizar todas las operaciones no concluidas de acuerdo con las instrucciones cursadas por los partícipes en su momento.

- Para las ordenes de reembolso y/o traspaso de fondos de inversión ordenadas después de la intervención, se informó de que para que los partícipes pudieran disponer de sus inversiones era necesario, en primer lugar, que el Administrador Concursal de Banco de Madrid ordenara el traspaso de los activos de los fondos de inversión a CECABANK (entidad depositaria a la que se debían traspasar los activos y fondos de los que Banco de Madrid era depositario).
- Para los fondos de inversión gestionados por Banco de Madrid Gestión de Activos, SGIIC, y que no se estaban depositados en Banco de Madrid, se informó de que se encontraban operando con total normalidad, salvo los fondos BMN Fondedósito, FI y BMN RF Corporativa, FI., toda vez que tenían cuentas corrientes y depósitos en Banco de Madrid, lo que dio lugar a la creación de un compartimento de propósito especial. Situación ésta que se regularizaría cuando el Administrador Concursal de Banco de Madrid entregara el efectivo retenido a CECABANK, toda vez que todos los activos de las IIC son segregables, es decir, no formaban parte de la masa de activos que estaban a disposición de los acreedores del Banco resultantes de la liquidación del mismo.
- La CNMV también informó de que Banco de Madrid Gestión de Activos, SGIIC seguía cumpliendo con su obligación de publicar el valor liquidativo de sus IIC y en su página web aparecían tanto el valor liquidativo de las IIC como la cifra de su patrimonio y número de partícipes, toda vez que dicha obligación no se vio afectada por el hecho de que los fondos de inversión se encontraran suspendidos a efectos de suscripciones y reembolsos.

ii) Consultas relativas a valores depositados en Banco de Madrid, S.A.:

Las principales quejas y/o dudas vinieron derivadas de la imposibilidad de Banco de Madrid para atender las órdenes de venta de valores y las solicitudes de reembolso de IIC extranjeras de sus clientes.

En estos casos se informó a los interesados de que los clientes de Banco de Madrid podían disponer de sus valores traspasando su cartera a otra entidad de su elección ya que en ningún caso formaban parte del balance ni eran propiedad de la entidad en concurso. Una vez que se hubiera efectuado el traspaso, el cliente podría vender o reembolsar sus valores y fondos de inversión dando la correspondiente orden a la nueva entidad en la que se hubiera registrado sus valores.

Para el caso concreto de IIC extranjeras también se podía solicitar un traspaso (cambio) a otro fondo, si bien, ello implicaba el reembolso de la IIC del cliente y la simultánea suscripción de uno nuevo, operación que se veía afectada por la restricción operativa de Banco de Madrid.

El traslado de la custodia de los valores de un cliente de Banco Madrid a otra entidad debía atenderse por Banco de Madrid, todo ello en base a lo señalado en el artículo 12 bis de la LMV<sup>15</sup> que establecía que: *1. Declarado el concurso de una entidad encargada de la llevanza del registro de valores representados mediante anotaciones en cuenta o de una entidad participante en el sistema de registro, los titulares de valores anotados en dichos registros gozarán del derecho de separación respecto a los valores inscritos a su favor y lo podrán ejercitar solicitando su traslado a otra entidad, (...)*

A estos efectos, los clientes debían dirigirse a la entidad que hubieran elegido para la recepción y custodia de dichos valores a la que debían facilitar el detalle de los instrumentos financieros objeto de traspaso (si el cliente no contaba con un extracto de sus posiciones debía dirigirse a Banco de Madrid para facilitárselo). La entidad elegida por el cliente tramitaría el proceso de traspaso con Banco de Madrid por los medios habituales. El traspaso se debía realizar sin coste para el inversor en virtud del artículo 44 bis<sup>16</sup> de la LMV, que señala que declarado el concurso de la Entidad (en este caso Banco de Madrid), los titulares de valores podrán solicitar el traslado a otra entidad de forma inmediata y sin coste.

En este sentido, cabe señalar que desde la CNMV se llevó a cabo, en aplicación de la normativa vigente, actuaciones de supervisión tendentes a conseguir la ejecución por Banco de Madrid de las órdenes de traspaso recibidas de los clientes en los menores plazos posibles, ante la situación excepcional en que se encontraba la entidad (tanto de medios humanos como técnicos disponibles).

Otra cuestión que también generó controversia fue la imposibilidad o dificultad que tuvieron numerosos inversores cuyos valores se encontraban depositados en Banco de Madrid para poder ejercer sus derechos como accionistas de una sociedad cotizada ante una operación societaria en la que debían trasladar sus instrucciones a su depositario.

En estos casos el Servicio de Reclamaciones informó de que Banco de Madrid debía cumplir con sus obligaciones de información a sus clientes, señalándoles las alternativas de que disponían, y atender adecuadamente las instrucciones recibidas de los mismos. No obstante, dada las restricciones operativas en que se encontraba la entidad para tramitar operaciones de compraventa de valores, era posible que alguna de las alternativas teóricamente disponibles no hubieran resultado en la práctica operativas.

Por ello, y en lo que se refiere a la imposibilidad de vender los derechos o acudir a una ampliación de capital, la CNMV entendió, y así se informó, de que

---

15 Actual artículo 15 de la LMV según redacción aprobada por Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre.

16 Actual artículo 102.2 de la LMV según redacción aprobada por Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre.

debían plantear su queja a la Administración Concursal a través de los cauces establecidos al efecto, y en caso de que considerase que la actuación de ésta le hubiera producido daños y perjuicios, deberían pedir su resarcimiento en la jurisdicción ordinaria.

Finalmente, se presentaron consultas en las que algunos inversores querían conocer en qué situación se encontraban las órdenes ya fuesen de compraventa o traspaso de valores, ordenadas antes de la declaración de concurso de acreedores de Banco de Madrid y que no se habían ejecutado, es decir, querían conocer en qué situación quedaban las órdenes en curso.

Desde el Servicio de Reclamaciones se informó a los afectados que tanto las órdenes de compraventa como las de traspaso correctamente ordenadas antes de la declaración de concurso debían ser atendidas por Banco de Madrid, según lo señalado en el artículo 12 bis apartado 2<sup>17</sup> de la LMV que señala que el juez del concurso y los órganos de administración concursal velarán por los derechos que deriven de operaciones en curso de liquidación en el momento en que se declare el concurso de una entidad encargada de la llevanza del registro de valores representados mediante anotaciones en cuenta o de una entidad participante en el sistema de registro, atendiendo para ello a las reglas del correspondiente sistema de compensación, liquidación y registro.

iii) Consultas relacionadas con la situación sobrevenida en Interdin:

En primer término los inversores querían conocer si la liquidación obligatoria de las posiciones abiertas en derivados se trataba de una operativa normal en estos casos.

El Servicio de Reclamaciones informó a los afectados de que como consecuencia de la solicitud de concurso de Banco de Madrid y el bloqueo de todas las cuentas de sus clientes, Interdin, que mantenía un volumen importante del efectivo de sus clientes depositado en dicho Banco, se vio incapacitado materialmente para el reembolso íntegro de los saldos de sus clientes. Se trataba por tanto de una situación de falta de liquidez sobrevenida, no arbitraria, y causa de fuerza mayor. Por lo tanto, según se recoge en el contenido de los contratos de apertura de cuenta que firmaron los clientes de Interdin, era una situación en la que la entidad podía cancelar la operativa en interés de los inversores. Ello no impedía que el cliente pudiera operar con otra entidad para evitar asumir un posible coste de oportunidad puesto que estaba informado en tiempo real de la situación al tratarse de clientes que operaban a través de Internet.

Teniendo en cuenta esta situación y la dificultad operativa, la entidad dejó de aceptar la apertura de nuevas posiciones y gestionó el cierre ordenado de posiciones en un breve plazo. En este sentido, Interdin comunicó a sus clientes en tiempo real el 16 de marzo que tendrían la posibilidad de cerrar las posiciones directamente a través de las plataformas de contratación de Interdin. Se estableció hasta el cierre de la sesión 16 de marzo para el cierre de las posiciones OTC en CFD y en Forex, y hasta el cierre de sesión del miércoles 18 para las posiciones abiertas en mercados organizados.

---

17 Actual artículo 15.2 de la LMV según redacción aprobada por Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre.

No obstante lo anterior, la decisión última de cierre de posiciones la tomó cada cliente, pudiendo optar por cualquiera de las siguientes opciones:

- Cerrar sus posiciones.
- Ordenar el traspaso de la posición a otro intermediario (a los clientes que lo solicitaron se les traspasó su posición y su garantía). Sólo para posiciones abiertas en mercados regulados.
- Replicar su posición en otro intermediario. Para cualquier tipo de operación.

Desde el 20 de marzo la mayoría de los clientes de Interdin únicamente mantenían saldos de efectivo pendientes de cobrar de la entidad.

A estos efectos, el 31 de marzo de 2015 Interdin procedió, bajo la supervisión de la CNMV, al reembolso parcial de los saldos de clientes que no estaban depositados en Banco de Madrid (de manera proporcional atendiendo al volumen de su posición global frente a la entidad), dado que esta última entidad había bloqueado el efectivo de la cuenta de clientes que Interdin mantenía en ella.

Finalmente, y como consecuencia de la imposibilidad material de reembolsar la totalidad del efectivo depositado en Interdin por sus clientes, sin recibir previamente los fondos depositados en Banco de Madrid, SA, una vez recibida el 30 de abril de 2015 la respuesta de la Administración concursal en el sentido de no reconocer la individualización del saldo de la citada cuenta, el Consejo de la CNMV, en reunión extraordinaria, acordó la declaración administrativa que posibilitaba los pagos correspondientes del FOGAIN a los inversores afectados.

De todo lo sucedido se fue informando a los inversores afectados, indicándoles que recibirían una comunicación de la gestora del Fondo de Garantía de Inversiones para que mediante sus formularios comunicaran su importe y resto de información necesaria, de manera que dicha gestora pudiera proceder al pago de las cantidades que le correspondían con el límite de 100.000 euros por titular.

También se informó a los afectados que se pusieron en contacto con la CNMV que, en aquellos casos en que tuvieran valores depositados deberían dirigirse a la entidad que hubieran elegido para la recepción y custodia de dichos valores, a la que debían facilitar el detalle de los instrumentos financieros objeto de traspaso, siendo dicha entidad la que debería tramitar el proceso de traspaso con Interdin por los medios habituales.

Finalmente, y para el conjunto de los afectados por la situación concursal de Banco de Madrid, se informó de que con fecha 11 de mayo de 2015, la CNMV publicó en su página web tres comunicados relativos a: 1) la situación en la que se encontraban los inversores en instituciones de inversión colectiva gestionadas por Banco de Madrid SGIIC, 2) la situación de los clientes de Interdin Bolsa, S.V. S.A., y, 3) la situación de los clientes de Banco de Madrid, S.A.

## 4.2 Solicitud de información sobre la cesión a un fondo de titulización de un préstamo hipotecario, así como de la situación en la que se encuentra un préstamo hipotecario tras la liquidación del fondo de titulización al que había sido cedido

- Durante todo el año 2015 fueron constantes las consultas en la que los interesados querían saber si sus préstamos hipotecarios habían sido cedidos a un fondo de titulización (FT), y si fuera este el caso, donde podían consultar su escritura de constitución y demás documentación, toda vez que no disponían de dicha información y, en determinados casos, no se la facilitaba su entidad.

A este respecto, la CNMV publicó un comunicado el 20 de octubre de 2015, (accesible a través de [www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)) en el que se informaba de las siguientes cuestiones:

- Aquellas personas que estuvieran interesadas en conocer si su préstamo estaba titulado, debían dirigirse a su entidad bancaria (identificándose como titular del préstamo) y solicitar dicha información.

En caso de no ser atendida la petición por parte de la entidad, se les indicaba que podrían presentar una reclamación que sería tramitada por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España –competente en la materia, al tratarse de información sobre su préstamo hipotecario–, así como los datos de contacto de dicho servicio de reclamaciones.

Una vez la entidad le hubiera informado de que el préstamo había sido efectivamente cedido para la constitución de un fondo de titulización, y le hubiera facilitado el nombre del fondo en cuestión, podría dirigirse a la CNMV, bien a través de la dirección de correo electrónico [informacion@cnmv.es](mailto:informacion@cnmv.es) bien mediante escrito dirigido a la Secretaría General de la CNMV, solicitando una copia de la escritura de constitución del FT correspondiente.

- Por otro lado, las sociedades gestoras de fondos de titulización, en virtud de lo recogido en la Ley 5/2015, de 27 de abril de fomento de la financiación empresarial deben publicar en su página web: la escritura de constitución y, en su caso, las demás escrituras públicas otorgadas con posterioridad; el folleto de emisión y sus suplementos; el informe anual y los informes trimestrales, de cada uno de los fondos que gestionan.

Además, para aquellos fondos cuyos valores se encuentran admitidos a negociación está disponible, en la página web ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)) dentro de la sección «consulta a los registros oficiales», «Emisiones, admisiones y opas», «folletos de emisión y opv», el correspondiente folleto informativo.

El comunicado también informaba de que se podía consultar el listado de las sociedades gestoras de fondos de titulización dentro de la sección «consulta a los registros oficiales», «Entidades emisoras: información regulada y otra». Entrando en cada una de estas sociedades se tiene acceso a los diferentes FT gestionados por cada una de ellas.

- En cualquier caso, se indicó que la cesión de un préstamo hipotecario a un tercero, como es un FT, no afecta a los términos y condiciones del mismo.



- Tras este primer bloque de consultas, se presentaron otras en las que los interesados, ya sabiendo el FT al que se había cedido su préstamo, se enteraban de que éste había sido liquidado, por lo que nos solicitaban saber qué había sido nuevamente de sus préstamos.

En estos casos, se informó a los interesados de que la liquidación de una FT es objeto de comunicación a la CNMV mediante hecho relevante, donde se recoge, con carácter general, el proceso de venta de los activos del FT así como la identidad del comprador que, de los casos que se han constatado, suele ser el cedente inicial de los préstamos, por lo que para conocer la situación actual de sus préstamos se debían de dirigir al adquiriente de los activos del FT.

También se informó de que tanto las escrituras de constitución como las escrituras de extinción de los FT que se hayan extinguido y liquidado se pueden consultar, bien a través de la página web [www.cnmv.es](http://www.cnmv.es) dentro de la sección «consulta a los registros oficiales», «búsqueda por entidades», introduciendo la denominación del FTA y seleccionando finalmente el apartado «escrituras de anotaciones en cuenta», o bien desde los puestos de consulta destinados para ello, en nuestras sedes de Madrid y Barcelona.

#### **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**

Al igual que en el ejercicio 2014, fueron de interés las consultas sobre si determinadas sociedades se encontraban habilitadas para prestar servicios de inversión en España, con especial relevancia aquellas 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 recibieron consultas en las que, tras discrepancias con las citadas sociedades, se solicitaba información sobre dónde debían reclamar, o cómo podían recuperar su dinero.

El Servicio de Reclamaciones informó, en primer lugar, de que se trataba de sociedades domiciliadas en Chipre, y que a través del pasaporte comunitario pueden prestar servicios de inversión en España. Por otro lado, y según la cuestión tratada también 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 Sobre la posibilidad de renunciar a las acciones de sociedades excluidas con el fin de evitar los gastos de administración y custodia**

- Una de las cuestiones que los inversores plantean de forma recurrente es la relativa a los gastos de administración y custodia de sociedades excluidas. Especial relevancia tuvieron las relacionadas con las acciones de las compañías Fergo- Aisa, Martinsa- Fadesa, Indo Internacional y La Seda de Barcelona, excluidas a lo largo del 2015.

El Servicio de Reclamaciones informó de que para las acciones que están representadas a través del sistema de anotaciones en cuenta, y no mediante títulos físicos, es imprescindible que su custodia y administración se lleve a cabo a través de entidades autorizadas. Ese sistema de anotaciones implica necesariamente que los valores deban depositarse en una cuenta abierta en una entidad financiera autorizada, al amparo de un contrato de depósito y administración de valores, prestándose desde ese momento un servicio de custodia por parte de la entidad.

Por tanto, aunque las acciones estén excluidas, siguen existiendo desde el punto de vista legal y deben continuar depositadas en una cuenta de valores, de manera que la entidad depositaria está facultada para aplicar las comisiones, que por este concepto tenga previstas, hasta la definitiva extinción de la sociedad, salvo que la entidad depositaria decida en base a un criterio puramente comercial eximir a su cliente de dichos gastos.

La Circular 7/2001, de 18 de julio del Servicio de Compensación y Liquidación de Valores, regula un procedimiento de renuncia voluntaria a la llevanza del registro contable para el caso de sociedades excluidas en situación de inactividad.

Dicho procedimiento no se puede aplicar en el caso de las sociedades Fergo-Aisa, Martinsa- Fadesa, Indo Internacional y La Seda de Barcelona, toda vez que no se cumple el requisito previsto en la norma de haber transcurrido un periodo mínimo de cuatro años sin que se hubiera practicado ningún asiento registral en la hoja abierta al emisor en el Registro Mercantil.

- En cuanto a la sociedad Española del Zinc (excluida el 9 de febrero de 2012), se informó de que se podría solicitar el inicio del procedimiento de renuncia mencionado, dado que el último movimiento inscrito en el Registro Mercantil de la compañía data del 27 de mayo de 2011.

Para ello, es necesario presentar una solicitud por parte de un interesado en su entidad depositaria de valores, la cual trasladará la solicitud a Iberclear, para que compruebe la identidad del titular, la efectiva existencia de los valores a su favor, la ausencia de cargas y gravámenes que pudieran pesar sobre los mismos, y la idoneidad de la solicitud.

No obstante, y como paso previo al inicio del procedimiento es recomendable informarse de las comisiones y gastos que la entidad depositaria de los valores hubiera previsto en el folleto de tarifas vigente por la gestión de dicho procedimiento.

- Finalmente, señalar que el Servicio de Reclamaciones considera una buena práctica, por parte de las entidades depositarias, no cobrar comisiones de administración y custodia por acciones de compañías que se encuentran excluidas de cotización y están en situación de inactividad, aun cuando figuren inscritas en el Registro Mercantil.

#### **4.5 Cambio de divisa en traspasos de instituciones de inversión colectiva denominadas en una divisa distinta al euro**

En relación con la citada cuestión se informó a los interesados de que el Sistema Nacional de Compensación Electrónica (en adelante, SNCE), utilizado habitualmen-

te por las entidades a efectos de traspasos de inversión entre IIC, solo admite que las transferencias se efectúen en euros.

Esto hace que los traspasos entre IIC denominadas en una misma divisa distinta del euro y con distinto comercializador, solo sea posible efectuarlos a través del SNCE y realizando conversiones de esa divisa al euro y viceversa.

No obstante, cuando el comercializador de origen y destino coinciden no es necesario acudir al SNCE ni, por tanto, realizar ese doble cambio de divisa.

En cualquier caso, en la actualidad existen múltiples mecanismos alternativos al SNCE a través de los que las entidades pueden realizar transferencias en divisas distintas del euro, por lo que, salvo que las entidades intervinientes justificasen su inaplicabilidad al caso concreto, tampoco sería necesario realizar ese doble cambio de divisa cuando los comercializadores de origen y destino sean distintos.

#### **4.6 Comisiones por la apertura y mantenimiento de una cuenta corriente asociada a una cuenta de valores**

Entre las condiciones del contrato de custodia y administración de valores se establece la necesidad de tener una cuenta corriente asociada a la cuenta de valores en la misma entidad, cuyo fin es facilitar y agilizar las operaciones que se lleven a cabo (cargos y abonos por compraventas, cobro de dividendos y de cupones, etc.).

En este sentido, ha sido un criterio históricamente reiterado por el Servicio de Reclamaciones que cuando se abren o mantienen cuentas de dinero (corriente, de ahorro, etc.) con el único objeto de servir de soporte a los movimientos acaecidos en las cuentas de valores, siempre y cuando en la práctica estas respondan únicamente a movimientos relacionados con valores, los inversores no deben soportar coste alguno por su apertura y mantenimiento.

Este criterio, fue recogido en la norma 4<sup>a</sup>.2.b) de la Circular 7/2011, de 12 de diciembre, de la CNMV, sobre folleto informativo de tarifas y contenido de los contratos-tipo, donde al referirse a la comisión que pueden repercutir las entidades que prestan servicios de inversión por la custodia y administración de valores, se establece de manera expresa que: *quedará incluido en este concepto el mantenimiento de la cuenta de valores así como el de mantenimiento de la cuenta instrumental de efectivo en el caso de que ésta esté exclusivamente vinculada a la cuenta de valores.*

Por el contrario, si esa cuenta de efectivo tuviera un uso distinto que el de servir de soporte operativo a una cuenta de valores, no se estaría en el mencionado supuesto de exención.



**Anexo 1 Cuadros estadísticos**



## Distribución geográfica de reclamaciones en 2015

CUADRO A1.1

Procedencia	Tramitadas con informe final motivado	Tramitadas sin informe final motivado	No admitidas a trámite	Total general	Porcentaje
Andalucía	126	20	59	205	9,9%
Aragón	46	8	16	70	3,4%
Canarias	39	8	13	60	2,9%
Cantabria	18	3	8	29	1,4%
Castilla La Mancha	56	5	22	83	4,0%
Castilla y León	80	9	34	123	6,0%
Cataluña	144	18	77	239	11,6%
Ceuta	1	0	1	2	0,1%
Comunidad de Madrid	293	44	126	463	22,4%
Comunidad Foral de Navarra	15	1	6	22	1,1%
Comunidad Valenciana	205	46	85	336	16,3%
Extremadura	28	3	10	41	2,0%
Galicia	85	11	28	124	6,0%
Islas Baleares	16	6	8	30	1,5%
La Rioja	16	3	7	26	1,3%
País Vasco	57	10	17	84	4,1%
Principado de Asturias	32	10	11	53	2,6%
Región de Murcia	38	3	12	53	2,6%
Países UE	7	4	5	16	0,7%
Otros países	1	1	2	2	0,1%
<b>Total general</b>	<b>1.303</b>	<b>213</b>	<b>547</b>	<b>2.063</b>	

## Distribución de las reclamaciones por entidad

CUADRO A1.2

Entidad	No admitida	Avenimiento o			Informe final motivado		Total
		allanamiento	Desistimiento	Desfavorable	Favorable		
Abanca Corporación Bancaria, S.A.	16	6	0	17	15	54	
Abante Asesores Distribución, Agencia de Valores, S.A.	1	0	0	0	0	1	
Activotrade Valores, Agencia de Valores, Sociedad Anónima	0	0	0	1	1	2	
Aes Financial Services Ltd	1	0	0	0	0	1	
Ahorro Corporación Financiera, S.V., S.A.	1	0	0	1	0	2	
Ahorro Corporación Gestión, S.G.I.I.C., S.A.	1	1	0	0	0	2	
Allianz Popular Asset Management, S.G.I.I.C., S.A.	0	0	0	0	1	1	
Andbank España, S.A.	2	2	0	4	10	18	
Auriga Global Investors Sociedad de Valores, S.A.	0	0	0	0	1	1	
Axa Ibercapital, Agencia de Valores, S.A.	0	0	0	0	1	1	
Banc de Binary Limited	1	0	0	0	0	1	
Banca March, S.A.	0	0	0	0	2	2	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	33	3	0	35	38	109	
Banco Caixa Geral, S.A.	0	0	0	0	3	3	
Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A.	4	0	0	17	18	39	
Banco de Castilla-La Mancha, S.A.	0	1	0	4	3	8	
Banco de Madrid, S.A. en liquidación	1	5	1	0	2	9	
Banco de Sabadell, S.A.	27	20	16	23	39	125	
Banco Finantia Sofinloc, S.A.	0	0	0	0	2	2	
Banco Inversis, S.A.	1	1	0	2	2	6	
Banco Madrid Gestión de Activos S.G.I.I.C., S.A.	1	0	0	0	1	2	
Banco Mare Nostrum, S.A.	4	3	0	0	8	15	
Banco Mediolanum, S.A.	1	0	0	5	2	8	
Banco Popular Español, S.A.	25	5	1	19	29	79	
Banco Santander, S.A.	115	10	3	71	121	320	
Bancopopular-E, S.A.	1	0	0	1	4	6	
Bankia, S.A.	135	47	0	202	152	536	
Bankinter, S.A.	21	2	0	19	33	75	
Bestinver Gestión, S.A., S.G.I.I.C.	2	0	0	9	2	13	
Bnp Paribas España, S.A.	0	0	0	1	1	2	
Bnp Paribas Securities Services, Sucursal en España	0	0	0	0	1	1	
Bnp Paribas, Sucursal en España <sup>1</sup>	0	0	0	1	1	2	
Caixa de Credit dels Enginyers- Caja de crédito de los Ingenieros, S. Coop. de Crédito	0	1	0	0	1	2	
Caixa Popular-Caixa Rural, S. Coop. de Crédito V.	1	0	0	0	0	1	
Caixabank, S.A. <sup>2</sup>	33	8	1	21	77	140	
Caja 3 Bolsa Sociedad de Valores S.A.	0	0	0	1	0	1	
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent	0	0	0	0	1	1	
Caja de Arquitectos S. Coop. de Crédito	0	0	0	0	1	1	
Caja Laboral Popular Coop. de Crédito	4	0	0	1	3	8	



Entidad	No admitida	Avenimiento o allanamiento	Desistimiento	Informe final motivado		Total
				Desfavorable	Favorable	
Caja Rural de Aragón, Sociedad Cooperativa de Crédito	0	0	0	1	0	1
Caja Rural de Castilla-La Mancha, Sociedad Cooperativa de Crédito	1	0	0	0	1	2
Caja Rural de Granada, Sociedad Cooperativa de Crédito	0	0	0	0	1	1
Caja Rural del Sur, Sociedad Cooperativa de Crédito	0	0	0	0	1	1
Cajas Rurales Unidas, Sociedad Cooperativa de Crédito	4	1	0	3	2	10
Cajasur Banco, S.A.	0	0	0	0	2	2
Catalunya Banc, S.A.	39	7	2	14	61	123
Catalunyacaixa Inversio, S.G.I.I.C., S.A.	1	0	0	0	0	1
Citibank España, S.A.	0	0	0	4	5	9
Cmc Markets Uk Plc, Sucursal en España	0	0	0	0	0	0
Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española	2	3	0	7	26	38
Dif Broker Sociedade Corretora, S.A., Sucursal en España	0	0	0	0	1	1
Dracon Partners, Eafí, SI	1	0	0	0	0	1
Etx Capital (Monecor London, Ltd)	1	0	0	0	0	1
Eurodeal Agencia de Valores, S.A.	0	0	0	0	1	1
Evo Banco S.A.	1	0	0	3	0	4
Finanze Fenix Planificadores Financieros, Eafí, Sa	1	0	0	0	0	1
Gestión De Patrimonios Mobiliarios, S.A,Av ( Gpm,Av)	0	0	0	0	1	1
Gvc Gaesco Valores, Sociedad de Valores, S.A.	4	0	0	0	1	5
Hanseatic Brokerhouse Financial Services Gmbh, Sucursal en España	1	0	0	0	0	1
Ibercaja Banco, S.A. <sup>3</sup>	4	4	0	10	6	24
Ig Markets Limited, Sucursal en España	0	0	0	0	1	1
Ing Bank N.V., Sucursal en España <sup>4</sup>	6	1	0	14	6	27
Interdin Bolsa, Sociedad de Valores, S.A., en liquidación	0	0	0	1	4	5
Ironfx Global Limited	6	0	0	0	0	6
Kutxabank, S.A.	3	1	0	3	9	16
Liberbank, S.A.	5	3	3	8	10	29
Mapfre Inversión Dos, Sgiic, S.A.	0	0	0	1	3	4
Mapfre Inversión Sociedad de Valores, S.A.	1	0	0	0	1	2
Miramar Capital Asesores, Eafí, SI	0	0	0	0	3	3
Mutuactivos Inversiones, Agencia de Valores, S.A.	1	0	0	0	1	2
Novo Banco, S.A., Sucursal en España	4	1	0	0	15	20
Open Bank, S.A.	1	0	1	2	2	6
Orey Financial-Instituição Financeira de crédito, S.A. Sucursal en España	1	0	0	1	1	3
Ouroboros Derivatives Trading Ltd	3	0	0	0	0	3
Ovb Allfinanz España S.A.	1	0	0	0	0	1
Pegase Capital Limited	1	0	0	0	0	1
Plus500Cy Limited	4	0	0	0	0	4
Plus500Uk Limited	5	0	0	0	0	5

Entidad	No admitida	Avenimiento o allanamiento	Desistimiento	Informe final motivado		Total
				Desfavorable	Favorable	
Popular Banca Privada, S.A.	0	0	0	0	0	0
Privat Bank Degroof, S.A.	0	0	0	0	1	1
Renta 4 Banco, S.A.	0	0	0	4	8	12
Riva y García Gestión, S.G.I.I.C., S.A.	0	0	0	0	1	1
Safecap Investments Ltd	2	0	0	0	0	2
Santander Asset Management, S.A., Sgiic	0	0	0	2	0	2
Santander Investment, S.A.	1	0	0	0	0	1
Self Trade Bank, S.A.	1	2	0	5	5	13
Societe Generale	1	0	0	0	1	2
Swissquote Ltd	1	0	0	0	0	1
The Eden Brown Group, S.L	2	0	0	0	0	2
Trading Point of Financial Instruments Ltd	1	0	0	0	0	1
Triodos Bank, N.V., S.E.	0	0	0	0	1	1
Unicaja Banco, S.A.	1	0	0	3	2	6
Unoe Bank, S.A.	0	1	0	1	0	2
Xfr Financial Ltd	2	0	0	0	0	2
X-Trade Brokers Dom Maklerski, S.A., Sucursal en España	0	0	0	0	1	1
No Identificada	1	0	0	0	0	1
<b>Total general</b>	<b>547</b>	<b>139</b>	<b>28</b>	<b>542</b>	<b>761</b>	<b>2.017</b>

Fuente: CNMV.

- (1) Se imputa una reclamación desfavorable de CORTAL CONSORS, SUCURSAL EN ESPAÑA actualmente absorbida por BNP PARIBAS, SUCURSAL EN ESPAÑA.
- (2) Se imputan 40 reclamaciones (6 no admitidas, 1 avenimiento, 5 desfavorable y 28 favorables) de BARCLAYS BANK, S.A. actualmente absorbida por CAIXABANK, S.A.
- (3) Se imputan 2 reclamaciones (1 avenimiento y una desfavorable) de BANCO GRUPO CAJATRES, S.A. actualmente absorbida por IBERCAJA BANCO, S.A.
- (4) Se imputa 3 reclamaciones (desfavorables) de ING DIRECT, N.V. SUCURSAL EN ESPAÑA actualmente extinguida tras cesión de actividad a ING BANK N.V., SUCURSAL EN ESPAÑA.

**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 CORPORACIÓN BANCARIA, S.A.	15	3	12
ACTIVOTRADE VALORES, AGENCIA DE VALORES, SOCIEDAD ANÓNIMA	1	1	0
ALLIANZ POPULAR ASSET MANAGEMENT, SGIIC, S.A.	1		1
ANDBANK ESPAÑA, S.A.	10	7	3
AURIGA GLOBAL INVESTORS SOCIEDAD DE VALORES, S.A.	1	1	0
AXA IBERCAPITAL, AGENCIA DE VALORES, S.A.	1	1	0
BANCA MARCH, S.A.	2	2	0
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.	38	15	23
BANCO CAIXA GERAL, S.A.	3	1	2
BANCO DE CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, SALAMANCA Y SORIA, S.A.	18	12	6
BANCO DE CASTILLA-LA MANCHA, S.A.	3		3
BANCO DE MADRID, S.A. EN LIQUIDACIÓN	2		2
BANCO DE SABADELL, S.A.	39	28	11
BANCO FINANTIA SOFINLOC, S.A.	2	1	1
BANCO INVERSI, S.A.	2		2
BANCO MADRID GESTIÓN DE ACTIVOS S.G.I.I.C., S.A.	1		1
BANCO MARE NOSTRUM, S.A.	8	3	5
BANCO MEDIOLANUM, S.A.	2	1	1
BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A.	29	19	10
BANCO SANTANDER, S.A.	121	20	101
BANCOPOPULAR-E, S.A.	4	1	3
BANKIA, S.A.	152	45	107
BANKINTER, S.A.	33	11	22
BESTINVER GESTIÓN, S.A., S.G.I.I.C.	2	1	1
BNP PARIBAS ESPAÑA, S.A.	1		1
BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES, SUCURSAL EN ESPAÑA	1		1
BNP PARIBAS, SUCURSAL EN ESPAÑA	1		1
CAIXA DE CREDIT DELS ENGINYERS- CAJA DE CRÉDITO DE LOS INGENIEROS, S. COOP. DE CRÉDITO	1	1	0
CAIXABANK, S.A.	77	22	55
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ONTINYENT	1		1
CAJA DE ARQUITECTOS S. COOP. DE CRÉDITO	1		1
CAJA LABORAL POPULAR COOP. DE CRÉDITO	3	1	2
CAJA RURAL DE CASTILLA-LA MANCHA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO	1		1
CAJA RURAL DE GRANADA, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO	1		1
CAJA RURAL DEL SUR, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO	1		1
CAJAS RURALES UNIDAS, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO	2	1	1
CAJASUR BANCO, S.A.	2	2	0
CATALUNYA BANC, S.A.	61	1	60
CITIBANK ESPAÑA, S.A.	5	1	4
DEUTSCHE BANK, SOCIEDAD ANÓNIMA ESPAÑOLA	26	6	20

Entidad	Número de informes favorables al reclamante	Acepta criterios y/o se aviene o allana	No acepta criterios ni se aviene o allana
DIF BROKER SOCIEDADE CORRETORA, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA	1	1	0
EURODEAL AGENCIA DE VALORES, S.A.	1		1
GESTIÓN DE PATRIMONIOS MOBILIARIOS, S.A, AV ( GPM,AV)	1		1
GVC GAESCO VALORES, SOCIEDAD DE VALORES, S.A.	1	1	0
IBERCAJA BANCO, S.A.	6	1	5
IG MARKETS LIMITED, SUCURSAL EN ESPAÑA	1		1
ING BANK N.V., SUCURSAL EN ESPAÑA	6		6
INTERDIN BOLSA, SOCIEDAD DE VALORES, S.A., EN LIQUIDACIÓN	4		4
KUTXABANK, S.A.	9	2	7
LIBERBANK, S.A.	10	3	7
MAPFRE INVERSIÓN DOS, SGIIC, S.A.	3	2	1
MAPFRE INVERSIÓN SOCIEDAD DE VALORES, S.A.	1		1
MIRAMAR CAPITAL ASESORES, EAFI, SL	3		3
MUTUACTIVOS INVERSIONES, AGENCIA DE VALORES, S.A.	1	1	0
NOVO BANCO, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA	15	7	8
OPEN BANK, S.A.	2	2	0
OREY FINANCIAL-INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CREDITO, S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA	1	1	0
PRIVAT BANK DEGROOF, S.A.	1		1
RENTA 4 BANCO, S.A.	8	1	7
RIVA Y GARCIA GESTIÓN, S.G.I.I.C., S.A.	1		1
SELF TRADE BANK, S.A.	5	5	0
SOCIETE GENERALE	1	1	0
TRIODOS BANK, N.V., S.E.	1		1
UNICAJA BANCO, S.A.	2	2	0
X-TRADE BROKERS DOM MAKLESKI, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA	1		1
<b>Total general</b>	<b>761</b>	<b>238</b>	<b>523</b>

Fuente: CNMV.

- (1) Se imputan 28 informes favorables al reclamante, 9 actuaciones posteriores y 5 acepta criterios y/o se aviene o allana de BARCLAYS BANK,S.A. actualmente absorbida por CAIXABANK, S.A.

## **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

### A2.1 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/1929/2014; R/1937/2014; R/440/2015
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/1499/2014; R/300/2015
Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A.	R/1354/2014; R/1467/2014; R/1614/2014; R/1918/2014; R/2057/2014; R/2252/2014; R/309/2015; R/382/2015; R/474/2015
Banco de Castilla-La Mancha, S.A.	R/1369/2014; R/1673/2014
Banco de Sabadell, S.A.	R/1168/2014; R/1616/2014; R/1660/2014; R/1716/2014; R/1745/2014; R/1825/2014; R/2180/2014; R/2294/2014; R/160/2015
Banco Finantia Sofinloc, S.A.	R/1420/2014
Banco Mare Nostrum, S.A.	R/0931/2014; R/552/2015; R/602/2015
Banco Popular Español, S.A.	R/2202/2014; R/2359/2014
Banco Santander, S.A.	R/5561/2013; R/6780/2013; R/1178/2014; R/1344/2014; R/1588/2014; R/0965/2014; R/404/2015; R/460/2015; R/504/2015
Bankia, S.A.	R/6238/2013; R/6401/2013; R/7044/2013; R/1516/2014; R/1695/2014; R/1712/2014; R/1744/2014; R/1892/2014; R/1901/2014; R/2005/2014; R/2075/2014; R/2080/2014; R/2084/2014; R/2093/2014; R/2155/2014; R/2198/2014; R/2199/2014; R/2320/2014; R/2336/2014; R/185/2015; R/186/2015; R/196/2015; R/211/2015; R/23/2015; R/27/2015; R/313/2015; R/335/2015; R/354/2015; R/356/2015; R/358/2015; R/403/2015; R/415/2015; R/432/2015; R/605/2015
Caixabank, S.A.	R/1380/2014; R/2183/2014; R/2290/2014; R/0973/2014; R/386/2015; R/458/2015; R/488/2015; R/524/2015
Caja Laboral Popular Coop. de Crédito	R/1658/2014
Catalunya Banc, S.A.	R/6708/2013; R/7191/2013; R/1283/2014; R/1292/2014; R/1297/2014; R/1305/2014; R/1328/2014; R/1403/2014; R/1418/2014; R/1502/2014; R/1507/2014; R/1520/2014; R/1576/2014; R/1600/2014; R/1703/2014; R/1734/2014; R/1737/2014; R/1755/2014; R/1806/2014; R/1807/2014; R/1856/2014; R/1900/2014; R/1924/2014; R/2040/2014; R/2077/2014; R/2078/2014; R/2108/2014; R/2230/2014; R/2266/2014; R/2282/2014; R/2370/2014; R/0674/2014; R/0842/2014; R/152/2015; R/165/2015; R/2/2015; R/220/2015; R/234/2015; R/242/2015; R/244/2015; R/295/2015; R/307/2015; R/336/2015; R/353/2015; R/409/2015; R/414/2015; R/433/2015; R/535/2015
Kutxabank, S.A.	R/7099/2013; R/7100/2013; R/7102/2013; R/7181/2013; R/1592/2014
Liberbank, S.A.	R/1586/2014; R/1947/2014; R/2392/2014; R/0309/2014; R/612/2015
Novo Banco, S.A., Sucursal en España	R/2381/2014; R/455/2015; R/519/2015
Unicaja Banco, S.A.	R/1206/2014

## A2.1.2 Productos convertibles

Entidad	Reclamaciones
Banco de Sabadell, S.A.	R/0459/2014; R/149/2015; R/194/2015
Banco Mare Nostrum, S.A.	R/493/2015
Banco Popular Español, S.A.	R/1386/2014; R/0180/2014; R/0827/2014; R/191/2015; R/245/2015; R/345/2015; R/39/2015; R/580/2015; R/590/2015; R/701/2015
Banco Santander, S.A.	R/1375/2014; R/1377/2014; R/1391/2014; R/1487/2014; R/1519/2014; R/1524/2014; R/1574/2014; R/1585/2014; R/1676/2014; R/1711/2014; R/2046/2014; R/117/2015; R/13/2015; R/183/2015; R/270/2015; R/320/2015; R/346/2015; R/383/2015; R/470/2015; R/507/2015; R/55/2015

## A2.1.3 Permutas financieras

Entidad	Reclamaciones
Abanca Corporación Bancaria, S.A.	R/6624/2013; R/1268/2014; R/0914/2014
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/7292/2013; R/1532/2014; R/2357/2014; R/2364/2014; R/2366/2014; R/0379/2014; R/0786/2014; R/0975/2014; R/317/2015; R/48/2015
Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca Y Soria, S.A.	R/363/2015
Banco de Sabadell, S.A.	R/5878/2013; R/1269/2014
Banco Santander, S.A.	R/1424/2014; R/1590/2014; R/1665/2014; R/1939/2014; R/2326/2014
Bankia, S.A.	R/1518/2014; R/1608/2014; R/0677/2014; R/225/2015
Caixabank, S.A.	R/139/2015; R/76/2015

## A2.1.4 Instituciones de inversión colectiva

Entidad	Reclamaciones
Banca March, S.A.	R/173/2015
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/541/2015
Banco de Madrid, S.A. en liquidación	R/256/2015
Banco de Sabadell, S.A.	R/546/2015
Banco Santander, S.A.	R/21/2015; R/299/2015; R/72/2015
Bankia, S.A.	R/495/2015
Bestinver Gestión, S.A., S.G.I.I.C.	R/2315/2014
Cajas Rurales Unidas, Sociedad Cooperativa de Crédito	R/674/2015
Catalunya Banc, S.A.	R/1417/2014; R/1908/2014; R/1951/2014; R/85/2015
Mapfre Inversión Dos, Sgiic, S.A.	R/2015/2014
Mutuactivos Inversiones, Agencia de Valores, S.A.	R/120/2015
Novo Banco, S.A., Sucursal en España	R/444/2015



## A2.1.5 Otros

Relación de reclamaciones  
con informe favorable al  
reclamante

Entidad	Reclamaciones
Andbank España, S.A.	R/429/2015
Banca March, S.A.	R/0929/2014
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/1938/2014
Banco Caixa Geral, S.A.	R/1481/2014; R/315/2015
Banco de Sabadell, S.A.	R/7289/2013; R/1648/2014; R/1881/2014; R/1894/2014; R/1934/2014; R/0598/2014
Banco Popular Español, S.A.	R/0410/2014; R/533/2015
Banco Santander, S.A.	R/1089/2014; R/1577/2014; R/1653/2014; R/1686/2014; R/1749/2014; R/1761/2014; R/1811/2014; R/1823/2014; R/1889/2014; R/1920/2014; R/2100/2014; R/2115/2014; R/2151/2014; R/2318/2014; R/2369/2014; R/0697/2014; R/0825/2014; R/0895/2014; R/134/2015; R/188/2015; R/237/2015; R/293/2015; R/384/2015; R/388/2015; R/389/2015; R/394/2015; R/405/2015; R/496/2015; R/5/2015; R/529/2015; R/569/2015; R/71/2015; R/79/2015; R/8/2015
Bancopopular-E, S.A.	R/2185/2014
Bankia, S.A	R/6430/2013; R/1326/2014; R/1329/2014; R/1343/2014; R/1378/2014; R/1729/2014; R/1733/2014; R/1743/2014; R/1794/2014; R/1864/2014; R/1878/2014; R/1909/2014; R/2002/2014; R/2063/2014; R/2092/2014; R/2117/2014; R/2119/2014; R/2161/2014; R/2169/2014; R/2184/2014; R/2225/2014; R/2236/2014; R/2248/2014; R/2281/2014; R/2293/2014; R/0773/2014; R/100/2015; R/106/2015; R/107/2015; R/108/2015; R/135/2015; R/169/2015; R/177/2015; R/192/2015; R/213/2015; R/218/2015; R/255/2015; R/257/2015; R/261/2015; R/287/2015; R/290/2015; R/331/2015; R/364/2015; R/387/2015; R/393/2015; R/396/2015; R/412/2015; R/446/2015; R/456/2015; R/464/2015; R/471/2015; R/551/2015; R/576/2015; R/598/2015; R/638/2015; R/680/2015; R/685/2015
Bankinter, S.A.	R/1005/2014; R/1217/2014; R/1462/2014; R/1683/2014; R/2122/2014; R/0574/2014; R/0062/2014; R/276/2015; R/513/2015; R/547/2015
Caixabank, S.A.	R/4803/2013; R/5476/2013; R/5908/2013; R/6545/2013; R/6574/2013; R/7163/2013; R/1351/2014; R/1482/2014; R/1880/2014; R/1888/2014; R/2112/2014; R/2153/2014; R/2390/2014; R/0303/2014; R/221/2015; R/236/2015; R/365/2015; R/577/2015; R/635/2015
Caja de Arquitectos S. Coop. de Crédito	R/0844/2014
Catalunya Banc, S.A.	R/1870/2014; R/115/2015
Citibank España, S.A.	R/0051/2014; R/0747/2014
Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española	R/1085/2014; R/1119/2014; R/1226/2014; R/1241/2014; R/1252/2014; R/1517/2014; R/1670/2014; R/2047/2014; R/2048/2014; R/2302/2014; R/0076/2014; R/263/2015
Gestiónd de Patrimonios Mobiliarios, S.A,Av ( Gpm,Av)	R/517/2015
Miramar Capital Asesores, Eafi, SI	R/1150/2014; R/1700/2014
Novo Banco, S.A., Sucursal en España	R/521/2015; R/560/2015; R/677/2015
Renta 4 Banco, S.A.	R/603/2015; R/670/2015

**A2.2 Incidencias en ejecución de órdenes****A2.2.1 Incidencias relativas a órdenes sobre valores**

<b>Entidad</b>	<b>Reclamaciones</b>
Abanca Corporación Bancaria, S.A.	R/1567/2014; R/571/2015
Andbank España, S.A.	R/5528/2013; R/2035/2014
Auriga Global Investors Sociedad de Valores, S.A.	R/509/2015
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/1188/2014; R/0160/2014; R/1854/2014; R/2262/2014; R/124/2015; R/159/2015; R/352/2015; R/428/2015; R/430/2015; R/556/2015; R/584/2015
Banco de Madrid, S.A. en liquidación	R/0238/2014
Banco de Sabadell, S.A.	R/5453/2013; R/1966/2014; R/172/2015; R/651/2015
Banco Inversis, S.A.	R/1290/2014
Banco Mare Nostrum, S.A.	R/125/2015
Banco Mediolanum, S.A.	R/5821/2013; R/2013/2014
Banco Popular Español, S.A.	R/298/2015; R/501/2015; R/582/2015; R/615/2015
Banco Santander, S.A.	R/1195/2014; R/1523/2014; R/1778/2014; R/2203/2014; R/2298/2014; R/203/2015; R/479/2015; R/60/2015; R/625/2015; R/682/2015; R/75/2015
Bancopopular-E, S.A.	R/668/2015
Bankia, S.A.	R/6196/2013; R/1542/2014; R/1912/2014; R/2301/2014; R/0826/2014; R/10/2015; R/210/2015; R/337/2015; R/600/2015; R/91/2015
Bankinter, S.A.	R/5443/2013; R/5661/2013; R/6498/2013; R/1009/2014; R/1243/2014; R/1310/2014; R/2261/2014; R/0308/2014; R/0045/2014; R/549/2015
Bnp Paribas Securities Services, Sucursal en España	R/2317/2014
Bnp Paribas, Sucursal en España	R/128/2015
Caixabank, S.A.	R/6721/2013; R/1650/2014; R/1735/2014; R/1763/2014; R/2102/2014; R/2166/2014; R/0741/2014; R/184/2015; R/467/2015; R/704/2015; R/89/2015
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent	R/6778/2013
Caja Rural de Castilla-La Mancha, Sociedad Cooperativa de Crédito	R/2023/2014
Caja Rural del Sur, Sociedad Cooperativa de Crédito	R/1169/2014
Citibank España, S.A.	R/6244/2013; R/6323/2013; R/0797/2014
Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española	R/1054/2014; R/0108/2014; R/0133/2014; R/207/2015
Dif Broker Sociedade Corretora, S.A., Sucursal en España	R/271/2015
GVC Gaesco Valores, Sociedad de Valores, S.A.	R/1916/2014
Ibercaja Banco, S.A.	R/379/2015
IG Markets Limited, Sucursal en España	R/0841/2014
Ing Bank N.V., Sucursal en España	R/2299/2014; R/2353/2014; R/113/2015; R/400/2015
Interdin Bolsa, Sociedad de Valores, S.A., en liquidación	R/6156/2013; R/7139/2013; R/0147/2014; R/478/2015

Entidad	Reclamaciones
Kutxabank, S.A.	R/2177/2014
Liberbank, S.A.	R/2338/2014
Novo Banco, S.A., Sucursal en España	R/683/2015
Open Bank, S.A.	R/34/2015
Orey Financial-Instituição Financeira de Crédito, S.A. Sucursal en España	R/32/2015
Renta 4 Banco, S.A.	R/6057/2013; R/36/2015
Self Trade Bank, S.A.	R/170/2015; R/601/2015; R/95/2015
Societe Generale	R/492/2015

### A2.2.2 Incidencias relativas a órdenes sobre IIC

Entidad	Reclamaciones
Andbank España, S.A.	R/1707/2014; R/2358/2014; R/284/2015
Axa Ibercapital, Agencia de Valores, S.A.	R/2368/2014
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/264/2015; R/391/2015; R/627/2015
Banco de Sabadell, S.A.	R/1324/2014
Banco Inversis, S.A.	R/1796/2014
Banco Madrid Gestión de Activos S.G.I.I.C., S.A.	R/334/2015
Banco Santander, S.A.	R/2246/2014; R/281/2015; R/31/2015; R/620/2015
Bancopopular-E, S.A.	R/1981/2014
Bankia, S.A	R/199/2015; R/573/2015
Bankinter, S.A.	R/2264/2014; R/374/2015
Caixabank, S.A.	R/1822/2014; R/1990/2014; R/2094/2014; R/17/2015; R/357/2015; R/9/2015
Caja Rural de Granada, Sociedad Cooperativa de Crédito	R/561/2015
Catalunya Banc, S.A.	R/2239/2014; R/238/2015
Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española	R/40/2015
Ing Bank N.V., Sucursal en España	R/2371/2014
Liberbank, S.A.	R/2172/2014
Mapfre Inversión Sociedad de Valores, S.A.	R/204/2015
Privat Bank Degroof, S.A.	R/2284/2014
Renta 4 Banco, S.A.	R/1858/2014
Self Trade Bank, S.A.	R/12/2015

**A2.3 Comisiones****A2.3.1 Comisiones por administración y custodia, operaciones, traspaso y otras comisiones relativas a valores**

<b>Entidad</b>	<b>Reclamaciones</b>
Abanca Corporación Bancaria, S.A.	R/1767/2014; R/654/2015; R/69/2015
Andbank España, S.A.	R/2265/2014; R/33/2015
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/6756/2013; R/431/2015
Banco Caixa Geral, S.A.	R/1470/2014
Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A.	R/7019/2013; R/1527/2014; R/1919/2014
Banco de Sabadell, S.A.	R/5412/2013; R/6224/2013; R/6988/2013; R/1383/2014; R/1431/2014; R/1484/2014; R/1855/2014; R/423/2015; R/525/2015; R/616/2015
Banco Finantia Sofinloc, S.A.	R/1988/2014
Banco Mare Nostrum, S.A.	R/1828/2014
Banco Popular Español, S.A.	R/208/2015; R/594/2015; R/623/2015
Banco Santander, S.A.	R/6088/2013; R/6738/2013; R/7007/2013; R/7014/2013; R/7124/2013; R/1143/2014; R/1558/2014; R/1582/2014; R/1652/2014; R/1897/2014; R/2050/2014; R/140/2015; R/376/2015; R/481/2015
Bankia, S.A.	R/6357/2013; R/2067/2014; R/2343/2014; R/112/2015; R/148/2015; R/323/2015
Bankinter, S.A.	R/6982/2013; R/7016/2013; R/1473/2014; R/2000/2014; R/643/2015
Caixabank, S.A.	R/5209/2013; R/1302/2014; R/1413/2014; R/1419/2014; R/1475/2014; R/1489/2014; R/1817/2014; R/1871/2014; R/1930/2014; R/1948/2014; R/2274/2014; R/0676/2014; R/0781/2014; R/176/2015; R/366/2015; R/522/2015
Caja Laboral Popular Coop. de Crédito	R/1112/2014; R/689/2015
Cajasur Banco, S.A.	R/2103/2014; R/0304/2014
Catalunya Banc, S.A.	R/2130/2014; R/226/2015; R/473/2015
Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española	R/1311/2014; R/1408/2014; R/1604/2014; R/1845/2014; R/305/2015
Ibercaja Banco, S.A.	R/0692/2014; R/613/2015
Kutxabank, S.A.	R/1402/2014
Renta 4 Banco, S.A.	R/5810/2013; R/516/2015
Unicaja Banco, S.A.	R/57/2015

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

Relación de reclamaciones con informe favorable al reclamante

Entidad	Reclamaciones
Andbank España, S.A.	R/2123/2014; R/461/2015
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/1551/2014; R/1552/2014
Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A.	R/1758/2014; R/2351/2014
Banco Popular Español, S.A.	R/0249/2014; R/655/2015
Banco Santander, S.A.	R/644/2015; R/663/2015
Bancopopular-E, S.A.	R/716/2015
Bestinver Gestión, S.A., S.G.I.I.C.	R/2195/2014
Bnp Paribas España, S.A.	R/14/2015
Mapfre Inversión dos, Sgiic, S.A.	R/512/2015; R/515/2015
Novo Banco, S.A., Sucursal en España	R/2227/2014; R/2231/2014; R/2232/2014; R/2233/2014; R/2241/2014; R/2243/2014

## A2.4 Información posterior a la contratación

### A2.4.1 Información acontecimientos relacionados con valores

Entidad	Reclamaciones
Abanca Corporación Bancaria, S.A.	R/6340/2013; R/1337/2014
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/1526/2014; R/2076/2014; R/545/2015
Banco Mare Nostrum, S.A.	R/0644/2014
Banco Popular Español, S.A.	R/0228/2014; R/272/2015
Banco Santander, S.A.	R/1225/2014; R/539/2015; R/592/2015; R/66/2015; R/681/2015
Bankia, S.A.	R/1458/2014; R/1494/2014; R/2073/2014; R/122/2015; R/538/2015; R/578/2015; R/611/2015; R/617/2015; R/83/2015
Bankinter, S.A.	R/1610/2014; R/0400/2014
Caixabank, S.A.	R/7265/2013; R/7270/2013; R/1905/2014; R/2087/2014
Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española	R/1180/2014; R/0645/2014
Eurodeal Agencia de Valores, S.A.	R/239/2015
Liberbank, S.A.	R/1261/2014
Novo Banco, S.A., Sucursal en España	R/94/2015
Open Bank, S.A.	R/586/2015
Self Trade Bank, S.A.	R/669/2015

## A2.4.2 Información de acontecimientos relacionados con IIC

Entidad	Reclamaciones
Abanca Corporación Bancaria, S.A.	R/0549/2014
Bankia, S.A.	R/212/2015
Bankinter, S.A.	R/1867/2014; R/483/2015

## A2.5 Otros motivos

Entidad	Reclamaciones
Abanca Corporación Bancaria, S.A.	R/343/2015
Activotrade Valores, Agencia de Valores, Sociedad Anónima	R/614/2015
Allianz Popular Asset Management, Sgiic, S.A.	R/2229/2014
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/1191/2014; R/1675/2014; R/398/2015
Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A.	R/1359/2014; R/1771/2014; R/2012/2014
Banco de Castilla-La Mancha, S.A.	R/296/2015
Banco de Sabadell, S.A.	R/1544/2014; R/1704/2014; R/476/2015
Banco Mare Nostrum, S.A.	R/3/2015
Banco Popular Español, S.A.	R/1754/2014; R/2085/2014; R/2267/2014; R/110/2015
Banco Santander, S.A.	R/5204/2013; R/1565/2014; R/1832/2014; R/1954/2014; R/181/2015; R/187/2015; R/292/2015; R/355/2015; R/38/2015; R/408/2015; R/469/2015; R/58/2015; R/68/2015
Bankia, S.A.	R/1308/2014; R/1472/2014; R/1514/2014; R/1649/2014; R/1802/2014; R/1942/2014; R/1946/2014; R/2018/2014; R/2095/2014; R/2221/2014; R/2339/2014; R/2374/2014; R/101/2015; R/163/2015; R/195/2015; R/215/2015; R/216/2015; R/240/2015; R/249/2015; R/322/2015; R/348/2015; R/349/2015; R/369/2015; R/534/2015; R/542/2015; R/626/2015; R/650/2015; R/757/2015
Bankinter, S.A.	R/5433/2013; R/0595/2014
Caixa de Credit dels Enginyers- Caja de Crédito de los Ingenieros, S. Coop. De Crédito	R/229/2015
Caixabank, S.A.	R/1389/2014; R/1477/2014; R/1583/2014; R/2030/2014; R/2348/2014; R/2394/2014; R/0496/2014; R/161/2015; R/232/2015; R/318/2015; R/41/2015
Cajas Rurales Unidas, Sociedad Cooperativa de crédito	R/729/2015
Catalunya Banc, S.A.	R/1638/2014; R/92/2015
Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española	R/1562/2014; R/2025/2014
Ibercaja Banco, S.A.	R/1873/2014; R/2178/2014; R/2382/2014
Ing Bank N.V., Sucursal en España	R/2065/2014
Kutxabank, S.A.	R/629/2015; R/726/2015
Liberbank, S.A.	R/1501/2014; R/2283/2014
Miramar Capital Asesores, Eafi, SI	R/1775/2014
Renta 4 Banco, S.A.	R/1641/2014
Riva y García Gestión, S.G.I.I.C., S.A.	R/2208/2014
Triodos Bank, N.V., S.E.	R/2124/2014
X-Trade Brokers Dom Maklerski, S.A., Sucursal en España	R/2164/2014

## **Anexo 3 Remisión electrónica de reclamaciones y quejas entre el Servicio de Reclamaciones del Banco de España y el de la CNMV**





## Anexo 3 Remisión electrónica de reclamaciones y quejas entre el Servicio de Reclamaciones del Banco de España y el de la CNMV

Remisión electrónica de reclamaciones y quejas entre el Servicio de Reclamaciones del Banco de España y el de la CNMV

En años anteriores, se implantó un sistema de tramitación electrónica de reclamaciones y quejas. En este sentido, a través del trámite electrónico, denominado «alegaciones de entidades reclamadas por inversores» (ALR), las entidades reclamadas reciben todas las notificaciones realizadas por el Servicio de Reclamaciones de la CNMV y presentan las alegaciones y toda la documentación derivada de la tramitación de los expedientes de reclamación. Asimismo, los inversores pueden presentar telemáticamente las reclamaciones y quejas individuales a través de formularios electrónicos que facilitan la tarea del inversor, a la vez que se adaptan a los modelos aprobados normativamente.

Durante el 2015, se dio un paso más habilitando un sistema de remisión de reclamaciones y quejas con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España. A este respecto, ha de tenerse en cuenta que la reclamación o queja puede ser presentada indistintamente ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, la CNMV o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y ha de ser remitida inmediatamente al Servicio de Reclamaciones competente, si no lo fuera el servicio que la recibiera.

De los 2.063 expedientes tramitados y no admitidos a trámite en 2015, el 43,2% provenía del Servicio de Reclamaciones del Banco de España y el 1,3% fue enviado a dicho servicio por ser de su competencia todos los hechos planteados por el reclamante.

El nuevo sistema de remisión electrónica entre el Banco de España y la CNMV se ha implantado no sólo para las reclamaciones y quejas sino también para las consultas, ha sustituido el envío físico de la documentación relativa a las mismas por su transmisión telemática y ha facilitado la tramitación y agilizado la recepción y envío de la información. Entró en funcionamiento el 12 de mayo de 2015 y, desde ese momento, se han recibido o se han enviado por esta vía 373 documentos relativos a reclamaciones y 60 referidos a consultas durante 2015.

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.

