



Atención de reclamaciones y consultas de los inversores

Memoria 2012



**Atención de reclamaciones
y consultas de los inversores
Memoria 2012**

Comisión Nacional del Mercado de Valores

Edison, 4

28006 Madrid

Passeig de Gràcia, 19

08007 Barcelona

© Comisión Nacional del Mercado de Valores

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

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

Maquetación: Composiciones Rali, S.A.

ISSN: 1989-2071

Índice general

1	Introducción	7
2	Actividad durante 2012	11
2.1	Reclamaciones	13
2.2	Consultas	20
2.3	Mecanismos de cooperación internacional: FIN-NET	22
3	Criterios aplicados en la resolución de reclamaciones	25
3.1	Falta de atención de la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente y falta de alegaciones ante la CNMV	27
3.2	Contratación de un producto para paliar pérdidas experimentadas en un producto contratado anteriormente	27
3.3	Costes del servicio de inversión	27
3.4	Compras financiadas del producto adquirido	31
3.5	Entrega de información del producto	31
3.6	Adecuación del producto a la información recabada del cliente sobre su perfil de riesgo u objetivos de inversión	33
4	Asuntos destacados en las reclamaciones	35
4.1	Compromisos de exención de comisiones asumidos por las entidades	37
4.2	Dividendos flexibles e instrucciones de los clientes	37
4.3	Incidencias en las órdenes de compra	38
5	Asuntos más relevantes en las consultas	41
5.1	Comercialización de productos híbridos	44
5.2	Liquidez de las participaciones preferentes	44
5.3	Ofertas de canje de productos híbridos por acciones	44
5.4	Pago de cupón de las participaciones preferentes	45
5.5	Valores Santander	46
5.6	Posiciones cortas	46
5.7	Política de dividendos de sociedades cotizadas	46
5.8	Implicaciones derivadas de los procesos de reestructuración de las entidades de crédito	47
5.9	Cambio de las comisiones cobradas por los intermediarios financieros	47
5.10	Quiebra del garante o del depositario en un fondo de inversión	48
5.11	Entidades no registradas	48
5.12	Otros asuntos objeto de consulta	50
Anexos		53
Anexo 1	Cuadros estadísticos	55
Anexo 2	Relación de las reclamaciones recibidas con informe favorable al reclamante	63
Anexo 3	Procedimiento de presentación de reclamaciones y consultas	79

Índice de cuadros

Cuadro 1	Número de reclamaciones presentadas y tramitadas	13
Cuadro 2	Reclamaciones presentadas por trimestre. 2012	13
Cuadro 3	Plazo de resolución de las reclamaciones resueltas. 2012	14
Cuadro 4	Número de reclamaciones no admitidas	14
Cuadro 5	Reclamaciones resueltas con decisión sobre el fondo en 2012. Distribución por materia	15
Cuadro 6	Reclamaciones resueltas en 2012. Detalle de productos más reclamados	16
Cuadro 7	Reclamaciones según tipo de resolución	17
Cuadro 8	Materias sobre las que se reclama. 2012	18
Cuadro 9	Número de consultas por canal de recepción	21
Cuadro 10	Entidades advertidas por la CNMV	49
Cuadro A1.1	Distribución temporal de las reclamaciones presentadas y tramitadas con resolución sobre el fondo	55
Cuadro A1.2	Distribución geográfica de las reclamaciones tramitadas	55
Cuadro A1.3	Grado de rectificación por tipo de entidades contra las que se reclama	56
Cuadro A1.4	Distribución de las reclamaciones no admitidas por causa de no admisión	56
Cuadro A1.5	Distribución de los avenimientos y desistimientos por materia objeto de reclamación	56
Cuadro A1.6	Distribución por entidad de las reclamaciones contra bancos y cajas de ahorros	57
Cuadro A1.7	Distribución por entidad de las reclamaciones contra cooperativas de crédito	59
Cuadro A1.8	Distribución por entidad de las reclamaciones contra ESI, SGIC, EAFI y otros	60
Cuadro A1.9	Grado de rectificación por la entidad en las reclamaciones favorables al reclamante	60

Índice de gráficos

Gráfico 1	Reclamaciones tramitadas y resueltas con resolución sobre el fondo. 2012	19
Gráfico 2	Reclamaciones resueltas totales y con informe favorable. 2012	19
Gráfico 3	Materias objeto de consultas	22

1 Introducción

1 Introducción

Esta memoria presenta las actuaciones de la CNMV en relación con las reclamaciones y consultas de los inversores atendidas durante el año 2012 a través del Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

La obligación legal de elaboración de una memoria anual fue establecida en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del sistema Financiero que recogía en su capítulo V, dedicado a la protección de los clientes de los servicios financieros, la obligación de publicación de una memoria anual con, al menos, un resumen estadístico de las consultas y reclamaciones atendidas así como el comentario sobre los informes emitidos y las entidades afectadas, con indicación, en su caso, del sentido favorable o desfavorable para el reclamante.

En desarrollo de dicha ley se publicó el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprobaba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros. En su artículo 18 establece el contenido mínimo de la memoria anual. Además del citado resumen estadístico, incluye, entre otras cuestiones, un resumen de los criterios aplicados en la resolución de las consultas o reclamaciones cuando fueran de interés general.

La disposición transitoria quinta de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible, mantiene la aplicación del procedimiento previsto para la presentación de reclamaciones ante la CNMV en los artículos 7 a 15 del Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, hasta la aprobación de las disposiciones reglamentarias referidas en el artículo 30.2 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre.

Por su parte, el punto 4 de la disposición final undécima de esta ley, establece la obligación del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones de publicar anualmente una memoria de sus respectivos servicios de reclamaciones en la que, al menos, se incluya (1) el resumen estadístico de las consultas y reclamaciones atendidas, (2) los criterios mantenidos por dichos servicios en relación con las materias sobre las que versan las reclamaciones presentadas, (3) las entidades afectadas y (4) el carácter favorable o desfavorable de los informes emitidos.

El presente informe responde a dicha obligación legal y muestra la relación de reclamaciones y consultas atendidas por la CNMV durante el ejercicio 2012.

Los inversores pueden presentar reclamaciones cuando se sientan perjudicados en sus intereses o derechos por la actuación de alguna entidad que preste servicios de inversión. También pueden presentar consultas sobre la normativa y sobre los derechos que les están legalmente reconocidos a los inversores, aunque no sobre operaciones concretas con una entidad determinada.

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

El procedimiento de presentación de reclamaciones y de consultas ha quedado regulado por la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, en la que se establece el procedimiento para su presentación 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, que se encuentra en vigor desde el 22 de mayo de 2013. Dicho procedimiento se detalla en el anexo 3 del presente informe.

La memoria se organiza en cinco capítulos y tres anexos. Tras la introducción, el capítulo segundo informa de la actividad del Servicio de Reclamaciones de la CNMV el año 2012, presentando datos del número de reclamaciones y consultas recibidas y resueltas en el ejercicio. En el caso de las reclamaciones se especifican las entidades contra las que se presentaron reclamaciones, los asuntos reclamados, los tipos de resolución en los informes emitidos, y el seguimiento de los informes favorables a los reclamantes. En los cuadros sobre las consultas se especifican los asuntos que han sido más frecuentes así como los canales por los que se han recibido las mismas. Finalmente, en este capítulo también se recoge la actividad de la red FIN-NET dirigida al tratamiento de las reclamaciones transfronterizas.

El tercer capítulo contiene los criterios novedosos aplicados en la resolución de las reclamaciones en el ejercicio 2012 que se han considerado de interés general.

En el cuarto capítulo se expone los contenidos más destacados de las reclamaciones resueltas con informe a favor del reclamante, que resultan de especial interés cualitativo por su novedad, y el quinto capítulo se dedica a los asuntos más relevantes que han sido objeto de consulta durante el año.

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

El tercer anexo explica el procedimiento para la atención de reclamaciones y consultas establecido en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre.

2 Actividad durante 2012

2 Actividad durante 2012

2.1 Reclamaciones

2.1.1 Volumen y tipos de reclamaciones

Las reclamaciones recibidas en 2012 ascendieron a 10.900, lo que supuso más que quintuplicar las del año precedente. Aunque ya desde inicios del año las reclamaciones mostraron una tendencia creciente respecto al año anterior, el volumen de entrada se intensificó especialmente a partir del tercer trimestre (véase cuadro 2).

Número de reclamaciones presentadas y tramitadas

CUADRO 1

	2010	2011	2012
Presentadas durante el año	2.296	2.005	10.900
Tramitadas	2.086	2.408	5.724
Resueltas	1.774	2.086	3.400
No admitidas	312	322	2.324
En trámite al cierre del ejercicio	1.620	1.217	6.393

Fuente: CNMV.

Reclamaciones presentadas por trimestre. 2012

CUADRO 2

	Número	% del total
1T	754	6,92
2T	1.422	13,05
3T	4.011	36,80
4T	4.713	43,24
Año	10.900	100,00

Fuente: CNMV.

Las reclamaciones tramitadas por los servicios de la CNMV alcanzaron en 2012 las 5.724, un 137% más que en 2011 y de ellas las resueltas, que implicaron un análisis de las cuestiones planteadas y, en su caso, la emisión de un informe motivado, fueron 3.400, lo que implica un aumento del 63% respecto a las resueltas en 2011. El elevado volumen de nuevas reclamaciones provocó que a final del ejercicio quedaran pendientes de tramitar 6.393 reclamaciones.

El plazo medio de resolución se redujo a 181 días de media (alrededor de seis meses, en comparación con los nueve meses de media en 2011) y casi el 42% del total se resolvieron en un plazo inferior a los cuatro meses (véase cuadro 3).

Plazo de resolución de las reclamaciones resueltas. 2012

CUADRO 3

	Plazo medio de resolución en el trimestre (días)	% de reclamaciones resueltas en menos de 4 meses (sobre total resueltas en el periodo)
1T	259	18,8
2T	185	37,5
3T	138	56,0
4T	142	43,4
Año	181	41,9

Fuente: CNMV.

El número de reclamaciones no admitidas fue de 2.324, algo más de un 40% del total y se divide a partes iguales entre las que no cumplían los requisitos para su admisión y las que eran competencia de otros organismos o se encontraban en trámite de resolución arbitral o judicial (véase cuadro 4).

La admisión a trámite de una reclamación exige la identificación del reclamante; la acreditación de la representación, en caso de ser presentada por un representante; la identificación de la entidad reclamada; la especificación de su motivo y la firma de quien la presenta. Asimismo, la normativa establece la obligación de haberse formulado la reclamación previamente ante el departamento o servicio de atención al cliente (SAC), o en su caso al Defensor del Cliente, de la entidad contra la que se reclame y haber transcurrido dos meses desde dicha presentación sin haber sido resuelta o haberse denegado su admisión o desestimada su petición¹.

Constituyen causas de inadmisión², la exposición de cuestiones que no sean competencia de la CNMV, la reiteración de una reclamación previa que se encuentre ya tramitándose, que haya transcurrido el plazo de ejercicio de los derechos o se hayan extinguido de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación, o que los hechos a que se refiera la reclamación estén siendo o hayan sido tratados en alguna otra instancia administrativa, arbitral o judicial.

De las 1.257 reclamaciones no admitidas por incumplimiento de los requisitos, el 62% se debió a la falta de acreditación de haber acudido al SAC y el 27% a la falta de identificación del reclamante.

Número de reclamaciones no admitidas

CUADRO 4

	2010	% s/total	2011	% s/total	2012	% s/total	12/11
No admitidas:	312	15,0	322	13,4	2.324	40,6	621,7
Incumplimiento de requisitos formales o falta de SAC	181	8,8	231	9,6	1.257	21,9	441,8
Competencia de otros organismos o en tramitación arbitral o judicial	131	6,1	91	3,7	1.067	18,64	1085,6

Fuente: CNMV.

1 Artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de Reforma del Sistema Financiero.

2 Los criterios de admisión y supuestos de inadmisión vienen recogidos en el Real Decreto 303/2004.

Por otra parte, 995 reclamaciones presentadas en la CNMV fueron admitidas simultáneamente a trámite en un proceso arbitral, desestimándose su admisión a tramitación por la CNMV.

Por último, 40 reclamaciones se inadmitieron por ser competencia de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y 32 por ser de la competencia del Banco de España. A estos organismos se les trasladaron los expedientes como consecuencia del funcionamiento de los respectivos servicios de reclamaciones como «ventanilla única»

La explicación del elevado número de inadmisiones en el ejercicio 2012 se debe fundamentalmente a la cantidad de quejas por la comercialización de participaciones preferentes que fueron presentadas por los inversores en el organismo de consumo de la comunidad autónoma gallega y que se remitieron por la Xunta de Galicia a la CNMV. Muchos de esos escritos adolecían de una correcta identificación del reclamante, otros no cumplían el requisito de haber presentado previamente la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente (SAC) de la entidad y en otras muchas ocasiones fueron objeto de un proceso de arbitraje, lo que implicaba la obligada inhibición de la CNMV.

2.1.2 Asuntos objeto de reclamación

Durante el año 2012 el grueso de las reclamaciones resueltas (un 95%) se refirió a incidencias relativas a la prestación de servicios de inversión y solo el 5,4% de las mismas estuvieron relacionadas con fondos de inversión y otras instituciones de inversión colectiva (IIC).

Reclamaciones resueltas con decisión sobre el fondo en 2012. Distribución por materia

CUADRO 5

	2010		2011		2012	
	Número	% s/total	Número	% s/total	Número	% s/total
Prestación de servicios de inversión	1.349	76,0	1.709	81,9	3.215	94,6
Recepción, transmisión y ejecución de órdenes	499	28,1	858	41,1	607	17,9
Comercialización del producto	152	8,6	230	11,0	1539	45,3
Información sobre los productos	491	27,7	383	18,4	353	10,4
Comisiones y gastos	92	5,2	81	3,9	124	3,6
Otros	115	6,5	157	7,5	592	17,4
Fondos de inversión y otras IIC	425	24,0	377	18,1	185	5,4
Información suministrada	181	10,2	173	8,3	95	2,8
Suscripciones/reembolsos	152	8,6	117	5,6	46	1,4
Traspasos	61	3,4	59	2,8	23	0,7
Comisiones y gastos	31	1,7	28	1,3	21	0,6
Total reclamaciones resueltas	1.774	100,0	2.086	100,0	3.400	100,0

Fuente: CNMV.

En el cuadro 5 se muestra una mayor desagregación de los dos grupos señalados. El incremento más significativo en las reclamaciones se ha referido a problemas en la comercialización del producto, que pueden deberse a una falta de acreditación por

las entidades de contar con información adecuada sobre el cliente, con el propósito de asegurarse que el producto para contratar se ajustaba a su perfil o de no haber proporcionado información suficiente sobre las características y riesgos de la inversión de forma previa o simultánea a su contratación. En numerosos casos, los problemas detectados han abarcado ambas cuestiones. Esto ha sido especialmente importante en productos como las participaciones preferentes, la deuda subordinada o las obligaciones convertibles, que han sido los productos sobre los que se ha recibido un mayor número de reclamaciones en 2012; su detalle se recoge en el cuadro 6.

Reclamaciones resueltas en 2012. Detalle de productos más reclamados CUADRO 6

	2010		2011		2012	
	Número	% s/total	Número	% s/total	Número	% s/total
Permutas financieras	333	18,77	766	36,72	406	11,94
Participaciones preferentes	191	10,77	284	13,61	1.331	39,15
– de Entidades financieras	151	8,51	195	9,35	1.182	34,76
<i>Comercialización del producto</i>	94	5,30	133	6,38	1.088	32,00
<i>Otras causas</i>	57	3,21	62	2,97	94	2,76
– de Entidades no financieras	40	2,25	89	4,27	149	4,38
Deuda subordinada	0	0,00	10	0,48	304	8,94
<i>Comercialización del producto</i>	0	0,00	5	0,24	223	6,56
<i>Otras causas</i>	0	0,00	5	0,24	81	2,38
Obligaciones convertibles	19	1,07	17	0,81	263	7,74
<i>Comercialización del producto</i>	18	1,01	14	0,14	228	6,71
<i>Otras causas</i>	1	0,06	3	0,14	35	1,03

Fuente: CNMV.

Como se ha dicho, el mayor número de las reclamaciones resueltas en el ejercicio 2012, corresponde a participaciones preferentes emitidas por entidades de crédito españolas.

Las reclamaciones se centraban en la disconformidad del cliente con la información facilitada por la entidad en el momento de la contratación del producto (muchos reclamantes creían contratar imposiciones a plazo o productos con total disponibilidad o liquidez sin pérdida del importe invertido) y, en menor medida, con la falta de diligencia de las entidades a la hora de atender las órdenes de venta de los inversores.

Así, en muchas reclamaciones las entidades reclamadas no acreditaron la obtención de información sobre la experiencia y conocimientos de los clientes o su perfil inversor (según la normativa que estuviera vigente) en la fase previa a la adquisición de los valores.

En la comercialización del producto se ha valorado si se facilitó información sobre las características y riesgos antes de su contratación y, en su caso, si fue completa y equilibrada (evitando sesgos hacia las características positivas del producto minimizando sus riesgos).

Muchas entidades alegan que se facilitó el tríptico informativo de la emisión; no obstante, dicha entrega debe acreditarse mediante la aportación del tríptico firmado por el cliente o por una declaración firmada sobre su entrega en las órdenes de compra.

Las reclamaciones recibidas sobre deuda subordinada, obligaciones convertibles y cédulas hipotecarias se referían, generalmente, a los mismos motivos.

Por último, cabe indicar que también resultó representativo en 2012 el número de reclamaciones sobre permutas financieras, aunque en número significativamente inferior a las resueltas en el ejercicio anterior. Muchas de ellas evidenciaban problemas en la adecuación del producto al inversor y, en algunas, falta de acreditación de que se hubiera facilitado información suficiente sobre las características y riesgos de la operación en la información contractual.

En un gran número de ocasiones, la reclamación surgía cuando el inversor solicitaba la cancelación anticipada del contrato y se le comunicaban los altos costes de cancelación, los cuales le eran desconocidos ya que en algunos casos los contratos no contemplaban la posibilidad de cancelación voluntaria.

En los que sí estaba prevista la cancelación anticipada, la información recogida en el contrato sobre el cálculo del coste asociado no resultaba suficiente, al no incluirse al menos una referencia al método de cálculo o siquiera señalar que sería una cantidad acorde con la situación de mercado.

2.1.3 Tipo de resolución

Las reclamaciones resueltas con informe favorable al reclamante fueron en 2012 las más numerosas, representando un 38,5% de las reclamaciones tramitadas y un 64,9% sobre las resueltas.

Las reclamaciones que terminaron con informe desfavorable a las pretensiones de los reclamantes ascendieron a 677, lo que representa casi un 12% de las tramitadas y un 20% de las resueltas.

Reclamaciones según tipo de resolución

CUADRO 7

	2010		2011		2012			% var. 12/11
	Número	% s/total	Número	% s/total	Número	% s/total	% s/resueltas	
Resueltas	1.774	85,0	2.086	86,6	3.400	59,4	100	63,0
Informe favorable al reclamante	805	38,6	1.218	50,6	2.206	38,6	64,9	81,1
Informe desfavorable al reclamante	540	25,9	586	24,3	677	11,8	19,9	15,5
Informe sin pronunciamiento por falta de competencia sobrevenida	154	7,4	79	3,3	66	1,2	1,9	-16,5
Avenimiento	242	11,6	187	7,8	371	6,5	10,9	98,4
Desistimiento	33	1,6	16	0,7	80	1,4	2,4	400,0

Fuente: CNMV.

Por otro lado, en el ejercicio 2012 destaca el crecimiento en los avenimientos (allanamientos de la entidad) de algo más que el 98%, aunque su número no es muy elevado (371). Los desistimientos también aumentaron mucho y pasaron de 16 en 2011 a 80 en 2012. Ambos tipos de finalización de informes se vieron estimulados por el impulso dado a los arbitrajes en diversas comunidades autónomas.

Por su parte, en 66 ocasiones se emitió un informe sin pronunciamiento por falta de competencia sobrevenida de la CNMV manifestada una vez analizadas las cuestiones planteadas.

2.1.4 Entidades reclamadas

La práctica totalidad de las reclamaciones se presentaron contra bancos y cajas de ahorros, lo que se explica por su peso en la canalización del ahorro en España. A dichas entidades se dirigió el 97,5% de las reclamaciones resueltas en 2012.

Cómo ya se señaló en la memoria de atención de reclamaciones y consultas de los inversores de 2011, las modificaciones estructurales de las entidades registradas a lo largo de 2011 y 2012 distorsionan la diferenciación entre los grupos de bancos y de cajas de ahorros, lo que explica que se agrupen sus datos.

En el cuadro 8 puede apreciarse la acumulación de las reclamaciones en el grupo de bancos y cajas y en el epígrafe de prestación de servicios de inversión. Dentro de ellos, una gran parte de incidencias se centran en la acreditación por parte de las entidades de la realización de tareas de verificación de la adecuación del producto a los clientes y en la información previa sobre el producto a contratar.

Materias sobre las que se reclama

CUADRO 8

	Bancos y cajas	Coope- rativas	ESI	SGIIC	Total
Prestación de servicios de inversión	3.143	23	49	0	3.215
– Recepción, transmisión y ejecución de órdenes	568	9	30	0	607
– Comercialización del producto	1.535	4	0	0	1.539
– Información sobre los productos	339	4	10	0	353
– Comisiones y Gastos	119	2	3	0	124
– Otros	582	4	6	0	592
Fondos de Inversión y otras IIC	171	3	5	6	185
– Información suministrada	85	3	5	2	95
– Suscripciones/Reembolsos	45	0	0	1	46
– Traspasos	22	0	0	1	23
– Comisiones y Gastos	19	0	0	2	21
Total reclamaciones resueltas	3.314	26	54	6	3.400

Fuente: CNMV.

Las reclamaciones presentadas contra cooperativas de crédito y empresas de servicios de inversión suponen un número casi anecdótico en comparación con las de los bancos y cajas. La importancia numérica de las materias sobre las que versaron las reclamaciones es similar a la señalada anteriormente. Lógicamente, en el caso de las sociedades gestoras de IIC, las reclamaciones se concentran en los productos de las instituciones de inversión colectiva.

En el año 2012, las reclamaciones tramitadas se dirigieron a 120 entidades (138 en 2011), de las cuales 52 fueron contra bancos (50 en 2011). Doce entidades recibieron más de 100 reclamaciones (cuatro en 2011) y, de ellas, en siete entidades se supera-

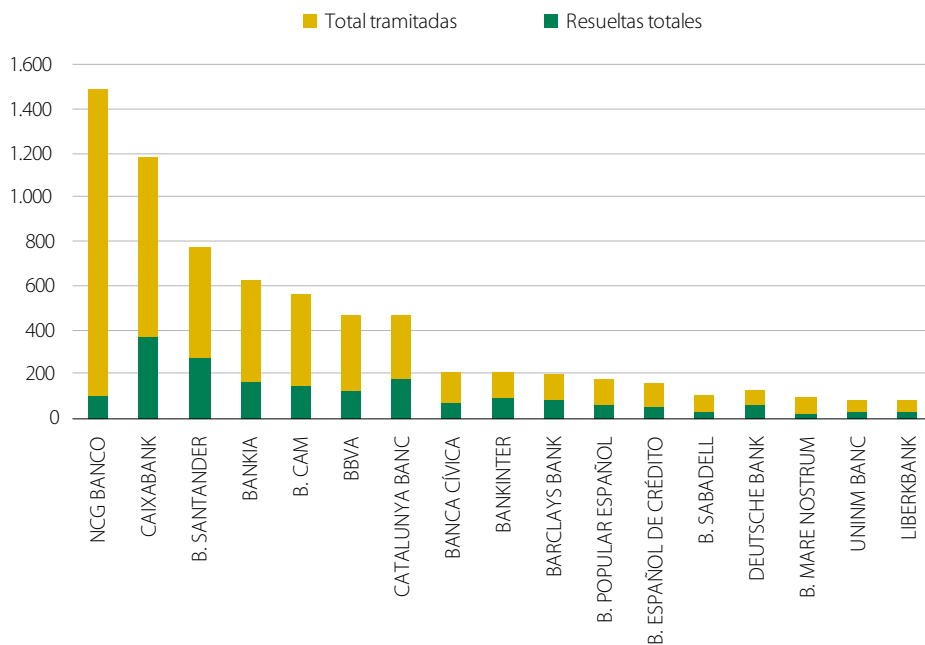
ron las 200 reclamaciones (véase gráfico 1). La proporción que supuso informes favorables para los reclamantes se recoge en el gráfico 2.

Actividad durante 2012

Reclamaciones tramitadas y resueltas con resolución sobre el fondo

GRÁFICO 1

Para las entidades con más de 50 reclamaciones tramitadas

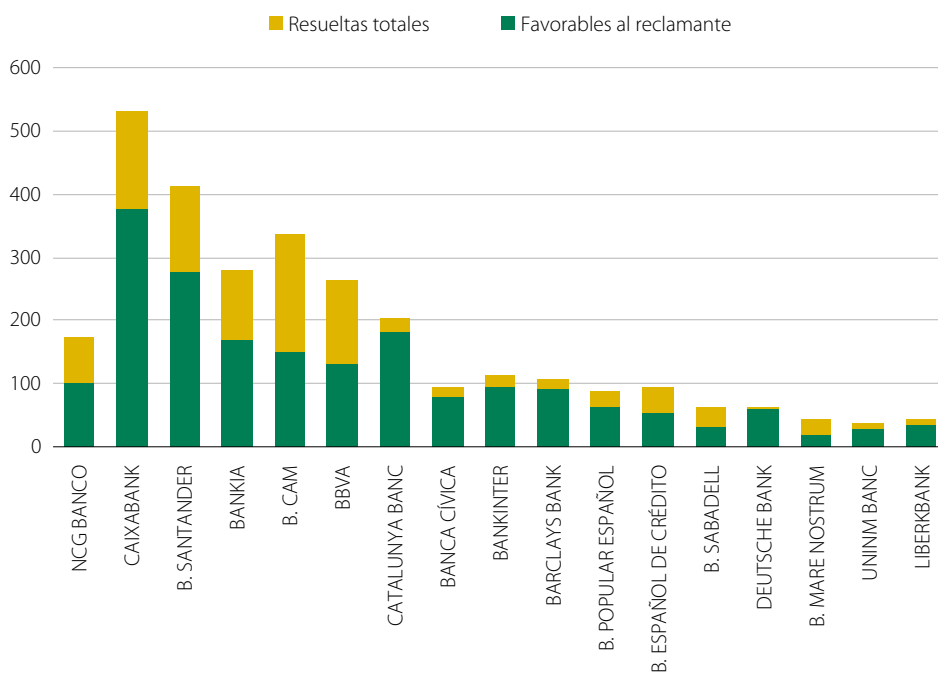


Fuente: CNMV.

Reclamaciones resueltas totales y con informe favorable

GRÁFICO 2

Para las entidades con más de 50 reclamaciones tramitadas



Fuente: CNMV.

2.1.5 Seguimiento de los informes favorables al reclamante.

Al término de cada expediente que se haya concluido de manera favorable para el reclamante, se solicita a la entidad afectada información sobre la rectificación de dicha actuación y justificación documental de las diligencias practicadas³. Este seguimiento es una forma de incentivar la adopción de medidas para la corrección de malas prácticas o actuaciones incorrectas y evitar su repetición por parte de las entidades.

Si la entidad no responde en el plazo fijado de un mes, a efectos estadísticos se considera que no ha rectificado.

Se considera que una actuación incorrecta ha sido rectificada cuando la entidad acepta los criterios manifestados por la CNMV en su informe y adopta medidas para evitar que esa actuación incorrecta se repita en el futuro o cuando lleva a cabo la correspondiente compensación económica al reclamante (cuya cuantía, en ningún caso, es objeto de valoración por parte de la CNMV).

En el ejercicio 2012, de las 2.206 reclamaciones que se resolvieron con informe favorable al reclamante, las entidades comunicaron la rectificación de su actuación según los criterios señalados solo en 128 casos (el 5,1%). En el resto de los casos, la entidad comunicó que no rectificaba en 506 ocasiones (22,9%) y en 1572 ocasiones (71,2%) no se realizó comunicación al respecto a la CNMV.

2.2 Consultas

La CNMV dispone de un servicio de atención de las consultas de los inversores minoristas. Este servicio constituye una vía de contacto permanente con el inversor y permite detectar y conocer de forma rápida las lagunas informativas o las incidencias que van surgiendo en cada momento, favoreciendo la adopción de medidas inmediatas y generalizadas.

El servicio de consultas resuelve dudas de carácter general sobre el funcionamiento de los mercados, los productos y servicios existentes, la normativa, los derechos de los inversores y los cauces para ejercerlos.

Además, ayuda en la búsqueda de la información pública disponible en los registros oficiales de la CNMV sobre empresas que prestan servicios de inversión (tarifas, comunicaciones, programas de actividades, entre otros) o compañías cotizadas (hechos relevantes, participaciones significativas, información financiera, incidencias en valores negociados, etc). Asimismo, facilita la localización y comprensión de los folletos de opas o de emisiones y admisiones a negociación de instrumentos financieros y advierte a los inversores de la existencia de empresas que actúan sin autorización.

2.2.1 Canales de consulta y volumen

En 2012 se atendieron 21.002 consultas, lo que supone un 78,7% más que el año anterior.

El medio más utilizado de consulta ha sido el teléfono, seguido del formulario electrónico y del correo ordinario. El 67% de las consultas recibidas fueron telefónicas y en su mayoría estuvieron atendidas por operadores de un centro de llamadas (el 92,89% de las telefónicas). Estos agentes respondieron transmitiendo información disponible en la página web de la CNMV.

En el año 2012 destaca el incremento de las consultas por vía escrita, como consecuencia del traslado de escritos referentes a la comercialización de productos híbridos realizada por NovaGalicia, presentados en el organismo de consumo de la comunidad autónoma gallega y que fueron remitidos por la Xunta de Galicia a la CNMV. En este caso, la respuesta general consistió en proporcionar información sobre los requisitos exigidos para poder presentar una reclamación.

Número de consultas por canal de recepción

CUADRO 9

	2010		2011		2012		% var. 12/11
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%	
Teléfono	8.219	77,4	8.417	71,6	14.126	67,8	67,8
Correo electrónico ¹	29	0,3	0	0	0	0	0
Escritos	278	2,6	174	1,5	2.095	10,0	1104,1
Formulario	2.087	19,7	3.164	26,9	4.781	22,8	51,1
Total	10.613	100	11.755	100	21.002	100	78,7

Fuente: CNMV.

2.2.2 Materias objeto de consultas

Respecto a las materias por las que preguntan los inversores, cabe destacar el incremento significativo de las consultas sobre incidencias en la comercialización de participaciones preferentes y deuda subordinada.

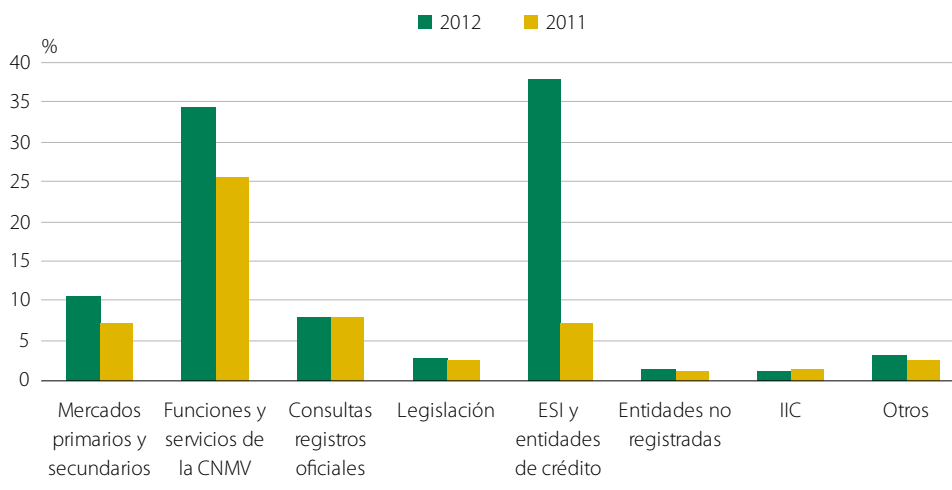
Este bloque de consultas, relacionado con entidades de crédito, fue el más numeroso en 2012, seguido de las consultas relacionadas con las funciones y servicios de la CNMV, donde se incluyen las peticiones de información sobre el estado de tramitación de las reclamaciones o el procedimiento para reclamar.

En tercer lugar, aunque a distancia, están las concernientes al funcionamiento de los mercados y productos, entre las que se encuentran las referidas a las restricciones sobre las ventas en corto, cotizaciones, dividendos, suspensiones/exclusiones de negociación, consultas sobre participaciones preferentes y deuda subordinada u ofertas de canje ofrecidas por las entidades.

Por último, están las que versaron sobre los denominados «chiringuitos financieros», el alcance de la cobertura de los fondos de garantía ante posibles quiebras de las entidades o las comisiones y gastos por servicios de inversión, entre otras cuestiones que se repiten cada año.

Materias objeto de consulta. 2012

GRÁFICO 3



Fuente: CNMV.

2.3 Mecanismos de cooperación internacional: FIN-NET

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. Su existencia permite la canalización rápida de las reclamaciones que puedan plantear los usuarios de servicios de inversión proporcionados de forma transfronteriza.

De esta forma, si una persona residente en un determinado país desea poner una reclamación respecto a un proveedor extranjero no domiciliado en dicho país, puede dirigirse a los órganos de resolución de conflictos de ese país de residencia, que le son más cercanos y que le ayudarán a identificar cuál es el servicio de reclamaciones pertinente del país de origen, además de informarle de los pasos a dar. El consumidor podrá contactar con dicho servicio de reclamaciones directamente o registrar su reclamación en los órganos del país de residencia, que la transmitirán al servicio correspondiente del país de origen.

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 y también una guía orientativa. Ambos documentos pueden encontrarse en la página web de FIN-NET (http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_en.htm).

En la actualidad FIN-NET tiene 56 miembros, pertenecientes a 24 países del Espacio Económico Europeo. Los miembros se comprometen mediante un Memorando de Entendimiento, en el que se recogen los mecanismos y condiciones de cooperación para facilitar la resolución de los conflictos transfronterizos.

El Servicio de Reclamaciones de la CNMV, miembro de FIN-NET, ha participado en las reuniones plenarias que tuvieron lugar en marzo de 2012 en Bruselas y en octubre de 2012 en Budapest. En dichas reuniones plenarias se han debatido cuestiones como la regulación del nuevo documento informativo KID (*Key Information Document*) para productos de inversión, cuyo objetivo es aumentar la protección de los consumidores de servicios financieros, mediante la utilización de un nuevo formato

de información, que debe ser breve y claro y, en consecuencia, mucho más asequible para el inversor.

Otra de las cuestiones debatidas se refiere a las propuestas para sistemas alternativos de resolución de controversias; específicamente una Directiva para resolución alternativa de conflictos (sistemas ADR: *Alternative Dispute Resolution*) y un Reglamento para los sistemas de resolución de conflictos en línea (sistemas ODR: *Online Dispute Resolution*). Por ADR se entiende cualquier tipo de organismo o departamento extrajudicial que resuelva reclamaciones entre inversores y entidades que prestan servicios de inversión. La discusión en el marco de FIN-NET se centró principalmente en aspectos como la experiencia e imparcialidad requeridos, la cooperación entre ADR en la resolución de reclamaciones transfronterizas y la designación de las autoridades competentes.

Las propuestas se han aprobado en los primeros meses de 2013: 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 modifican el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE; y Reglamento 524/2013, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo.

En lo que se refiere a los datos de 2012, el Servicio de Reclamaciones de la CNMV trasladó al supervisor de origen irlandés tres reclamaciones de ciudadanos residentes en España contra una entidad registrada en ese país e informó de la autoridad competente a un inversor que reclamaba contra una entidad radicada en el Reino Unido.

Por otra parte, se tramitaron ocho casos transfronterizos de inversores no residentes en España⁴ que interpusieron reclamación contra entidades que prestan servicios de inversión en España.

4 Corresponden a tres residentes en el Reino Unido, dos en Alemania, uno en Francia, uno en Portugal y uno en Venezuela.

3 Criterios aplicados en la resolución de reclamaciones

3 Criterios aplicados en la resolución de reclamaciones

En este capítulo se exponen los criterios establecidos en la resolución de las reclamaciones durante el año 2012. Los criterios ya expuestos en las memorias anteriores siguen manteniendo su vigencia.

3.1 Falta de atención de la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente y falta de alegaciones ante la CNMV

Se considera una mala práctica el hecho de que las entidades no contesten a las reclamaciones interpuestas por los inversores ante su Servicio de Atención al Cliente y, además, tampoco atiendan las solicitudes de alegaciones remitidas por la CNMV en los plazos solicitados.

3.2 Contratación de un producto para paliar pérdidas causadas por otro producto contratado anteriormente

En principio, cuando queda acreditado que la entidad reclamada ha ofrecido a su cliente la inversión en el producto reclamado con el objetivo de que este pudiera recuperar la pérdida experimentada en una inversión anterior, se considera que tal contratación se realizó en el marco de una relación jurídica de asesoramiento puntual en materia de inversión.

Ello es así debido a que dicho ofrecimiento constituye un claro indicio de que la entidad realizó una propuesta de inversión personalizada al cliente encaminada a compensar la pérdida en una inversión previa.

3.3 Costes del servicio de inversión

Dentro de los requisitos de información obligatorios previos a la contratación de un servicio financiero se incluye la información sobre los costes asociados al mismo.

La normativa en materia de tarifas faculta a las entidades que prestan servicios de inversión para fijar libremente aquellas comisiones o gastos que se repercuten sobre todo servicio que, solicitado por el cliente, sea prestado de forma efectiva⁵. Se contempla, como requisito previo para la aplicación de las tarifas, su comunicación a la

5 Artículo 71 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión y Orden EHA/1665/2010, de 11 de junio, por la que se desarrollan los artículos 71 y 76 del Real Decreto 217/2008.

CNMV y la publicación de un folleto de tarifas máximas aplicables a todas las operaciones habituales, que debe estar a disposición de los clientes en todo momento de tal manera que su consulta sea posible llevarla a cabo de forma inmediata.

Por otro lado, las entidades deben informar a los clientes de cualquier modificación de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles que sean de aplicación a la relación contractual establecida. Dicha comunicación debe realizarse por escrito, otorgando al cliente la posibilidad de desvincularse de la entidad en un plazo mínimo de dos meses, sin que sean de aplicación las nuevas tarifas, aunque sí las anteriormente vigentes⁶.

Desde el 24 de junio de 2012, tras la entrada en vigor de la Circular 7/2011, de 12 de diciembre, de la CNMV, sobre folleto informativo de tarifas y contenido de los contratos-tipo, dicho plazo se ha recortado a un mes, y puede remitirse la comunicación sobre el cambio de tarifas, comisiones y gastos repercutibles por cualquier medio de los que se hayan pactado en contrato.

Además, la normativa establece que cuando se solicita la contratación de un instrumento financiero, un servicio de inversión y/o un servicio auxiliar, las entidades deben facilitar a sus clientes minoristas, en soporte duradero, la siguiente información sobre costes y gastos asociados⁷:

«a) El precio total que el cliente ha de pagar por el instrumento financiero, el servicio de inversión o el servicio auxiliar, incluyendo todos los honorarios, comisiones, costes y gastos asociados, y todos los impuestos a liquidar a través de la empresa de servicios de inversión. Cuando no pueda indicarse un precio exacto se deberá comunicar la base de cálculo del precio total para que el cliente pueda verificarlo.

En cualquier caso, las comisiones cobradas por la empresa se consignarán por separado en cada caso.

b) Cuando una parte del precio total deba pagarse en una divisa distinta del euro, deberá indicarse la divisa en cuestión y el contravalor y costes aplicables.

c) Una advertencia de la posibilidad de que surjan otros costes para el cliente, incluido el pago de impuestos, como consecuencia de transacciones vinculadas al instrumento financiero o al servicio en cuestión y que no se paguen a través de la empresa de servicios de inversión ni sean estipulados por ella.

d) Las modalidades de pago así como cualquier otra cuestión que directa o indirectamente repercuta sobre el precio a pagar por el instrumento financiero o el servicio en cuestión.»

Por último, las entidades deben mantener en todo momento adecuadamente informados a sus clientes, de manera que toda información, incluida las comunicaciones publicitarias, que dirijan a clientes minoristas, incluidos los clientes potenciales, o

6 Norma 13ª.3 de la Circular 1/1996, de 27 de marzo, de la CNMV, sobre normas de actuación, transparencia e identificación de los clientes en las operaciones del Mercado de Valores..

7 Artículo 66 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión.

que sea difundida de tal modo que probablemente sea recibida por los mismos, debe ser imparcial, clara y no engañosa, debiendo cumplir a estos efectos, entre otros requisitos, el de ser exacta, suficiente y comprensible para cualquier integrante medio del grupo al que se dirige y no ocultar, encubrir o minimizar ningún aspecto, declaración o advertencia importante⁸.

3.3.1 Información sobre todas las comisiones aplicables

La CNMV considera que en el mismo momento –o con antelación– en que un cliente emita una orden de compra de un instrumento financiero, aunque la misma sea para una compra en el mercado secundario, la entidad debe informarle mediante soporte duradero, no sólo de la comisión y/o los gastos que le va a cobrar por su compra, sino también de las comisiones que le vaya a repercutir por su administración, gestión del cobro de cupones, amortización y aquellas otras que, en su caso, fueran aplicables a ese producto de forma específica.

Esto es así, por lo que se ha considerado que se trata de unos costes y/o gastos asociados al instrumento financiero y, además constituye una información relevante para la toma de la decisión de inversión.

3.3.2 Modificación de tarifas con posibilidad de cancelar en contrato «sin coste» si el cliente manifiesta su disconformidad con las tarifas en un plazo determinado.

En algunas reclamaciones se ha puesto de manifiesto que las entidades, en la comunicación que enviaban a sus clientes para informarles de la modificación al alza de las tarifas que les resultaban aplicables, les ofrecían la posibilidad de cancelar su contrato sin coste alguno, siempre que dentro del plazo de dos meses desde la recepción de esa comunicación el cliente manifestara su disconformidad con las nuevas condiciones. Sin embargo, les cobraban comisión por el traspaso de sus valores, alegando que ese servicio es distinto del de cancelación del contrato.

La CNMV ha valorado que esa cancelación del contrato «sin coste» implica el compromiso de no cobrar comisiones de traspaso ya que, con carácter general, la cancelación de una cuenta de valores exige, como requisito previo, el traspaso de la totalidad de los valores depositados en dicha cuenta a otra cuenta de valores y, por tanto la cancelación del contrato no puede darse de manera aislada al traspaso, siendo esto último una consecuencia ineludible de lo primero. En caso contrario, la resolución del contrato no estaría exenta de costes como señalaba la comunicación de la entidad.

Por el contrario, se ha considerado que esa exención no resultaría extensible a las comisiones de administración que hubieran podido devengarse hasta el momento del traspaso efectivo de los títulos.

La CNMV también ha ponderado que es razonable asimilar la recepción de una solicitud de traspaso a otra entidad por la totalidad de los valores depositados en una cuenta de valores, con una manifestación de disconformidad con las nuevas tarifas,

8 Ver Artículo 79 bis de la ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores y artículo 60 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión.

lo que daría lugar igualmente a la cancelación del contrato sin coste en los términos señalados anteriormente.

3.3.3 Comisiones aplicables al traspaso de valores cuando estas cambian entre la fecha en que el cliente cursa la orden y la de su ejecución

En los traspasos de valores, se ha entendido por la CNMV que, con independencia de la fecha de devengo y base de cálculo de la comisión, y salvo que en el folleto de tarifas máximas de la entidad se previese de forma expresa algo distinto, las tarifas aplicables a la prestación de ese servicio serían las vigentes en el momento en que cada una de las entidades ejecutoras (entidad de origen y destino) recibiera la solicitud de traspaso, salvo que las actuales fueran más favorables al cliente.

3.3.4 Criterio de buena práctica: no cobrar comisiones de administración y custodia sobre acciones representadas mediante anotaciones que no cotizan

El servicio de depósito y administración (o custodia) de valores es uno de los más habituales que prestan las entidades financieras y debe encontrarse recogido en su folleto de tarifas máximas.

Así, mientras sigan existiendo los valores desde el punto de vista legal y continúen depositados en una cuenta de valores, la entidad depositaria está legitimada para aplicar las comisiones que por ese concepto tenga previstas en su folleto de tarifas máximas, con independencia de la situación concreta de la sociedad emisora de los valores y de cuál sea el valor económico real de los mismos, salvo decisión comercial de la entidad depositaria.

No obstante, se ha observado que, en alguna ocasión, cuando la sociedad emisora de acciones está inactiva o el valor económico de las mismas es nulo o casi nulo, la entidad depositaria opta por no cobrar comisiones por su administración, lo cual se considera una buena práctica, sobre todo en aquellos casos en que no sea aplicable ningún procedimiento mediante el cual el cliente pueda dar de baja las acciones de su cuenta de valores.

3.3.5 Comisiones de mantenimiento aplicadas sobre cuentas de dinero asociadas a movimientos de cuenta de valores y/o fondos de inversión

La CNMV considera que las cuentas de dinero (cuentas corrientes, libretas de ahorro, o similar), cuya existencia se exija por la entidad con el único objeto de servir de soporte a movimientos en cuentas de valores o a inversiones realizadas en fondos de inversión, no deben conllevar coste alguno por su apertura y mantenimiento para los inversores. Evidentemente, siempre y cuando dichas cuentas sirvan exclusivamente a movimientos relacionados con valores y/o fondos de inversión.

3.3.6 Repercusión de comisiones de administración y custodia proporcional al número de días en que los valores estuvieron en custodia

Cuando los valores estén depositados en la entidad durante un periodo inferior al periodo estándar establecido como de devengo de la comisión de administración, la

CNMV ha venido considerando en la resolución de expedientes de reclamación como una buena práctica que dicha comisión –incluido el mínimo que, en su caso, se hubiera establecido– se cobrara de forma proporcional al número de días del periodo en que hubieran estado depositados en la entidad en lugar de cobrar la comisión completa, ya que ello se ajustaba mejor al principio de graduación de la comisión en función del servicio prestado de forma efectiva.

En la actualidad, desde la entrada en vigor⁹ de la Circular 7/2011, de 12 de diciembre, de la CNMV, sobre folleto informativo de tarifas y contenido de los contratos-tipo, es un principio de obligado cumplimiento para las entidades.

3.4 Compras financiadas del producto adquirido

En el caso de quedar acreditado que las inversiones objeto de reclamación han sido financiadas por la entidad, entendemos que la contratación de ambos productos (inversión y financiación) guarda una relación causal, por lo que las exigencias informativas sobre características y riesgos, y los requisitos de adecuación al cliente, se deben evaluar en relación con esa operación conjunta.

En este sentido, se ha considerado que ese apalancamiento incrementa sensiblemente la complejidad y riesgos de la operación vista en su conjunto, por lo que en principio la inversión ya no podría ser entendida, en tal caso, de riesgo bajo ni no compleja, y la entidad debería evaluar siempre su adecuación al cliente.

En lo referente a la información que se debe suministrar al cliente, se ha entendido que las obligaciones de información no deben limitarse al producto contratado, sino que la entidad debe informar de las condiciones y riesgos correspondientes a la financiación de la operación y de la incidencia del coste financiero de la misma sobre el resultado neto de la correspondiente inversión¹⁰.

3.5 Entrega de información del producto

Las entidades deben proporcionar a sus clientes en soporte duradero una descripción general de la naturaleza y riesgos de los instrumentos financieros. La descripción debe incluir una explicación de las características del instrumento financiero en cuestión y de sus riesgos inherentes, de una manera suficientemente detallada para permitir que el cliente pueda tomar decisiones de inversión fundadas¹¹

3.5.1 Mecanismos de cumplimiento de dicha obligación

Las entidades pueden dar cumplimiento a esta obligación entregando al cliente el tríptico resumen de la nota de valores de la emisión, la nota de valores de la oferta

9 24 de junio de 2012.

10 Ver artículos 62 y 64 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión.

11 Ver artículos 62 y 64 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión. Ver también, a efectos de la normativa aplicable antes de la entrada en vigor de la normativa MIFID, apartados 1 y 3 del artículo 5 del Código General de Conducta de los Mercados de Valores. Anexo del citado Real Decreto 629/1993.

(folleto) o un documento elaborado por la propia entidad con ese objeto. También pueden dar cumplimiento a esa obligación legal incluyendo la información del producto en la propia orden de contratación firmada por el cliente.

A este respecto, el criterio de la CNMV es que, con carácter general, el documento más apropiado para entregar al cliente es el tríptico resumen registrado para esa emisión.

Asimismo, la CNMV considera que es razonable que cuando al cliente se le entregue la nota de valores, se haga con carácter adicional al tríptico resumen de la emisión y no de forma excluyente ya que éste último, por su carácter resumido y conciso, normalmente es para los inversores más fácil de entender que la nota de valores, la cual normalmente es muy extensa y, con frecuencia, su lectura resulta más difícil.

3.5.2 Información concisa del producto

Por otra parte, y con el fin de reforzar la obligación de información, la CNMV considera una buena práctica que cuando el producto sea no conveniente, las entidades faciliten al cliente un documento breve que recoja de forma clara, concisa y comprensible los principales riesgos del producto.

3.5.3 Cláusulas relativas a la puesta a disposición de documentación (nota de valores, tríptico resumen de la nota de valores, etc.)

La firma de órdenes de contratación que contengan cláusulas mediante las que el cliente reconozca la puesta a su disposición de determinados documentos, no garantiza su entrega efectiva.

No obstante, en el caso en que la parte reclamante aportara el documento como parte de la documentación justificativa de la contratación, se podría llegar a considerar acreditada la entrega, pero siempre atendiendo a las declaraciones de ambas partes.

3.5.4 Valoración de la documentación informativa distinta de los documentos registrados (resumen, tríptico, condiciones finales, etc), como la de carácter comercial o promocional (ficha, presentaciones), o la facilitada en los propios test cumplimentados por los clientes y en las órdenes de compra o en correos electrónicos que se aporten

Entre los requisitos que deben cumplir estos documentos se encuentra el de que sean exactos y equilibrados, que no contradigan la información explicativa del producto consignada en los documentos informativos registrados en la CNMV, que no encubran o minimicen ningún aspecto, declaración o advertencia importante, y en particular, que no induzcan al cliente a minimizar el riesgo asociado al producto¹².

12 Ver Artículo 79 bis de la ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores y artículo 60 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión.

Además, para que esa información sea suficiente por sí sola para cumplir las obligaciones informativas de la entidad debe recoger los aspectos más relevantes del producto.

Especial mención merecen los test de conveniencia e idoneidad ya que, aunque no tienen como función informar al cliente, en alguna ocasión se han encontrado importantes defectos informativos en ellos. Un caso destacable es la clasificación del producto al que se refiere el test dentro de una familia de productos con un perfil de riesgo inferior al suyo, lo cual se ha entendido que es erróneo y puede dar lugar a que el cliente minimice el riesgo de la inversión. Ejemplos de ello son la clasificación de las obligaciones subordinadas dentro de una familia de productos *sin riesgo* o en una familia de productos *en los que hay riesgos de pérdida de intereses pero no de la inversión inicial*.

3.6 Adecuación del producto a la información recabada del cliente sobre su perfil de riesgo u objetivos de inversión

En caso de que la entidad haya recabado no sólo información sobre los conocimientos y experiencia de su cliente, sino también sobre su perfil de riesgo u objetivos de inversión, entendemos que debe ofrecerle productos ajustados a dicha selección, ya que el cliente puede así percibir que la información recabada se ha tenido en cuenta al presentarle u ofrecerle el producto.

Asimismo, en caso de que el cliente solicite por iniciativa propia (sin que le sea ofrecido) la contratación de un producto que no se adecúe a esa selección, la entidad deberá advertirle de forma expresa de ello o, en su defecto, aclarar que no ha realizado dicha evaluación.

4 Asuntos destacados en las reclamaciones

4 Asuntos destacados en las reclamaciones

En este capítulo se incluyen cuestiones de interés cualitativo puestas de manifiesto en los expedientes de reclamación resueltos en el ejercicio 2012.

Hay que resaltar que los asuntos de mayor importancia cuantitativa, señalados en el capítulo segundo de la presente memoria, se han referido a la comercialización de productos financieros cuyas particularidades quedaron ya recogidas en la memoria del ejercicio 2011 y que se han reiterado en el presente año.

4.1 Compromisos de exención de comisiones asumidos por las entidades

Con carácter general, las entidades pueden modificar las tarifas que aplican a sus clientes, para lo cual deben cumplir los requisitos de publicidad y comunicación previa establecidos al efecto. No obstante, ello no implica que estén facultados para incumplir los compromisos, obligaciones o pactos que hayan asumido con sus clientes para un periodo de tiempo determinado o, si fuera el caso, para siempre.

A este respecto, se ha observado en alguna reclamación que la entidad comunicaba a su cliente que *NUNCA* le iba a cobrar comisión por la prestación de un determinado servicio y, sin embargo, con posterioridad, pretendía cobrarle comisiones por ello, alegando que ese compromiso se correspondía con la realidad de un momento concreto, y que no podía interpretarse como la asunción de una obligación para siempre.

Sin embargo, la CNMV ha entendido que el alcance del citado compromiso es claramente para siempre y que si la intención de la entidad no era esa sino mantener esa exención de comisiones durante un periodo determinado o de manera indefinida hasta que decidiesen modificarlo, así deberían haberlo especificado en el acuerdo o compromiso asumido con su cliente.

Además, hay que resaltar que no se trataba de una obligación impuesta por tercero sino asumida de forma voluntaria por la propia entidad, por lo que cabe suponer que, con carácter previo, valoró sus consecuencias.

4.2 Dividendos flexibles e instrucciones de los clientes

En los últimos años se ha observado una tendencia en las sociedades cotizadas a desarrollar programas de retribución al accionista articulados mediante ampliaciones de capital liberadas, en las que los beneficiarios de esa retribución reciben derechos de suscripción de la ampliación de capital con las opciones de recibir las nuevas acciones que corresponden a esos derechos de suscripción, percibir el efectivo equivalente al dividendo vendiendo sus derechos de suscripción al propio emisor a

un precio fijado al efecto o, finalmente, vender sus derechos de suscripción en el mercado.

En este tipo de operaciones, los beneficiarios de esa retribución que no comunican su elección normalmente reciben el número de acciones nuevas que les correspondan, salvo que previamente hayan cursado instrucciones permanentes de recibir el efectivo correspondiente al precio garantizado por el emisor para sus derechos de suscripción.

Cabe recordar que las entidades que prestan el servicio de administración de valores tienen la obligación de informar a sus clientes sobre el procedimiento para cursar instrucciones sobre las operaciones societarias llevadas a cabo por compañías de cuyas acciones son titulares, como es el caso del pago de dividendos.

Una vez que se hayan determinado los beneficiarios de los derechos de suscripción de la operación, las entidades deben ser extremadamente diligentes en recabar las instrucciones de sus clientes, ya que en ese tipo de operaciones los plazos que conceden las sociedades emisoras para cursar instrucciones suelen ser muy breves y dada la importancia de que el inversor disponga del mayor plazo posible para operar con sus derechos de suscripción –no hay que olvidar que sus precios de negociación pueden variar de forma sensible de un día para otro–, una recepción tardía supone una pérdida de oportunidades para el cliente.

A estos efectos, resulta 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.

No obstante, debe precisarse que la normativa 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.

Entre las incidencias planteadas en las reclamaciones tramitadas en la CNMV sobre este tipo de operaciones, destacan las relativas a demoras en la recepción de la comunicación enviada por la entidad para recabar las instrucciones de su cliente y, principalmente, a que se ha sido recibido después de la finalización del plazo establecido para solicitar la percepción del efectivo equivalente al dividendo o incluso, en ocasiones, después de la finalización del periodo de negociación de los derechos de suscripción.

4.3 Incidencias en las órdenes de compra

4.3.1 Deficiencias en la formalización de las órdenes

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 clientes¹³.

Las órdenes de valores que contienen esas instrucciones deben ser cumplimentadas de tal manera que tanto el ordenante como la entidad encargada de su recepción y tramitación conozcan con exactitud y claridad su alcance y efectos.

Entre los requisitos que deben cumplir las órdenes de valores para que sean claras en su alcance y sentido, se encuentran la identificación adecuada del titular de la operación, de los valores objeto de la orden, el tipo de operación (compra, venta, etc.) y su cuantía.

Las entidades deben velar por que las órdenes que reciban reúnan los requisitos de claridad exigibles; de no ser así, sería necesario que recabaran nuevas instrucciones de sus clientes.

Algunas de las deficiencias que se han observado en las reclamaciones tramitadas en la CNMV son:

- Ejecución de órdenes con datos incompletos. Sin recabar nuevas instrucciones del cliente no era posible, o bien tener certeza de la cuantía de la operación ordenada o bien identificar el valor objeto de la orden.
- Existencia de ejemplares de la orden en poder de la entidad que contenían datos adicionales a los que figuraban en la copia en poder del cliente, a pesar de que debieran ser coincidentes.
- Firma de dos órdenes de suscripción para ejecutar una única suscripción, ambas por el importe total de la operación, sin especificar que una de ellas dejaría sin efecto o sustituiría a la otra o, en su defecto, sin señalar que ambas se correspondían con la misma, y única, operación.
- Asignación a los valores de una titularidad que no coincidía con la especificada en la orden en el momento de su depósito.
- Falta de acreditación por parte de la entidad reclamada de que el ordenante de la operación estuviera facultado o autorizado para realizar esa operación. Por ejemplo, en adquisiciones de valores a nombre de dos titulares cuya compra la ordena sólo uno de ellos, no se acredita que éste estuviera apoderado o autorizado para realizar esa operación en representación del otro cotitular.

También se ha observado la existencia de otros defectos formales en las órdenes de menor trascendencia como, por ejemplo, la falta de fecha.

4.3.2 Manifestaciones de interés o reserva

Antes de iniciarse el periodo de suscripción de una oferta pública de suscripción y/o venta de valores, las entidades pueden recabar de sus clientes manifestaciones de interés. Estas entidades deben especificar con claridad su alcance y efectos y, en particular, precisar que no se trata de órdenes de suscripción ni constituyen un documento suficiente para suscribir los valores. La suscripción queda, en todo caso, supeditada a que el inversor formalice durante el periodo establecido al efecto la correspondiente orden.

No obstante, en alguna de las reclamaciones tramitadas en la CNMV se han apreciado actuaciones incorrectas debido a que antes del registro en la CNMV de la Nota de Valores (folleto) de la oferta y del comienzo de su periodo de suscripción, la entidad recababa del cliente una orden firme de compra y/o suscripción de los valores, o el cliente firmaba un documento en ese sentido cuyo alcance no quedaba claramente explicitado.

4.3.3 Falta de acreditación de la existencia de una orden que ampare la operación

Desde la entrada en vigor del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero las entidades receptoras de órdenes deben conservar durante un periodo mínimo de cinco años el registro de órdenes¹⁴.

Para las órdenes cursadas antes de la entrada en vigor de la citada norma, el plazo de conservación era de seis años, salvo para las órdenes telefónicas, que se establecía en tres meses¹⁵.

En cualesquiera de dichos casos, las entidades deben conservar el ejemplar original firmado por el cliente de cada orden cursada por escrito, el registro magnético de las órdenes cursadas electrónicamente y las grabaciones de las órdenes telefónicas.

Asimismo, entendemos que las entidades no deben destruir los justificantes de órdenes de aquellas operaciones respecto de las que el cliente haya planteado su disconformidad antes de la conclusión de su plazo mínimo de conservación (o, que transcurrido su plazo mínimo de conservación todavía no hubieran sido destruidas), sino que deben conservarlos hasta que las disconformidades sean resueltas.

Sobre este particular, hay que señalar que en algunas de las reclamaciones recibidas la entidad no disponía de la orden que amparaba la operación reclamada, pero no se consideró incorrecta su actuación al haberse superado su plazo mínimo de conservación.

En cambio, en otras reclamaciones, a pesar de no haber transcurrido los plazos mínimos de conservación, la entidad reclamada no aportó copia de la documentación justificativa de la orden que amparaba la operación reclamada, lo que implica una actuación incorrecta bien en el proceso de formalización de la inversión –al no haber recabado una instrucción expresa del cliente para ello–, o bien en el proceso de conservación de la orden.

No obstante, aún en el caso de que el cliente no hubiese cursado ninguna orden expresa para realizar esa operación, ello no supondría que, necesariamente, ese acto de contratación debiera anularse o subsanarse, ya que ello depende principalmente de si el cliente aceptó o no la operación una vez tuvo conocimiento de ella. Esto último viene determinado en gran medida por el tiempo que haya tardado en manifestar su disconformidad desde que conoció la ejecución de la operación.

En todo caso, la validez o no de su contratación, así como de los efectos jurídicos imputados al titular del producto, es una cuestión que pertenece al estricto ámbito jurídico privado y escapa de las competencias administrativas legalmente atribuidas a la CNMV y cuya resolución le compete a los juzgados y tribunales de justicia.

14 Artículos 32 y 33 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión.

15 Ver artículo 2 de la Circular 3/1993, de 29 de diciembre, de la CNMV, sobre registro de operaciones y archivo de justificantes de órdenes

5 Asuntos más relevantes en las consultas

5 Asuntos más relevantes en las consultas

Al incremento sustancial del número de consultas recibidas, ya comentado en el capítulo segundo, hay que añadir un cambio en las materias que han generado más dudas. Si en el pasado las consultas más numerosas se referían a las funciones y servicios de la CNMV, en el ejercicio 2012 fueron las relacionadas con las empresas de servicios de inversión y entidades de crédito el grupo más numeroso, llegando a representar casi el 38% del total de consultas recibidas a lo largo del año, con 7.967 consultas presentadas, frente a las 1.508 que sobre esta materia se recibieron en el año 2011.

Destacan dentro de este primer grupo las relacionadas con incidencias con empresas de servicios de inversión y entidades de crédito con motivo de la comercialización de participaciones preferentes y obligaciones subordinadas.

También en ese grupo se incluyen las consultas relacionadas con incidencias ocasionadas en la ejecución de órdenes con valores, así como con las relativas a comisiones y gastos repercutidos. En menor medida se registraron consultas sobre las obligaciones de los depositarios de los valores o sobre las características y el funcionamiento de las empresas que prestan servicios de inversión.

El segundo grupo de consultas más numeroso se refirió a las funciones y servicios de la CNMV, registrándose 7.278 consultas en el año 2012. En este grupo se incluyen las relativas a la información que contiene la página web de la CNMV, que representaron el 70 % del total. También tuvieron relevancia las referidas a los expedientes de reclamación en curso o a los requisitos necesarios para reclamar. Del incremento de estas últimas se deduce las múltiples incidencias surgidas en la comercialización y venta de determinados productos de inversión.

En tercer lugar, con 2.236 consultas registradas, se encuentran las relacionadas con los mercados primarios y secundarios. En este grupo destacan las preguntas sobre la naturaleza, características y riesgos de determinados valores; sobre las sociedades excluidas, suspendidas o no cotizadas; sobre las incidencias en la negociación de ciertos valores; sobre la política de dividendos de algunas sociedades cotizadas, y sobre la cotización en mercado de algunos valores.

En cuarto lugar, se encuentran las consultas relacionadas con la información disponible en los registros oficiales de la CNMV, como son los hechos relevantes comunicados por los emisores, datos de registro de instituciones de inversión colectiva y empresas que prestan servicios de inversión, comunicaciones de participaciones significativas en sociedades cotizadas, folletos de tarifas o registro de sanciones, entre otras.

Por último, también se han recibido consultas sobre legislación de los mercados de valores, entidades no registradas o instituciones de inversión colectiva.

A continuación se desarrollan aquellos asuntos destacados en 2012 por su recurrencia o su especificidad.

5.1 Comercialización de productos híbridos

A lo largo del año 2012 se recibió en la CNMV un número considerable de consultas debidas a la escasa información que las entidades comercializadoras, en su mayoría entidades de crédito, facilitan para la suscripción o compra de determinados valores híbridos, considerados complejos.

Desde el Servicio de Reclamaciones se informó sobre las características de los productos y el funcionamiento del mercado en el que se negocian, así como las obligaciones de las entidades comercializadoras en el momento de la venta.

Esta información se proporcionó con carácter general, sin entrar a valorar la conducta seguida por la entidad en cada caso concreto, puesto que no es posible pronunciarse de forma específica si no es en el curso de una reclamación. Si a la vista de la información suministrada, el inversor consideraba que debía reclamar, se le explicaban los requisitos necesarios para ello y el alcance del informe resultante que, en ningún caso, recoge valoraciones económicas.

5.2 Liquidez de las participaciones preferentes

A las consultas relacionadas con la información errónea o falta de la misma recibida en la comercialización de estos valores, se sumaron las relativas a su falta de liquidez.

En este caso, se informó a los consultantes de la naturaleza y funcionamiento del mercado AIAF (mercado de negociación de estos valores) así como de la nueva plataforma de negociación denominada SEND.

Adicionalmente, muchos consultantes señalaban que las entidades les informaban que no podían atender a sus solicitudes de venta siguiendo instrucciones de la CNMV.

A ese respecto se informó del sentido de la comunicación de la CNMV¹⁶ en la que se señalaba que constituía una mala práctica la existencia de mecanismos internos de case de operaciones entre clientes minoristas de la entidad emisora y/o comercializadora de los valores, o entre los clientes y la propia entidad que presta el servicio de inversión, salvo que se acreditara que la transacción se realizaba a un precio próximo al valor razonable.

5.3 Ofertas de canje de productos híbridos por acciones

Los inversores también mostraron sus dudas e incluso su preocupación y queja por las ofertas de recompra de participaciones preferentes y deuda subordinada realiza-

16 Carta remitida a los presidentes de AEB, CECA, UNACC, ASNEF, Emisores Españoles, Asociación Hipotecaria, el 16 de junio de 2010, sobre «Actualización de requisitos en la verificación de emisiones de renta fija e instrumentos híbridos destinadas a minoristas. Identificación de malas prácticas en el proceso de comercialización y negociación posterior». En www.cnmv.es/Comunicaciones de la CNMV.

das por las entidades de crédito. En las respuestas se destacaba que dichas ofertas fueron de carácter voluntario, es decir, eran los inversores los que libremente debían decidir sobre si aceptaban o no la oferta.

Las principales ofertas de canje que dieron lugar a más consultas y/o quejas fueron las llevadas a cabo por Banca Cívica, S.A., Banco de Sabadell, S.A., Bankia, S.A., y Banco Mare Nostrum, S.A. (BMN), y se comunicó la información registrada sobre las mismas.

La CNMV inscribió con fecha 31 de mayo de 2012, la nota sobre las obligaciones subordinadas necesariamente convertibles y/o canjeables para suscribir por titulares de participaciones preferentes de Banca Cívica, S.A.; con fecha 20 de junio de 2012 inscribió la nota sobre las acciones relativa a la oferta de compra de participaciones preferentes y de deuda subordinada del grupo Banco CAM y la oferta pública de venta y suscripción de acciones de Banco de Sabadell, S.A.; y con fecha 8 de marzo de 2012 inscribió la nota sobre las acciones de la oferta de recompra de BFA (Banco Financiero y de Ahorros, S.A.) y de la oferta pública de suscripción de acciones de Bankia, S.A., dirigida a los titulares de las emisiones de participaciones preferentes y obligaciones subordinadas de BFA.

En el caso de BMN, la oferta de canje de determinadas participaciones preferentes y obligaciones subordinadas conllevaba la sustitución de dichos valores por imposiciones a plazo fijo, lo que fue comunicado como Hecho Relevante a la CNMV, no siendo necesario el registro de un folleto informativo.

A principios de año también se registraron consultas acerca de la propuesta de canje llevada a cabo por Caixabank, S.A. de sus participaciones preferentes, cuyo folleto informativo se había en los registros oficiales el 27 de diciembre de 2011.

En relación con Banco CAM, se recibieron varias consultas relativas a posibles ofertas de canje de sus cuotas participativas. En este sentido, se informó a los consultantes de que no constaba en los registros oficiales de la CNMV ninguna propuesta u oferta de valores en relación con las citadas cuotas.

También se recibieron consultas sobre la propuesta de canje de Banesto en relación con sus participaciones preferentes serie I/2009 por bonos simples.

5.4 Pago de cupón de las participaciones preferentes

Muchos inversores preguntaron a la CNMV la razón de que no hubieran cobrado el cupón correspondiente a sus participaciones preferentes. Se les informó de que el pago de cupón en estas emisiones está condicionado a la obtención de beneficio distribuable, por lo que algunas entidades que no obtuvieron beneficio dejaron de pagarlo, situación que se comunicó a la CNMV mediante el correspondiente hecho relevante.

Mención especial tiene el caso del pago del cupón de las participaciones preferentes de Banco CAM. Tras su fusión con Banco Sabadell, éste informó mediante hecho relevante que para las fechas de pago previstas a partir del ejercicio 2013 se tomaría en consideración las cuentas anuales formuladas por Banco de Sabadell.

5.5 Valores Santander

Los inversores trasladaron a la CNMV su disconformidad con el modo en que fue colocado por la entidad el citado producto, debido a la deficiente información que recibieron sobre su naturaleza y riesgos, ya que un número considerable de consultantes creían que invertían en un producto con garantías del principal, con liquidez y rentabilidad. También hubo bastantes consultas en las que los inversores manifestaban su desacuerdo con el precio de canje utilizado en su fecha de vencimiento.

En este caso se les informó de las obligaciones de la entidad comercializadora en el momento de la venta, así como las características y funcionamiento de los Valores Santander recogidos en el folleto informativo inscrito en los registros oficiales de la CNMV indicándoles que en caso de que lo consideraran oportuno podrían presentar una reclamación, explicándoles los requisitos necesarios para ello y el alcance del informe resultante.

5.6 Posiciones cortas

Se recibieron numerosas consultas relacionadas con la prohibición acordada por la CNMV de realizar operaciones sobre valores o instrumentos financieros que supusieran la constitución o incremento de posiciones cortas netas sobre acciones españolas.

La mayoría de las consultas trataban casos concretos de los afectados. Se informó a los interesados de los distintos comunicados realizados por la CNMV en relación con esta cuestión y disponibles a través de la página web del organismo, así como del documento publicado por la CNMV de preguntas y respuestas más frecuentes sobre la prohibición temporal de posiciones cortas.

En cualquier caso, se trasladó a los interesados que es el inversor quien asumía la prohibición de incrementar o crear una posición corta neta y quien tenía la responsabilidad de cumplir con las medidas acordadas por la CNMV, de tal manera que el acuerdo tomado por la CNMV en julio de 2012, prorrogado en octubre y en noviembre, no prohibía ningún producto o actividad concreta, ni significaba que no se pudiera ofrecer un determinado producto a los clientes.

5.7 Política de dividendos de sociedades cotizadas

La decisión, cada vez más extendida por las sociedades cotizadas, de introducir como política de dividendos la posibilidad de que los accionistas puedan elegir entre varias alternativas ha generado un buen número de consultas. Las alternativas ofrecidas al accionista son:

- i) Recibir nuevas acciones. En este caso, se asignan al accionista gratuitamente las acciones nuevas que correspondan al número de derechos de los que sea titular;
- ii) Percibir efectivo. A tal efecto, la sociedad asume un compromiso irrevocable de compra de derechos de asignación gratuita a un precio fijo;
- iii) Vender sus derechos de asignación gratuita en el mercado. Al ser los derechos negociables, los accionistas pueden decidir venderlos en el mercado durante el periodo de negociación al precio que cotice en cada momento.

A este respecto se informó a los consultantes que debían dirigirse a las entidades en las que tuvieran depositadas sus acciones para comunicar su decisión entre las diferentes opciones. Se destacó que, en general, a falta de instrucciones expresas, recibirían el número de acciones nuevas que les correspondiera por los derechos de que fueran titulares a la finalización del plazo de negociación de los derechos.

Se informó también de los hechos relevantes comunicados por cada entidad en relación con la política de dividendos y se les remarcó la importancia de consultar el calendario establecido por la entidad para optar por las diferentes alternativas propuestas.

En algunos casos, también se trasladó a los consultantes el contenido de la carta remitida por la Dirección General de Mercados a las empresas cotizadas en las bolsas de valores, en la que se recordaba la importancia de la transparencia de la política de remuneración al accionista¹⁷.

5.8 Implicaciones derivadas de los procesos de reestructuración de las entidades de crédito

Han sido varias las consultas, fundamentalmente durante la segunda mitad del año, en las que se puso de manifiesto la preocupación de los inversores por las implicaciones que los procesos de reestructuración podían tener sobre sus valores, especialmente los relacionados con productos híbridos.

En este caso, se informó a los interesados de la situación en la que se encontraba su entidad, conforme al Memorando de Entendimiento suscrito por España en el seno del Eurogrupo en fecha 9 de julio de 2012.

También se trasladó a los inversores la importancia de permanecer atentos a los hechos relevantes que sobre esa cuestión fueran comunicando las entidades afectadas indicándoles, a su vez, que en aquellos casos que correspondiera, sería el FROB el que en aplicación de sus competencias, tomaría las decisiones oportunas, de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo VII de la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, relativo a la gestión de instrumentos híbridos.

5.9 Cambio de las comisiones cobradas por los intermediarios financieros

Fueron varias las consultas relacionadas con el aumento de las comisiones que los intermediarios financieros estaban cargando a sus clientes. En este sentido, se informó a los interesados que la modificación de las comisiones y gastos aplicables al servicio prestado exige informar previamente al cliente. Si las modificaciones fuesen al alza, se debe otorgar a los clientes un plazo mínimo de un mes desde la recepción de dicha información para modificar o cancelar la relación contractual de los clientes sin que sean de aplicación en ese periodo las nuevas condiciones.

Por otro lado, se informó a aquellos consultantes cuyas dudas derivaban del aumento de las comisiones cobradas por el servicio de custodia y administración de instru-

17 Carta a las empresas cotizadas en las Bolsas de Valores en la que se recuerda la importancia de la transparencia de la política de remuneración al accionista, de 4 de julio de 2012. www.cnmv.es/ Comunicaciones de la CNMV.

mentos financieros, que la actual normativa (Circular 7/2011), señala que las tarifas por este servicio en valores de renta variable se deben calcular sobre la media de los saldos efectivos diarios de los valores depositados, y para el caso de valores de renta fija tomando como base su valor nominal.

En cualquier caso, se les indicó que las entidades deben poner a disposición del público, en cualquier soporte duradero, en su domicilio social, en todas las sucursales y en el domicilio de sus agentes, los folletos informativos de tarifas vigentes en cada momento y registradas en la CNMV. También deben ponerlos en su página web, en una ubicación de fácil localización. También se pueden consultar en la página web de la CNMV (www.cnmv.es).

5.10 Quiebra del garante o del depositario en un fondo de inversión

Dentro del ámbito de los fondos garantizados, se recibieron consultas sobre las consecuencias de que el garante de su fondo de inversión se encontrara en un supuesto de insolvencia o liquidación antes del vencimiento de la garantía. En estos casos se informó al consultante que la garantía únicamente aplica en caso de que al vencimiento de la misma el valor liquidativo del fondo, que recoge el valor del patrimonio, no alcanzara los importes garantizados. Es decir, sólo en caso de que el valor liquidativo no cubriera suficientemente el importe garantizado, la entidad garante debería abonar la correspondiente diferencia. Ahora bien, no existe ningún tipo de seguro sobre la garantía otorgada.

En este sentido, en caso de procedimiento concursal de la entidad garante, las cantidades que tendría que aportar la entidad en el supuesto de ejecución de la garantía tendrían la consideración de saldos acreedores *senior*, esto es, en el orden de prelación de pagos estarían por delante de los accionistas y de los acreedores subordinados.

Por otro lado, si fuera la entidad depositaria de los valores en los que invierte el fondo la que se viera en un proceso concursal, la normativa de aplicación establece que la CNMV podrá disponer, de forma inmediata y sin coste para la institución, el traslado a otra entidad, habilitada para desarrollar esta actividad, de los valores depositados.

5.11 Entidades no registradas

Al igual que en años anteriores, las consultas relacionadas con la prestación de servicios de inversión por entidades no registradas, y por tanto no autorizadas, se sucedieron a lo largo del año.

En el año 2012 la CNMV advirtió sobre las entidades no autorizadas que se relacionan a continuación.

Entidades advertidas por la CNMV

CUADRO 10

 Asuntos más relevantes
en las consultas

Fecha	Compañía sobre la que se advierte
16/01/2012	SUSTAINABLE INVESTMENTS MARCO CHRISTEN THOMAS FRIEDLI WWW.SUSTAINABLE-INVESTMENTS.COM
23/01/2012	ALVARO GOMBAU ASESORES EMPRESARIALES, S.L.
20/02/2012	FINANCIAL INVESTMENT GROUP SPAIN, S.L. GRUPO FINANCIERO ORION, S.L. INGESTRA CAPITAL, S.L. S-TRADE INVERSIONES JAVIER ACOSTA LLERA DUNIA VELA PINZON
12/03/2012	LJF ASESORES, S.L.
20/03/2012	FRANDISTRANS GROUP WWW.FRANDISTRANS-GROUP.CO.UK
16/04/2012	GRUPO FINANCIERO ORION, S.L. INGESTRA CAPITAL, S.L. S-TRADE INVERSIONES
23/04/2012	INTAX KIKIA, S.L. FRANCISCO SAMPER GÓMEZ WWW.INTAXKIKIA.COM
30/04/2012	AG-FOREXTRADE.COM WWW.AG-FOREXTRADE.COM
30/04/2012	MERCATRADING INVERSIONES WWW.MERCATRADING.ES
30/04/2012	SERVICIOS EUROBROKER 2001, S.L. FILIBERTO JUAN PLAZA
28/05/2012	GLOBAL PLUS INVERSIONES, S.A. (GPI) CONSTANTI TAMASA WWW.GLOBALPLUS-ES.COM
28/05/2012	HARAMI CONSULTORES, S.L. WWW.HARAMICONSULTORES.ES
18/06/2012	COMFIMO INVERSIONES, S.L. HTTP://COMFIMO-INVERSIONES.COM MARCO RUSSO
18/06/2012	INVESTMENT OF HERITAGE, S.L. DAVID COLAS LORENZO WWW.ACCIONFINANCIERA.ES
18/06/2012	MICRON ASSOCIATES WWW.MICRONASSOCIATES.COM
18/06/2012	WHITE MARKET, S.L. WWW.WHITEMARKET.ES
25/06/2012	WWW.INVERSIONESYFINANZAS.COM DANIEL VERA JUAN
06/08/2012	FERRER INVEST WWW.FERRERINVEST.COM
10/09/2012	ASSET MANAGEMENT ADVISORY SERVICES SPAIN, S.L. (AMASS)
10/09/2012	TRADERFOREX.EU WWW.TRADERFOREX.EU
17/09/2012	EUROCAPITAL TRADING WWW.EUROCAPITALTRADING.COM

Fecha	Compañía sobre la que se advierte
24/09/2012	THE TYLER GROUP WWW.THETYLERGROUP.COM
08/10/2012	ASESORES FINANCIEROS INDEPENDIENTES
15/10/2012	ALBERTO GONZALEZ AGUINAGA
15/10/2012	MACMILLAN FINE INTERNATIONAL WWW.MACMILLANFINE.COM
15/10/2012	MITCHELL FINCH INTERNATIONAL WWW.MITCHELLFINCH.COM
15/10/2012	MORGAN FINCH INTERNATIONAL WWW.MORGANFINCH.NET
19/11/2012	BP HOLDINGS WWW.BPHOLDINGS.COM
03/12/2012	ASCOT MANAGEMENT SERVICES LTD. ASCOT ENERGY SERVICES LTD. WWW.ASCOTENERGYSERVICES.COM WWW.ASCOTMANAGEMENTSERVICES.COM

En todo caso, es necesario tener en cuenta que las entidades que no han sido objeto de advertencias no son necesariamente entidades autorizadas, ya que es posible que los organismos supervisores competentes no hayan detectado aún actividades irregulares. Por tanto, siempre es necesario confirmar que son entidades autorizadas e inscritas en los registros públicos de la CNMV.

5.12 Otros asuntos objeto de consulta

A lo largo del año 2012 continuaron recibándose consultas de inversores preocupados por los efectos de una hipotética quiebra de una entidad financiera. En este caso se aclararon los supuestos en los que podrían intervenir los fondos de garantía de inversiones. En cualquier caso, se recordó que estos fondos no alcanzan, sin embargo, a las pérdidas de valor de una inversión o de cualquier riesgo de crédito inherente a los valores (por ejemplo, la insolvencia del emisor).

También los partícipes de fondos de inversión se interesaron por la existencia de alguna cobertura en sus inversiones.

Como en años anteriores se repitieron las quejas por operaciones societarias, en especial por la contraprestación ofrecida en las fusiones de sociedades cotizadas, así como por la contraprestación ofrecida en los procesos de opas.

También fueron frecuentes las quejas por las bajadas o movimientos en la cotización de determinados valores debido, entre otras circunstancias, a situaciones sobrevenidas.

Otro grupo de consultas estuvo relacionado con las empresas que prestan servicios de inversión y con la operativa que hay que seguir a la hora de invertir en los mercados de valores. Dentro de este grupo de consultas habría que hacer una mención aparte a aquellas quejas relacionadas con la sociedad Dracon Partners, que fue dada de baja de los registros oficiales de la CNMV.

En el ámbito de las IIC, las consultas se han centrado fundamentalmente en cuestiones relacionadas con las comisiones cobradas por la suscripción o reembolso de

participaciones, con el procedimiento y plazos para los traspasos entre IIC, así como con el funcionamiento de los fondos garantizados y efectos de la garantía. También se ha solicitado información sobre determinadas instituciones de inversión colectiva extranjeras comercializadas en España.

Asuntos más relevantes
en las consultas

Por último, se han presentado en la CNMV consultas cuya respuesta queda fuera del ámbito de las competencias del organismo, como son las de índole fiscal. En estos casos se remite a los interesados a los organismos competentes por razón de la materia. Si son asuntos competencia del Banco de España o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, dado el principio de ventanilla única con el que funcionan los respectivos servicios de reclamaciones, el traslado se realiza directamente, informando al interesado del mismo.

Anexo 1 Cuadros estadísticos

Anexo 1 Cuadros estadísticos

Distribución temporal de las reclamaciones presentadas y tramitadas con resolución sobre el fondo

CUADRO A1.1

Mes	Reclamaciones presentadas	Reclamaciones tramitadas	Reclamaciones resueltas
Enero	171	147	113
Febrero	283	220	183
Marzo	300	379	280
Abril	429	282	219
Mayo	479	373	236
Junio	514	340	256
Julio	2.220	342	297
Agosto	950	428	332
Septiembre	842	812	413
Octubre	920	811	403
Noviembre	2.577	872	418
Diciembre	1.215	718	250
Total	10.900	5.724	3.400

Fuente: CNMV.

Distribución geográfica de las reclamaciones tramitadas

CUADRO A1.2

Procedencia	Nº de reclamaciones	Porcentaje
Andalucía	728	12,7
Aragón	120	2,1
Canarias	85	1,5
Cantabria	74	1,3
Castilla La Mancha	136	2,4
Castilla y León	225	3,9
Cataluña	791	13,8
Ceuta	1	0,0
Comunidad de Madrid	753	13,2
Comunidad Foral de Navarra	40	0,7
Comunidad Valenciana	662	11,6
Extremadura	73	1,3
Galicia	1.473	25,7
Islas Baleares	50	0,9
La Rioja	24	0,4
Melilla	1	0,0
País Vasco	154	2,7
Principado de Asturias	62	1,1
Región de Murcia	185	3,2
Países UE	22	0,4
Otros países	8	0,1
No identificada la procedencia	57	1,0
Total	5.724	100

Fuente: CNMV.

Grado de rectificación por tipo de entidades contra las que se reclama

CUADRO A1.3

	Informes favorables al reclamante		Rectifica		No rectifica	
	número	número	%	número	%	
Bancos y cajas de ahorros	2.152	137	6	2.015	93,6	
Cooperativas de crédito	19	3	16	16	84,2	
ESI	35	6	17	29	82,9	
SGIIC	0	0	0	0	0,0	
Total	2.206	146	7	2.060	93,4	

Fuente: CNMV.

Distribución de las reclamaciones no admitidas por causa de no admisión

CUADRO A1.4

Número de reclamaciones	2011	2012	% Var 12/11
Competencia de otros organismos o en tramitación arbitral o judicial	91	1.067	1.073
No se acredita SAC	201	773	285
No identificación	21	346	1.548
Otros	9	138	1.433
Total	322	2.324	622

Fuente: CNMV.

Distribución de los avenimientos y desistimientos por materia objeto de reclamación

CUADRO A1.5

	2011		2012	
	Número	%	Número	%
Prestación servicios de inversión	171	84,2	437	96,9
Recepción, transmisión y ejecución de órdenes	113	55,7	2	0,4
Comercialización del producto			303	67,2
Información sobre el producto	12	5,9	13	2,9
Comisiones y Gastos	21	10,3	23	5,1
Otros	25	12,3	96	21,3
Fondos de inversión y otras IIC	32	15,8	14	3,1
Información suministrada al cliente	11	5,4	3	0,7
Suscripciones/reembolsos	8	3,9	6	1,3
Traspasos	9	4,4	2	0,4
Comisiones y Gastos	4	2,0	3	0,7
Total	203	100,0	451	100,0

Fuente: CNMV.

Distribución por entidad de las reclamaciones contra bancos y cajas de ahorro

CUADRO A1.6

Bancos	Avenimiento	Desfavorable al reclamante	Desistimiento	Favorable al reclamante	No competencia sobrevvenida	Total general
Banca Cívica, S.A.	3	9	1	80		93
Banco Banif, S.A.		3		16	1	20
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	56	65	10	131	3	265
Banco Caixa Geral, S.A.		4		4		8
Banco CAM, S.A.	157	13	12	151	4	337
Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A.		12		14		26
– Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, Caja de Ahorros y M.P.		2		2		4
Banco de Castilla-La Mancha, S.A.		3		2		5
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, S.A.		1		12		13
Banco de Madrid, S.A.		3		1		4
Banco de Sabadell, S.A.	6	20	1	32	3	62
Banco de Valencia, S.A.				5		5
Banco Español de Crédito, S.A.	8	30	0	53	3	94
Banco Espirito Santo, S.A., Suc. en España	1	1		1		3
Banco Etcheverría, S.A.				1		1
Banco Gallego, S.A.		1		1		2
Banco Guipuzcoano, S.A.		2		6		8
Banco Grupo Caja Tres, S.A.	1			7		8
– Caja de Ahorros y Monte de Piedad del Círculo Católico de Obreros de Burgos		1				1
– Montes de Piedad y Caja de Ahorros de Badajoz		2				2
Banco Inversis, S.A.	2	10		19	2	33
Banco Mare Nostrum, S.A.	11	8	5	19	2	45
– Caixa D'Estalvis de Penedes					1	1
– Caja de Ahorros y M.P. de las Baleares				1		1
– Caja General de Ahorros de Granada				2		2
Banco Mediolanum, S.A.		3		4		7
Banco Pastor, S.A.	1	8		7		16
Banco Popular Español, S.A.	3	15	1	64	5	88
Banco Santander, S.A.	43	74	5	278	11	411
Banco Urquijo Sabadell Banca Privada, S.A.				1		1
Bancopopular-E, S.A.		1				1
Bankia Banca Privada, S.A.		2		8		10
Bankia, S.A.	12	88	11	169	1	281
Bankinter, S.A.	2	16	1	93	1	113
Barclays Bank, S.A.	1	14		90	2	107
Bbk Bank Cajasur, S.A.	14	4	2	5		25
Bilbao Bizkaia Kutxa, Aurrezki Kutxa Eta Bahitexea		1				1

Bancos	Avenimiento	Desfavorable al reclamante	Desistimiento	Favorable al reclamante	No competencia sobrevinida	Total general
Bnp Paribas España, S.A.				3		3
Caixabank, S.A.	27	105	18	379	5	534
Caja de Ahorros y M.P. de Ontinyent		1				1
Catalunya Banc, S.A.	3	11	1	182	7	204
– Caixa d'Estalvis de Catalunya Tarragona i Manresa		1		1		2
Citibank España, S.A.	1	6	1	5		13
Cortal Consors, Sucursal en España				1		1
Credit Suisse, A.G., Sucursal en España				1		1
Deutsche Bank, S.A.E.	1	3		59	1	64
Hsbc Bank, Plc, Sucursal en España						0
Ibercaja Banco, S.A.	3	12		3		18
Ing Direct, N.V., Sucursal en España	2	11		16		29
Kutxabank, S.A.	3	2		6		11
– Caja de Ahorros y M.P. de Guipuzkoa y San Sebastián				3		3
Liberbank, S.A.	2	9		34		45
Lloyds Bank International, S.A.		1		14		15
Lloyds Tsb Bank Plc, Sucursal en España				1		1
Ncg Banco, S.A.	2	52	8	102	10	174
Open Bank, S.A.		2		1		3
Orey Financial Instituicao Financeira de Credito, S.A., Sucursal en España	1			2		3
Popular Banca Privada, S.A.		5		15		20
Rbc Investor Services España, S.A.				1		1
Saxo Bank A/S, Sucursal en España				2		2
Self Trade Bank, S.A.		4		6		10
Societe General, Sucursal en España		1				1
Targobank, S.A.		1		4		5
Ubs Bank, S.A.				1		1
Unicaja Banco, S.A.		3		1		4
Unnim, S.A.	1	6	3	28		38
Unoe Bank, S.A.		1		2		3
Total	367	653	80	2152	62	3314

Fuente: CNMV.

Distribución por entidad de las reclamaciones contra cooperativas de crédito

CUADRO A1.7

Sociedades cooperativas de crédito	Desfavorable		Favorable		Incompetencia sobvenida	Total general
	Avenimiento	al reclamante	Desistimiento	al reclamante		
Caixa de Credit dels Enginyers-Caja de Crédito de los Ingenieros, Sociedad Cooperativa					1	1
Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito					5	5
Caja Rural Central, Sociedad Coop. de Crédito			1			1
Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, Sociedad Cooperativa de Crédito			1		2	3
Caja Rural De Asturias, Sociedad Coop. de Crédito					1	1
Caja Rural Burgos, Fuentepelayo, Segovia y Castellans, Sociedad Cooperativa de Crédito					1	1
Caja Rural de Castilla La Mancha, Sociedad Cooperativa de Crédito					2	2
Caja Rural de Córdoba, Sociedad Coop. de Crédito	2				1	3
Caja Rural de Jaén, Barcelona y Madrid, Sociedad Cooperativa de Crédito						0
Caja Rural de Extremadura, Sociedad Coop. de Crédito					1	1
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, Sociedad Cooperativa de Crédito			1		3	4
Caja Rural del Sur, Sociedad Cooperativa de Crédito					1	1
Cajamar Caja Rural, Sociedad Cooperativa de Crédito			2		1	3
Total	2	5	0	19	0	26

Fuente: CNMV.

Distribución por entidad de las reclamaciones contra ESI, SGIIC y otros

CUADRO A1.8

Entidades	Desfavorable		Favorable		Incompetencia sobrevenida	Total general
	Avenimiento	al reclamante	Desistimiento	al reclamante		
Abante Asesores y Distribución, Agencia de Valores S.A.					1	1
Ahorro Corporación Financiera, Sociedad de Valores					1	1
Banesto Bolsa, S.A., Sociedad de Valores					1	1
Bankia, Sociedad de Valores, S.A.			1			1
BBVA Asset Management, S.A., SGIIC			3			3
Bestinver Gestión, S.A., SGIIC			1			1
Caja 3 Bolsa Sociedad de Valores, S.A.					1	1
CMC Markets Uk Plc, Sucursal en España	1		3		7	11
DIF Broker Sociedade Corretora, S.A., Sucursal en España					2	2
Dracon Partners EAFI, S.L.					3	3
Espirito Santo Gestión, S.A., SGIIC			1			1
Finanduro, Sociedad de Valores, S.A.					1	1
GVC Gaesco Valores, Sociedad de Valores, S.A.			1			3
IG Markets Limited Sucursal en España			4		4	8
Interdin Bolsa, Sociedad de Valores, S.A.			1		3	5
Link Securities, Sociedad de Valores, S.A.			1			1
Mapfre Inversion, Sociedad de Valores, S.A.			1		3	4
Mirabaud Finanzas Sociedad de Valores, S.A.					1	1
Miramar Capital, Asesores, EAFI, SI					3	3
Mutuactivos, S.A., SGIIC	1					1
Profim, Asesores Patrimoniales, EAFI, S.L.						1
Q-Renta, Agencia de Valores, S.A			1			1
Renta 4, Sociedad de Valores, S.A			1		1	2
Worldspreads Ltd, Suc España (en Administración Especial UK desde 18/03/12)					1	1
X-Trade Brokers Dom Maklerski, S.A. Sucursal en España					2	2
Total	2	19	0	35	4	60

Fuente: CNMV.

Grado de rectificación por la entidad en las reclamaciones favorables al reclamante

CUADRO A1.9

Bancos	Favorable al reclamante	Rectifica	No rectifica
Abante Asesores Distribución, Agencia de Valores, S.A.	1	0	1
Ahorro Corporación Financiera, S.A., S.V.	1	0	1
Banca Cívica, S.A.	80	7	73
Banco BANIF, S.A.	16	0	16
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	131	5	126
Banco Caixa Geral, S.A.	4	0	4
Banco CAM, S.A.	151	9	142
Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A.	14	0	14
– Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, Caja de Ahorros y M.P.	2	2	0
Banco de Castilla-La Mancha, S.A.	2	0	2
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, S.A.	12	0	12
Banco de Madrid, S.A.	1	0	1
Banco de Sabadell, S.A.	32	2	30
Banco de Valencia, S.A.	5	0	5
Banco Español de Crédito, S.A.	53	2	51
Banco Espirito Santo, S.A., Suc. en España	1	1	0
Banco Etcheverría, S.A.	1	1	0
Banco Gallego, S.A.	1	0	1
Banco Guipuzcoano, S.A.	6	0	6
Banco Grupo Caja Tres, S.A.	7	0	7
Banco Inversis, S.A.	19	0	19
Banco Mare Nostrum, S.A.	19	0	19
– Caja De Ahorros y M.P. de las Baleares	1	0	1
– Caja General de Ahorros de Granada	2	0	2
Banco Mediolanum, S.A.	4	0	4
Banco Pastor, S.A.	7	1	6
Banco Popular Español, S.A.	64	5	59
Banco Santander, S.A.	278	13	265
Banco Urquijo Sabadell Banca Privada, S.A.	1	0	1
Banesto Bolsa, S.A. Sociedad de Valores	1	0	1
Bankia Banca Privada, S.A.	8	0	8
Bankia, S.A.	169	1	168
Bankinter, S.A.	93	0	93
Barclays Bank, S.A.	90	0	90
BBK Bank Cajasur, S.A.	5	1	4
Bnp Paribas España, S.A.	3	0	3
Caixa de Credit Dels Enginyers-Caja de Credito de los Ingenieros, Sdad. Coop. de Crédito	1	0	1
Caixabank, S.A.	379	17	362
Caja 3 Bolsa, Sociedad de Valores, S.,A.	1	1	0
Caja Laboral Popular, Coop. de Crédito	5	1	4
Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, S. Coop. de Credito	2	0	2
Caja Rural de Asturias, Sociedad Cooperativa de Crédito	1	0	1
Caja Rural de Burgos, Fuentepelayo, Segovia y Castellldans, Sociedad Cooperera de Crédito	1	0	
Caja Rural de Castilla-La Mancha, Sociedad Cooperativa de Crédito	2	0	2

Bancos	Favorable al reclamante	Rectifica	No rectifica
Caja Rural de Cordoba, Sociedad Cooperativa de Crédito	1	0	
Caja Rural de Extremadura, Sociedad Cooperativa de Crédito	1	0	
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, Sdad. Coop. de Crédito	3	0	3
Caja Rural del Sur, S. Coop. de Credito	1	0	
Cajamar, Caja Rural, Sdad. Coop. de Crédito	1	0	1
Catalunya Banc, S.A.	182	63	119
– Caixa D'Estalvis de Catalunya Tarragona I Manresa	1	0	1
Citibank España, S.A.	5	0	5
CMC Markets Uk, Sucursal en España	7	1	6
Cortal Consors, Sucursal en España	1	0	1
Credit Suisse, A.G., Sucursal en España	1	0	1
Deutsche Bank, S.A.E.	59	0	59
DIF Broker Sociedad Corretora, S.A., Sucursal en España	2	0	2
Dracon Partners, EAFI, SI	3	0	3
Finanduro, Sociedad de Valores, S.A.	1	0	1
Ibercaja Banco, S.A.	3	0	3
IG Markets Limited, Sucursal en España	4	0	4
ING Direct, N.V., Sucursal en España	16	0	16
Interdin Bolsa, S.V., S.A.	3	1	2
Kutxabank, S.A.	6	0	6
– Caja De Ahorros Y Monte De Piedad De Gipuzkoa y San Sebastian	3	0	3
Liberbank, S.A.	34	0	34
Lloyds Bank International, S.A.	14	0	14
Lloyds Tsb Bank Plc, Sucursal en España	1	0	1
Mapfre Inversión, S.V., S.A.	3	2	1
Mirabaud Finanzas, S.V, S.A.	1	0	1
Miramar Capital Asesores, EAFI, S.L.	3	0	3
NCG Banco, S.A.	102	1	101
Open Bank, S.A.	1	1	0
Orey Financial Instituição Financeira de Credito, S.A., Sucursal en España	2	0	2
Popular Banca Privada, S.A.	15	0	15
RBC Investors Services España, S.A.	1	0	1
Renta 4, Sociedad de Valores, S.A.	1	0	1
Saxo Banka A/S Sucursal en España	2	0	2
Self Trade Bank, S.A.	6	0	6
Targobank, S.A.	4	0	4
UBS Bank, S.A.	1	0	1
Unicaja Banco, S.A.	1	1	0
Unnim Banc, S.A.	28	1	27
Unoe Bank, S.A.	2	1	1
Worldspreads Ltd, Suc España (en Administracion Especial Uk Desde 18/03/12)	1	1	0
X-Trade Brokers Dom Maklerski, S.A. Sucursal en España	2		2
Total	2.206	142	2.064

Fuente: CNMV.

Anexo 2 Relación de reclamaciones con informe favorable al reclamante

Anexo 2 Relación de reclamaciones con informe favorable al reclamante

Relación de las reclamaciones recibidas con informe favorable al reclamante

A2.1 Prestación de servicios de inversión

A2.1.1 Recepción, transmisión y ejecución de órdenes

Entidad	Reclamaciones
Banca Civica, S.A.	R/1931/2011
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/0152/2011; R/0152/2011; R/0253/2011; R/0524/2011; R/1669/2011; R/1671/2011; R/1335/2010; R/1554/2010; R/1600/2010; R/1761/2010; R/1819/2010; R/1917/2010; R/2133/2010; R/2265/2010; R/2271/2010; R/0006/2011; R/0043/2011; R/0071/2011; R/0077/2011; R/0079/2011; R/0104/2011; R/0135/2011; R/0183/2011; R/0197/2011; R/0205/2011; R/0220/2011; R/0266/2011; R/0290/2011; R/0318/2011; R/0347/2011; R/0402/2011; R/0466/2011; R/0477/2011; R/0598/2011; R/0654/2011; R/0736/2011; R/0779/2011; R/0803/2011; R/0812/2011; R/0813/2011; R/0820/2011; R/0849/2011; R/0878/2011; R/0895/2011; R/1099/2011; R/1239/2011; R/1292/2011; R/1302/2011; R/1573/2011; R/1596/2011; R/1656/2011; R/1700/2011; R/1867/2011; R/0054/2012; R/0081/2012; R/0138/2012; R/0629/2012; R/0760/2012; R/1379/2012; R/4152/2012; R/6052/2012; R/1725/2010; R/1843/2010
Banco de Sabadell, S.A.	R/0992/2011; R/1115/2011; R/1194/2011; R/3596/2012; R/3684/2012; R/0372/2011; R/0700/2011; R/1674/2011; R/0816/2012; R/1463/2011; R/1470/2011; R/1707/2011; R/1768/2011; R/1813/2011; R/0082/2012; R/0526/2012; R/0737/2012; R/1719/2012; R/1804/2012;
Banco Español de Crédito, S.A.	R/0584/2011; R/0668/2011; R/0699/2011; R/0829/2011; R/0868/2011; R/0914/2011; R/0957/2011; R/1081/2011; R/1097/2011; R/1181/2011; R/1238/2011; R/1283/2011; R/1668/2011; R/1807/2011; R/3951/2012; R/0884/2010; R/1223/2010; R/1334/2010; R/1405/2010; R/1454/2010; R/1636/2010; R/1859/2010; R/0331/2011; R/0418/2011; R/0476/2011; R/0568/2011; R/1286/2011; R/1291/2011; R/1505/2011; R/1733/2011; R/1863/2011; R/1009/2012; R/1059/2012
Banco Guipuzcoano, S.A.	R/0293/2011; R/0332/2011; R/1424/2011; R/0097/2012;
Banco Inversis, S.A.	R/1145/2011; R/0188/2012
Banco Mare Nostrum, S.A.	R/0655/2011; R/0521/2012; R/0527/2012; R/4500/2012; R/0276/2011; R/0316/2011; R/0333/2011; R/0275/2012;
Banco Pastor, S.A.	R/1098/2011
Banco Popular Español, S.A.	R/0297/2011; R/0312/2011; R/0313/2011; R/0451/2011; R/0503/2011; R/0593/2011; R/0594/2011; R/0608/2011; R/0623/2011; R/0633/2011; R/0635/2011; R/0670/2011; R/0746/2011; R/0764/2011; R/0814/2011; R/0909/2011; R/0927/2011; R/0978/2011; R/0979/2011; R/1050/2011; R/1494/2011; R/1550/2011; R/1551/2011; R/1608/2011; R/1731/2011; R/1780/2011; R/0464/2012; R/1493/2012; R/2943/2012; R/2988/2012; R/4839/2012; R/0456/2011; R/0283/2011; R/0285/2011; R/0324/2011; R/0334/2011; R/0427/2011; R/0447/2011; R/0454/2011; R/0581/2012; R/0823/2012; R/2737/2012

Entidad	Reclamaciones
Banco Santander, S.A.	R/0209/2011; R/1440/2011; R/2263/2010; R/0740/2010; R/1099/2010; R/1115/2010; R/1997/2010; R/2196/2010; R/2206/2010; R/0118/2011; R/0314/2011; R/0358/2011; R/0366/2011; R/0375/2011; R/0419/2011; R/0423/2011; R/0499/2011; R/0624/2011; R/0684/2011; R/0856/2011; R/0857/2011; R/0858/2011; R/0946/2011; R/1012/2011; R/1086/2011; R/1088/2011; R/1090/2011; R/1091/2011; R/1092/2011; R/1119/2011; R/1120/2011; R/1149/2011; R/1158/2011; R/1189/2011; R/1192/2011; R/1471/2011; R/1493/2011; R/1559/2011; R/1598/2011; R/1684/2011; R/1687/2011; R/1765/2011; R/1770/2011; R/1806/2011; R/1808/2011; R/1809/2011; R/1869/2011; R/0092/2012; R/0137/2012; R/0705/2012; R/0712/2012; R/0885/2012; R/0886/2012; R/0922/2012; R/1461/2012; R/1805/2012; R/2934/2012; R/3286/2012; R/3322/2012
Bankia, S.A	R/1674/2012; R/1607/2011; R/1247/2011; R/0223/2011; R/0224/2011; R/0370/2011; R/0405/2011; R/0413/2011; R/0420/2011; R/0445/2011; R/0543/2011; R/0595/2011; R/0613/2011; R/0839/2011; R/0854/2011; R/0947/2011; R/1004/2011; R/1082/2011; R/1531/2011; R/1590/2011; R/1597/2011; R/1693/2011; R/1963/2011; R/0077/2012; R/0448/2011
Bankinter, S.A.	R/2148/2010; R/1797/2011; R/1172/2011; R/1951/2011; R/0225/2012; R/2831/2012; R/2832/2012; R/0217/2012; R/0389/2011; R/0502/2011; R/0587/2011; R/0606/2011; R/0607/2011; R/0691/2011; R/0723/2011; R/0770/2011; R/0162/2012; R/0682/2012; R/1058/2012; R/2421/2012; R/1750/2010; R/2038/2010; R/0256/2011; R/0268/2011; R/0282/2011; R/0284/2011; R/0542/2011; R/0544/2011; R/0771/2011; R/0959/2011; R/0960/2011; R/1252/2011; R/1432/2011; R/1577/2011; R/1797/2011; R/1172/2011; R/1951/2011; R/0225/2012; R/2831/2012; R/2832/2012; R/0217/2012; R/0389/2011; R/0502/2011; R/0587/2011; R/0606/2011; R/0607/2011; R/0691/2011; R/0723/2011; R/0770/2011; R/0162/2012; R/0682/2012; R/1058/2012; R/2421/2012; R/1750/2010; R/2038/2010; R/0256/2011; R/0268/2011; R/0282/2011; R/0284/2011; R/0542/2011; R/0544/2011; R/0771/2011; R/0959/2011; R/0960/2011; R/1252/2011; R/1432/2011; R/1577/2011; R/1797/2011
Barclays Bank, S.A.	R/1327/2011; R/0076/2012; R/1472/2011; R/1992/2011; R/0145/2011
Caixa de Credit dels Enginyers- Caja de Credito de los Ingenieros, S. Coop.	R/0315/2012
Caixabank, S.A.	R/0628/2011; R/1990/2011; R/1134/2011; R/1771/2011; R/0277/2012; R/0236/2011
Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, S. Coop. de Credito	R/0853/2011; R/0867/2011
Caja Rural de Burgos, Fuentepelayo, Segovia y Castellans, Sociedad Cooperativa	R/1464/2011
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, S. Coop. de Crédito (Extinguida)	R/1043/2012
Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, S. Coop. de Crédito	R/0853/2011; R/0867/2011
Caja Rural de Burgos, Fuentepelayo, Segovia y Castellans, Sociedad Cooperativa	R/1464/2011
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, S. Coop. de Crédito (Extinguida)	R/1043/2012
Catalunya Banc, S.A.	R/1605/2011; R/0335/2011; R/0416/2011; R/0737/2011; R/0747/2011; R/0880/2011; R/1746/2011; R/1425/2010; R/2020/2010; R/0228/2011; R/0257/2011; R/0357/2012; R/0661/2012; R/0987/2012

Entidad	Reclamaciones
Cmc Markets Uk Plc, Sucursal en España	R/0843/2012; R/1070/2011; R/1127/2011; R/1454/2011; R/1539/2011; R/2204/2010; R/3701/2012;
Cortal Consors, Sucursal en España	R/0922/2011;
Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española	R/1153/2011
Dif Broker Sociedade Corretora, S.A., Sucursal en España	R/0080/2012
Ig Markets Limited, Sucursal en España	R/1015/2012; R/0748/2011
Interdin Bolsa, Sociedad de Valores, S.A.	R/1653/2010; R/1805/2010; R/1310/2011
Mirabaud Finanzas Sociedad de Valores, S.A.	R/1220/2011
Ncg Banco, S.A.	R/0267/2011, R/0357/2011; R/0763/2011; R/1106/2012; R/1180/2012; R/1715/2011; R/1927/2011
Open Bank, S.A.	R/1753/2011
Orey Finacial-Instituição Financeira de Crédito, S.A. Sucursal en España	R/0621/2011; R/1281/2011
Renta 4, Sociedad de Valores, S.A.	R/0945/2012
Saxo Bank A/S Sucursal en España	R/0034/2011; R/1900/2011
Self Trade Bank, S.A.	R/1370/2011; R/1371/2011; R/0297/2012
Unnim Banc, S.A	R/0222/2011; R/0666/2011; R/0676/2011; R/0996/2011; R/1111/2011; R/1128/2011; R/1431/2011; R/1868/2011;
Worldspreads Ltd, Suc España (en administración especial Uk desde 18/03/12)	R/1535/2011
X-Trade Brokers Dom Maklerski, S.A., sucursal en España	R/1364/2011; R/1391/2011

A2.1.2 Información sobre el producto

Entidad	Reclamaciones
Banco Banif, S.A.	R/0065/2011; R/0330/2011; R/0792/2011; R/1106/2011; R/1585/2011; R/1955/2011; R/0078/2012; R/0222/2012; R/0766/2012; R/1521/2012; R/1934/2012; R/2256/2012; R/1179/2011; R/1686/2011
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/1245/2011
Banco Caixa Geral, S.A.	R/0200/2011; R/1887/2011
Banco CAM, S.A.	R/1394/2011; R/1645/2011; R/0359/2012; R/0452/2012; R/2134/2012; R/2135/2012; R/2217/2012; R/3185/2012; R/3889/2012; R/0944/2011
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, S.A.	R/1356/2011; R/0095/2012; R/0132/2012; R/0330/2012; R/1703/2012; R/0131/2011; R/0174/2011; R/1592/2011
Banco de Sabadell, S.A.	R/1702/2010; R/3977/2012
Banco Español de Crédito, S.A.	R/0754/2011; R/0871/2011; R/0937/2011; R/1987/2010; R/0238/2011
Banco Espirito Santo, S.A., Sucursal en España	R/1821/2012
Banco Grupo Cajatres, S.A.	R/2626/2012; R/0102/2011; R/0384/2011; R/0780/2011; R/0835/2011; R/0904/2011
Banco Inversis, S.A.	R/3714/2012; R/0166/2011; R/1133/2011; R/1136/2011; R/1422/2011; R/1530/2011; R/0739/2012; R/0746/2012; R/1185/2012; R/1989/2012
Banco Mare Nostrum, S.A.	R/1719/2010
Banco Mediolanum, S.A.	R/1709/2011; R/0625/2012; R/4270/2012;
Banco Popular Español, S.A.	R/1287/2012
Banco Santander, S.A.	R/0885/2011; R/1397/2011; R/0115/2012; R/1395/2011; R/1163/2012; R/1504/2012
Banco Urquijo Sabadell Banca Privada, S.A.	R/1026/2011
Bankia Banca Privada, S.A.	R/0677/2011; R/0801/2011; R/0049/2012; R/1527/2010; R/1698/2010; R/2278/2010
Bankia, S.A	R/1919/2011; R/0401/2012
Bankinter, S.A.	R/1059/2011; R/1066/2011; R/0298/2011; R/1009/2011; R/1019/2011; R/1033/2011; R/1074/2011; R/1083/2011; R/1121/2011; R/1383/2011; R/1600/2011; R/1734/2011; R/1788/2011; R/1915/2011; R/1941/2011; R/1979/2011; R/1983/2011; R/1996/2011; R/0157/2012; R/0891/2012; R/2615/2012; R/3207/2012; R/3208/2012; R/6020/2012; R/0367/2011; R/0902/2011; R/1021/2011; R/1198/2011; R/1207/2011; R/1259/2011; R/1522/2011; R/0311/2012; R/0395/2012; R/0465/2012
Barclays Bank, S.A.	R/1295/2011; R/1877/2011; R/0212/2011; R/0407/2011; R/0440/2011; R/0455/2011; R/0530/2011; R/0554/2011; R/0609/2011; R/0638/2011; R/0657/2011; R/0681/2011; R/0703/2011; R/0721/2011; R/0787/2011; R/0798/2011; R/0842/2011; R/0861/2011; R/0918/2011; R/0925/2011; R/1022/2011; R/1024/2011; R/1061/2011; R/1102/2011; R/1108/2011; R/1135/2011; R/1140/2011; R/1141/2011; R/1152/2011; R/1234/2011; R/1237/2011; R/1570/2011; R/1696/2011; R/1718/2011; R/1832/2011; R/1884/2011; R/1934/2011; R/0281/2012; R/0430/2012; R/0628/2012; R/1175/2012; R/1242/2012; R/1542/2012; R/1599/2012; R/4007/2012; R/4666/2012; R/4875/2012; R/4907/2012; R/6425/2012; R/0100/2011; R/0109/2011; R/0139/2011; R/0147/2011; R/0149/2011; R/0158/2011; R/0161/2011; R/0254/2011; R/0301/2011; R/0348/2011; R/0406/2011; R/0758/2011; R/1240/2011; R/1300/2011; R/1654/2011; R/1688/2011; R/0001/2012; R/0060/2012; R/0073/2012; R/0585/2012; R/0595/2012; R/0600/2012; R/0677/2012; R/0684/2012; R/0966/2012; R/0967/2012; R/1070/2012; R/1071/2012;
Bnp Paribas España, S.A.	R/1143/2011; R/2473/2012;

Entidad	Reclamaciones
Caixabank, S.A.	R/1932/2012; R/1943/2012; R/0917/2011; R/1973/2011; R/1868/2012; R/1972/2012; R/1628/2011; R/0505/2011
Caja Rural de Castilla-La Mancha, Sociedad Coop. de Crédito	R/0692/2011; R/1173/2011
Caja Rural De Córdoba, Sociedad Cooperativa de Credito	R/1742/2011
Cajamar Caja Rural, Sociedad Coop. de Crédito (Extinguid)	R/1610/2011
Citibank España, S.A.	R/1184/2012; R/3019/2012; R/3237/2012; R/3260/2012
Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española	R/0373/2011; R/0414/2011; R/0547/2011; R/0559/2011; R/0643/2011; R/0828/2011; R/1036/2011; R/1243/2011; R/1436/2011; R/1690/2011; R/1698/2011; R/1721/2011; R/1851/2011; R/1899/2011; R/1909/2011; R/1953/2011; R/0131/2012; R/0202/2012; R/0433/2012; R/1937/2012; R/2325/2012; R/2585/2012; R/3047/2012; R/3540/2012; R/3632/2012; R/3739/2012; R/4008/2012; R/4224/2012; R/2268/2010; R/0013/2011; R/0085/2011; R/0241/2011; R/0319/2011; R/0371/2011; R/0580/2011; R/0018/2012; R/0059/2012; R/0184/2012; R/0310/2012; R/0376/2012; R/0412/2012; R/0414/2012; R/0631/2012; R/0635/2012; R/0685/2012; R/0767/2012; R/0897/2012; R/1104/2012; R/1386/2012; R/1434/2012; R/1592/2012; R/1692/2012; R/0379/2011
Dracon Partners, Eafi, SL Baja 25.10.12	R/1672/2011; R/3291/2012
Ig Markets Limited, Sucursal en España	R/1347/2012; R/1345/2011
Kutxabank, S.A	R/1123/2011; R/1124/2011; R/1950/2011
Lloyds Bank International, S.A.	R/0231/2011; R/0278/2011; R/0279/2011; R/0412/2011; R/0429/2011; R/0840/2011; R/0901/2011; R/0159/2012; R/0293/2012; R/6956/2012; R/0088/2011; R/0230/2011; R/0833/2012
Miramar Capital Asesores, Eafi, SI	R/1455/2011; R/0596/2012; R/4648/2012
Popular Banca Privada, S.A.	R/0336/2011; R/0449/2011; R/0551/2011; R/0785/2011; R/1334/2011; R/1335/2011; R/1708/2011; R/5790/2012; R/0260/2011; R/1333/2011; R/0393/2012; R/1403/2012;
Rbc Investor Services España, S.A.	R/1280/2011
Ubs Bank, S.A.	R/1838/2011
Unnim Banc, S.A	R/0241/2012

A2.1.3 Comercialización del producto

Entidad	Reclamaciones
Banca Cívica, S.A.	R/0179/2012; R/0290/2012; R/0354/2012; R/0539/2012; R/0557/2012; R/0589/2012; R/0640/2012; R/0749/2011; R/0752/2012; R/0807/2012; R/0815/2012; R/0817/2012; R/0870/2012; R/0883/2012; R/0968/2012; R/0973/2012; R/0979/2012; R/1052/2012; R/1107/2012; R/1113/2012; R/1114/2012; R/1115/2012; R/1116/2012; R/1121/2012; R/1122/2012; R/1126/2012; R/1183/2012; R/1222/2012; R/1236/2012; R/1298/2012; R/1307/2012; R/1313/2012; R/1330/2012; R/1338/2012; R/1353/2012; R/1355/2012; R/1356/2012; R/1357/2012; R/1366/2012; R/1375/2011; R/1376/2012; R/1408/2012; R/1419/2012; R/1460/2012; R/1463/2012; R/1468/2012; R/1473/2012; R/1606/2012; R/1619/2012; R/1667/2012; R/1677/2011; R/1700/2012; R/1713/2012; R/1739/2011; R/1748/2012; R/1756/2011; R/1766/2012; R/1777/2012; R/1794/2012; R/1836/2012; R/1867/2012; R/1908/2011; R/1915/2012; R/1921/2012; R/1997/2012; R/2016/2012; R/2052/2012; R/2053/2012; R/2129/2012; R/2174/2012; R/2206/2012; R/2207/2012; R/2224/2012; R/2300/2012; R/2337/2012; R/2345/2012; R/2467/2012
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/0484/2012; R/0669/2012; R/0911/2012; R/1083/2012; R/1100/2012; R/1134/2012; R/1136/2012; R/1273/2011; R/1342/2012; R/1438/2011; R/1464/2012; R/1485/2012; R/1602/2012; R/1618/2012; R/1665/2012; R/1757/2012; R/1770/2012; R/1801/2011; R/1801/2012; R/1839/2012; R/1857/2012; R/1872/2012; R/1906/2012; R/1963/2012; R/1988/2012; R/2031/2012; R/2041/2012; R/2048/2012; R/2151/2012; R/2397/2012; R/2436/2012; R/2474/2012; R/2489/2012; R/2559/2012; R/2659/2012; R/2673/2012; R/2685/2012; R/2686/2012; R/2711/2012; R/2731/2012; R/2756/2012; R/2883/2012; R/3123/2012; R/3166/2012; R/3330/2012; R/3576/2012; R/3588/2012; R/3636/2012; R/3661/2012; R/3663/2012; R/3842/2012; R/3846/2012; R/4070/2012; R/4239/2012; R/4339/2012; R/4680/2012; R/4980/2012; R/4997/2012
Banco Cam, S.A.	R/0012/2012; R/0017/2012; R/0026/2012; R/0048/2012; R/0064/2012; R/0084/2012; R/0085/2012; R/0102/2012; R/0112/2012; R/0114/2012; R/0124/2012; R/0135/2012; R/0145/2012; R/0149/2012; R/0158/2012; R/0163/2012; R/0164/2012; R/0196/2012; R/0214/2012; R/0255/2012; R/0264/2012; R/0299/2012; R/0308/2012; R/0350/2012; R/0365/2012; R/0369/2012; R/0385/2012; R/0426/2012; R/0431/2012; R/0441/2012; R/0445/2012; R/0447/2012; R/0456/2012; R/0460/2012; R/0478/2012; R/0493/2012; R/0522/2012; R/0529/2012; R/0545/2012; R/0565/2012; R/0569/2012; R/0570/2012; R/0572/2012; R/0592/2012; R/0606/2012; R/0622/2012; R/0641/2012; R/0649/2012; R/0651/2012; R/0657/2012; R/0675/2012; R/0679/2012; R/0725/2012; R/0728/2012; R/0756/2012; R/0757/2012; R/0776/2012; R/0777/2012; R/0779/2012; R/0792/2012; R/0812/2012; R/0867/2012; R/0869/2012; R/0873/2012; R/0907/2012; R/0909/2012; R/0936/2012; R/0957/2012; R/0958/2012; R/0959/2012; R/0975/2012; R/0978/2012; R/0986/2012; R/0994/2012; R/0995/2012; R/0999/2012; R/1000/2012; R/1022/2012; R/1030/2012; R/1057/2012; R/1061/2012; R/1087/2012; R/1142/2012; R/1168/2012; R/1174/2012; R/1233/2012; R/1378/2012; R/1392/2011; R/1410/2011; R/1425/2012; R/1458/2011; R/1459/2011; R/1470/2012; R/1494/2012; R/1520/2011; R/1527/2012; R/1535/2012; R/1563/2012; R/1642/2011; R/1750/2011; R/1755/2011; R/1778/2011; R/1782/2011; R/1811/2011; R/1815/2011; R/1817/2011; R/1827/2011; R/1831/2011; R/1843/2011; R/1846/2011; R/1858/2011; R/1864/2012; R/1874/2012; R/1891/2011; R/1910/2011; R/1916/2011; R/1935/2011; R/1978/2011; R/1988/2011; R/1999/2011; R/2006/2012; R/2066/2012; R/2184/2012; R/2253/2012; R/2327/2012; R/2335/2012; R/2464/2012; R/2495/2012; R/2808/2012; R/2820/2012; R/2839/2012; R/2947/2012; R/3218/2012; R/3230/2012; R/3538/2012; R/3757/2012; R/3777/2012; R/3783/2012
Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A.	R/0068/2012; R/0536/2011; R/0699/2012; R/1169/2012; R/1744/2012; R/1930/2012; R/2130/2012; R/2679/2012; R/2795/2012

Entidad	Reclamaciones
Banco de Castilla-La Mancha, S.A.	R/1284/2012
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, S.A.	R/1948/2011; R/0177/2012; R/0408/2012
Banco de Sabadell, S.A.	R/0007/2012; R/0370/2012; R/0534/2012; R/1324/2012
Banco de Valencia, S.A.	R/0083/2012; R/0472/2012; R/1090/2012; R/1634/2011
Banco Español de Crédito, S.A.	R/0074/2012; R/0479/2012
Banco Etcheverría, S.A.	R/1640/2011
Banco Mare Nostrum, S.A.	R/0694/2011; R/1013/2012; R/1202/2012; R/1768/2012; R/1920/2012; R/2390/2012; R/2854/2012; R/2906/2012; R/3032/2012; R/4970/2012
Banco Mediolanum, S.A.	R/1001/2012
Banco Pastor, S.A.	R/1599/2011; R/1640/2012; R/1993/2012; R/2482/2012
Banco Popular Español, S.A.	R/0313/2012; R/0937/2012; R/1021/2012; R/1042/2012; R/1282/2012; R/1341/2011; R/1629/2011; R/1842/2011; R/2124/2012; R/2342/2012; R/2565/2012; R/2979/2012; R/2989/2012; R/4559/2012; R/4625/2012; R/6283/2012
Banco Santander, S.A.	R/0030/2012; R/0041/2012; R/0045/2012; R/0071/2012; R/0081/2011; R/0105/2012; R/0123/2012; R/0152/2012; R/0171/2012; R/0206/2012; R/0207/2012; R/0209/2012; R/0219/2012; R/0234/2011; R/0244/2012; R/0245/2012; R/0250/2011; R/0279/2012; R/0286/2012; R/0310/2011; R/0324/2012; R/0326/2012; R/0340/2011; R/0384/2012; R/0391/2012; R/0398/2012; R/0413/2012; R/0454/2012; R/0463/2012; R/0468/2012; R/0471/2011; R/0488/2012; R/0563/2012; R/0602/2012; R/0642/2011; R/0648/2012; R/0693/2012; R/0726/2011; R/0796/2012; R/0820/2012; R/0846/2011; R/0848/2012; R/0866/2012; R/0908/2012; R/0921/2012; R/0925/2012; R/0939/2012; R/0948/2011; R/0961/2011; R/0983/2011; R/0997/2012; R/0998/2012; R/1029/2012; R/1035/2011; R/1151/2011; R/1151/2012; R/1192/2012; R/1204/2012; R/1214/2012; R/1228/2011; R/1228/2012; R/1246/2011; R/1246/2012; R/1256/2012; R/1280/2012; R/1297/2012; R/1325/2011; R/1357/2011; R/1370/2012; R/1395/2012; R/1402/2011; R/1452/2011; R/1458/2012; R/1475/2011; R/1477/2011; R/1483/2012; R/1486/2011; R/1491/2011; R/1492/2011; R/1516/2011; R/1517/2012; R/1528/2011; R/1533/2011; R/1543/2012; R/1544/2012; R/1585/2012; R/1598/2012; R/1604/2012; R/1612/2012; R/1662/2012; R/1697/2011; R/1701/2011; R/1701/2012; R/1704/2011; R/1713/2011; R/1714/2011; R/1715/2012; R/1720/2012; R/1749/2011; R/1759/2011; R/1764/2011; R/1767/2012; R/1797/2012; R/1810/2011; R/1837/2011; R/1838/2012; R/1848/2011; R/1850/2011; R/1853/2011; R/1897/2011; R/1897/2012; R/1907/2011; R/1923/2012; R/1956/2011; R/1957/2012; R/1965/2012; R/1968/2012; R/2009/2012; R/2010/2012; R/2022/2012; R/2038/2012; R/2067/2012; R/2138/2012; R/2139/2012; R/2179/2012; R/2188/2012; R/2189/2012; R/2190/2012; R/2230/2012; R/2236/2012; R/2255/2012; R/2352/2012; R/2429/2012; R/2430/2012; R/2488/2012; R/2563/2012; R/2581/2012; R/2586/2012; R/2589/2012; R/2603/2012; R/2629/2012; R/2649/2012; R/2653/2012; R/2655/2012; R/2687/2012; R/2710/2012; R/2738/2012; R/2787/2012; R/2817/2012; R/2905/2012; R/2915/2012; R/2948/2012; R/2951/2012; R/2962/2012; R/2970/2012; R/2991/2012; R/2999/2012; R/3004/2012; R/3009/2012; R/3020/2012; R/3038/2012; R/3040/2012; R/3044/2012; R/3069/2012; R/3080/2012; R/3096/2012; R/3101/2012; R/3107/2012; R/3145/2012; R/3150/2012; R/3168/2012; R/3198/2012; R/3249/2012; R/3254/2012; R/3256/2012; R/3265/2012; R/3304/2012; R/3553/2012; R/3586/2012; R/3601/2012; R/3656/2012; R/3657/2012; R/3702/2012; R/3713/2012; R/3784/2012; R/3833/2012; R/3917/2012; R/3986/2012; R/4052/2012; R/4056/2012; R/4106/2012; R/4251/2012; R/4326/2012; R/4347/2012; R/4506/2012; R/6667/2012; R/6683/2012; R/6695/2012

Entidad	Reclamaciones
Bankia, S.A	R/0020/2012; R/0028/2012; R/0127/2012; R/0139/2012; R/0161/2012; R/0252/2012; R/0338/2012; R/0546/2012; R/0571/2012; R/0624/2012; R/0658/2012; R/0718/2012; R/0732/2012; R/0745/2012; R/0795/2012; R/0851/2012; R/0906/2012; R/0983/2012; R/1023/2012; R/1025/2012; R/1034/2012; R/1044/2012; R/1075/2012; R/1084/2012; R/1086/2012; R/1117/2012; R/1119/2012; R/1120/2012; R/1139/2012; R/1161/2012; R/1162/2012; R/1197/2012; R/1203/2012; R/1227/2012; R/1238/2012; R/1266/2011; R/1299/2012; R/1301/2012; R/1361/2012; R/1440/2012; R/1449/2011; R/1477/2012; R/1479/2011; R/1499/2012; R/1519/2012; R/1567/2011; R/1586/2012; R/1615/2012; R/1771/2012; R/1787/2012; R/1796/2012; R/1798/2012; R/1803/2012; R/1831/2012; R/1840/2012; R/1841/2012; R/1857/2011; R/1872/2011; R/1895/2012; R/1913/2012; R/1914/2012; R/1919/2012; R/1920/2011; R/1927/2012; R/1928/2012; R/1935/2012; R/1953/2012; R/1958/2012; R/1960/2012; R/1964/2011; R/1966/2012; R/1969/2012; R/1974/2012; R/1985/2012; R/1986/2011; R/2004/2012; R/2014/2012; R/2018/2012; R/2036/2012; R/2056/2012; R/2061/2012; R/2068/2012; R/2069/2012; R/2072/2012; R/2133/2012; R/2160/2012; R/2169/2012; R/2170/2012; R/2202/2012; R/2204/2012; R/2211/2012; R/2213/2012; R/2221/2012; R/2251/2012; R/2252/2012; R/2259/2012; R/2263/2012; R/2264/2012; R/2269/2012; R/2284/2012; R/2294/2012; R/2295/2012; R/2298/2012; R/2341/2012; R/2411/2012; R/2452/2012; R/2460/2012; R/2485/2012; R/2496/2012; R/2526/2012; R/2537/2012; R/2580/2012; R/2601/2012; R/2612/2012; R/2628/2012; R/2647/2012; R/2661/2012; R/2667/2012; R/2693/2012; R/2709/2012; R/2774/2012; R/2775/2012; R/2810/2012; R/2884/2012; R/2946/2012; R/2961/2012; R/2964/2012; R/2992/2012; R/3025/2012; R/3035/2012; R/3054/2012; R/3167/2012; R/3204/2012; R/3223/2012; R/3280/2012; R/3301/2012
Bankinter, S.A.	R/0014/2012; R/0344/2012; R/0724/2012; R/0944/2012; R/1141/2012; R/1154/2012; R/1317/2012; R/1524/2011; R/1526/2011; R/1889/2011; R/2032/2012; R/2071/2012; R/3049/2012; R/3131/2012; R/3251/2012; R/4776/2012; R/0052/2012; R/1179/2012; R/1881/2011; R/4344/2012
BBK Bank Cajasur, S.A.	R/0466/2012; R/0510/2012; R/1785/2012;
Caixa d'Estalvis de Catalunya Tarragona I Manresa	R/1474/2011;
Caixabank, S.A.	R/0003/2012; R/0010/2012; R/0016/2012; R/0027/2012; R/0089/2012; R/0091/2011; R/0098/2012; R/0106/2012; R/0110/2012; R/0112/2011; R/0121/2012; R/0140/2012; R/0141/2012; R/0142/2011; R/0156/2011; R/0164/2011; R/0187/2011; R/0196/2011; R/0232/2012; R/0257/2012; R/0269/2011; R/0272/2012; R/0281/2011; R/0285/2012; R/0296/2012; R/0300/2012; R/0303/2011; R/0317/2012; R/0321/2012; R/0323/2012; R/0327/2011; R/0328/2011; R/0340/2012; R/0353/2011; R/0355/2011; R/0362/2011; R/0375/2012; R/0379/2012; R/0381/2012; R/0401/2011; R/0409/2011; R/0422/2012; R/0427/2012; R/0434/2012; R/0436/2012; R/0437/2011; R/0440/2012; R/0449/2012; R/0457/2012; R/0459/2011; R/0464/2011; R/0470/2012; R/0484/2011; R/0487/2012; R/0488/2011; R/0518/2012; R/0524/2012; R/0533/2011; R/0533/2012; R/0567/2012; R/0573/2012; R/0574/2012; R/0575/2012; R/0583/2011; R/0587/2012; R/0588/2012; R/0590/2012; R/0601/2011; R/0616/2012; R/0619/2011; R/0637/2012; R/0659/2012; R/0665/2012; R/0686/2012; R/0689/2012; R/0694/2012; R/0695/2011; R/0713/2012; R/0725/2011; R/0734/2011; R/0739/2011; R/0741/2012; R/0742/2012; R/0753/2012; R/0763/2012; R/0774/2011; R/0775/2012; R/0778/2012; R/0780/2012; R/0782/2011; R/0783/2011; R/0784/2012; R/0788/2011; R/0794/2011; R/0795/2011; R/0818/2012; R/0826/2012; R/0830/2012; R/0852/2012; R/0853/2012; R/0856/2012; R/0872/2012; R/0876/2012; R/0877/2012; R/0884/2011; R/0890/2011; R/0903/2012; R/0904/2012; R/0906/2011; R/0910/2012; R/0912/2011; R/0926/2012; R/0934/2011; R/0938/2011; R/0939/2011; R/0943/2012; R/0949/2011; R/0950/2012; R/0965/2012; R/0985/2012;

Entidad	Reclamaciones
Caixabank, S.A.	R/0994/2011; R/0996/2012; R/0997/2011; R/1001/2011; R/1008/2011; R/1014/2012; R/1024/2012; R/1026/2012; R/1027/2011; R/1028/2011; R/1029/2011; R/1039/2012; R/1045/2012; R/1068/2012; R/1069/2012; R/1080/2012; R/1082/2012; R/1091/2012; R/1096/2011; R/1097/2012; R/1122/2011; R/1124/2012; R/1126/2011; R/1132/2011; R/1148/2011; R/1150/2012; R/1172/2012; R/1177/2012; R/1178/2012; R/1182/2012; R/1190/2012; R/1191/2011; R/1194/2012; R/1199/2012; R/1201/2011; R/1216/2012; R/1220/2012; R/1223/2012; R/1237/2012; R/1248/2012; R/1249/2012; R/1255/2012; R/1262/2011; R/1263/2011; R/1274/2011; R/1274/2012; R/1286/2012; R/1290/2012; R/1292/2012; R/1293/2012; R/1300/2012; R/1309/2011; R/1311/2011; R/1314/2011; R/1320/2012; R/1323/2012; R/1327/2012; R/1331/2012; R/1334/2012; R/1339/2012; R/1349/2011; R/1353/2011; R/1362/2012; R/1365/2011; R/1374/2011; R/1377/2012; R/1388/2012; R/1393/2012; R/1406/2011; R/1408/2011; R/1410/2012; R/1411/2012; R/1415/2012; R/1417/2012; R/1418/2012; R/1426/2012; R/1428/2012; R/1444/2012; R/1448/2012; R/1453/2012; R/1456/2012; R/1457/2012; R/1465/2012; R/1467/2012; R/1468/2011; R/1472/2012; R/1478/2012; R/1481/2012; R/1490/2011; R/1490/2012; R/1506/2012; R/1511/2012; R/1512/2011; R/1517/2011; R/1521/2011; R/1524/2012; R/1533/2012; R/1538/2012; R/1541/2012; R/1546/2011; R/1550/2012; R/1552/2011; R/1553/2012; R/1554/2012; R/1555/2012; R/1557/2012; R/1559/2012; R/1560/2012; R/1561/2012; R/1568/2012; R/1576/2011; R/1578/2012; R/1579/2011; R/1582/2012; R/1587/2012; R/1589/2012; R/1596/2012; R/1601/2011; R/1603/2012; R/1605/2012; R/1606/2011; R/1609/2011; R/1609/2012; R/1611/2012; R/1612/2011; R/1614/2011; R/1616/2011; R/1617/2012; R/1621/2011; R/1622/2012; R/1623/2012; R/1624/2011; R/1630/2011; R/1634/2012; R/1635/2012; R/1636/2012; R/1637/2012; R/1638/2012; R/1655/2012; R/1657/2011; R/1662/2011; R/1663/2011; R/1664/2012; R/1672/2012; R/1673/2011; R/1680/2011; R/1683/2011; R/1685/2011; R/1697/2012; R/1704/2012; R/1709/2012; R/1717/2011; R/1746/2012; R/1747/2011; R/1751/2011; R/1753/2012; R/1754/2011; R/1760/2012; R/1764/2012; R/1766/2011; R/1777/2011; R/1781/2012; R/1782/2012; R/1783/2012; R/1788/2012; R/1790/2011; R/1800/2011; R/1800/2012; R/1810/2012; R/1814/2011; R/1814/2012; R/1837/2012; R/1839/2011; R/1848/2012; R/1849/2012; R/1854/2012; R/1859/2011; R/1861/2011; R/1863/2012; R/1865/2012; R/1869/2012; R/1871/2011; R/1871/2012; R/1874/2011; R/1878/2012; R/1879/2011; R/1880/2012; R/1884/2012; R/1885/2012; R/1892/2011; R/1894/2011; R/1894/2012; R/1898/2012; R/1900/2012; R/1911/2012; R/1912/2012; R/1913/2011; R/1921/2011; R/1926/2012; R/1937/2011; R/1939/2011; R/1941/2012; R/1944/2012; R/1945/2012; R/1949/2011; R/1977/2011; R/1992/2012; R/1993/2011; R/2024/2012; R/2037/2012; R/2062/2012; R/2065/2012; R/2127/2012; R/2140/2012; R/2148/2012; R/2156/2012; R/2164/2012; R/2173/2012; R/2210/2012; R/2218/2012; R/2257/2012; R/2266/2012; R/2291/2012; R/2307/2012; R/2437/2012; R/2481/2012; R/2494/2012; R/2557/2012; R/2609/2012; R/2631/2012; R/2819/2012; R/3017/2012; R/3023/2012; R/3079/2012; R/3102/2012; R/3316/2012; R/3581/2012; R/4045/2012; R/4573/2012
Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española	R/0824/2012; R/1602/2011
Ibercaja Banco, S.A.	R/0862/2011
Kutxabank, S.A	R/0377/2012; R/2336/2012
Liberbank, S.A.	R/0126/2012; R/0220/2012; R/0505/2012; R/0613/2012; R/0790/2012; R/1011/2012; R/1180/2011; R/1276/2012; R/1424/2012; R/1450/2012; R/1670/2012; R/1873/2012; R/1899/2012; R/1902/2012; R/1903/2012; R/1904/2012; R/2023/2012; R/2161/2012; R/2166/2012; R/2172/2012; R/2222/2012; R/2231/2012; R/2332/2012; R/2340/2012; R/2419/2012; R/2622/2012; R/2625/2012; R/3242/2012; R/3649/2012; R/3738/2012; R/5040/2012; R/5237/2012

Relación de las reclamaciones recibidas con informe favorable al reclamante

Entidad	Reclamaciones
NCG Banco, S.A.	R/0066/2012; R/0142/2012; R/0228/2012; R/0239/2012; R/0251/2012; R/0270/2012; R/0404/2012; R/0417/2012; R/0528/2012; R/0607/2012; R/0648/2011; R/0680/2012; R/0681/2012; R/0716/2012; R/0808/2012; R/0863/2012; R/0880/2012; R/0976/2012; R/1089/2012; R/1127/2012; R/1133/2012; R/1153/2012; R/1206/2012; R/1214/2011; R/1224/2011; R/1229/2012; R/1239/2012; R/1269/2012; R/1294/2012; R/1295/2012; R/1331/2011; R/1340/2012; R/1366/2011; R/1413/2012; R/1429/2012; R/1480/2012; R/1482/2012; R/1491/2012; R/1515/2012; R/1518/2011; R/1548/2012; R/1581/2012; R/1645/2012; R/1649/2011; R/1652/2012; R/1660/2012; R/1676/2011; R/1687/2012; R/1702/2012; R/1705/2011; R/1722/2011; R/1761/2012; R/1775/2011; R/1784/2012; R/1827/2012; R/1830/2011; R/1832/2012; R/1834/2012; R/1844/2012; R/1846/2012; R/1852/2012; R/1917/2012; R/1931/2012; R/1933/2012; R/1956/2012; R/1960/2011; R/1981/2012; R/2005/2012; R/2029/2012; R/2030/2012; R/2074/2012; R/2081/2012; R/2085/2012; R/2087/2012; R/2091/2012; R/2092/2012; R/2093/2012; R/2101/2012; R/2103/2012; R/2106/2012; R/2119/2012; R/2120/2012; R/2241/2012; R/2290/2012; R/2301/2012; R/2376/2012; R/2410/2012; R/2468/2012; R/2477/2012; R/2479/2012
UNNIM Banc, S.A	R/0467/2012; R/0513/2012; R/0514/2012; R/0615/2012; R/0819/2012; R/0912/2012; R/1205/2012; R/1382/2012; R/1514/2012; R/1600/2012; R/1639/2012; R/1708/2012; R/1886/2012; R/2055/2012; R/2070/2012; R/2137/2012; R/3220/2012; R/3221/2012; R/3672/2012;

A2.1.4 Suscripción de emisiones

Entidad	Reclamaciones
Ahorro Corporacion Financiera, S.A. Sociedad de Valores	R/0879/2011
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/0882/2011
Banco Cam, S.A.	R/1020/2011; R/1218/2011
Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A.	R/1745/2011
Banco Grupo Cajatres, S.A.	R/1515/2011
Banco Inversis, S.A.	R/0064/2011; R/1223/2011
Banco Popular Español, S.A.	R/0481/2011
Banco Santander, S.A.	R/3735/2012; R/0873/2011
Bankia, S.A	R/1483/2011; R/1556/2011
Bankinter, S.A.	R/0566/2011; R/3838/2012; R/0121/2011; R/0198/2011; R/0295/2011; R/0322/2011; R/0819/2011
Caja Rural de Asturias, Sociedad Cooperativa de Crédito	R/1882/2011
ING Direct, N.V. Sucursal en España	R/0620/2011; R/1574/2011
Kutxabank, S.A	R/0411/2012
NCG Banco, S.A.	R/0671/2011; R/0183/2012
Noe Bank, S.A.	R/0710/2011

A2.1.5 Depósito y administración de valores

Relación de las reclamaciones recibidas con informe favorable al reclamante

Entidad	Reclamaciones
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/1779/2012
Banco de Valencia, S.A.	R/1273/2012
Bankia, S.A	R/0178/2012; R/2752/2012
BBK Bank Cajasur, S.A.	R/1641/2011
Caixabank, S.A.	R/1016/2011
ING Direct, N.V. Sucursal en España	R/0169/2012
Kutxabank, S.A	R/0411/2012
Lloyds Tsb Bank Plc, Sucursal en España	R/0389/2012
NCG Banco, S.A.	R/0183/2012
Self Trade Bank, S.A.	R/2136/2012

A2.1.6 Comisiones y gastos

Entidad	Reclamaciones
Banco Banif, S.A.	R/0902/2012
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/0096/2012
Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A.	R/1323/2011; R/1388/2011
Banco de Madrid, S.A.	R/2223/2010
Banco de Sabadell, S.A.	R/1930/2011; R/1969/2011
Banco Español de Crédito, S.A.	R/0866/2011; R/1337/2011; R/0740/2011; R/0626/2011; R/1032/2012;
Banco Guipuzcoano, S.A.	R/0189/2011; R/1208/2011
Banco Pastor, S.A.	R/0343/2011
Banco Popular Español, S.A.	R/2084/2010; R/0735/2011
Banco Santander, S.A.	R/0430/2011; R/0825/2011; R/1482/2011
Banesto Bolsa, S.A., Sociedad de Valores	R/1896/2011
Bankia Banca Privada, S.A.	R/0434/2011; R/1453/2011
Bankia, S.A	R/1319/2012; R/1603/2011
Bankinter, S.A.	R/1044/2011
Barclays Bank, S.A.	R/1793/2011; R/1888/2011
Bnp Paribas España, S.A.	R/1398/2011
Caixabank, S.A.	R/2001/2010
Caja 3 Bolsa Sociedad de Valores S.A.	R/0243/2011
Caja Laboral Popular Coop. de Crédito (Extinguida)	R/1923/2011
Caja Rural del Sur, S. Coop. de Crédito	R/1167/2011
Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española	R/1269/2011
Ibercaja Banco, S.A.	R/1895/2011; R/1902/2011
Ing Direct, N.V. Sucursal en España	R/0143/2012; R/0172/2012; R/0237/2012; R/2570/2012; R/0091/2012; R/0108/2012; R/0144/2012; R/0242/2012; R/0566/2012; R/0652/2012; R/1063/2012; R/1064/2012
Lloyds Bank International, S.A.	R/0783/2012
Self Trade Bank, S.A.	R/1562/2011
Unicaja Banco, S.A.	R/0063/2012

A2.1.7 Gestión de carteras

Entidad	Reclamaciones
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/3722/2012
Banco Inversis, S.A.	R/0261/2012
Dif Broker Sociedade Corretora, S.A., Sucursal en España	R/1804/2011
Finanduro, Sociedad de Valores, S.A.	R/0208/2012

A2.1.8 Otros

Entidad	Reclamaciones
Banca Cívica, S.A.	R/1380/2011
Banco de Sabadell, S.A.	R/0899/2012
Banco Español de Crédito, S.A.	R/1489/2011; R/1553/2011; R/1571/2011; R/0644/2012
Banco Pastor, S.A.	R/1828/2012
Banco Popular Español, S.A.	R/0031/2012
Banco Santander, S.A.	R/0234/2012; R/1699/2011
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Gipuzkoa y San Sebastián	R/1420/2011; R/1974/2011
R/1445/2011	R/0877/2011
Ing Direct, N.V. Sucursal en España	R/0591/2012;
Popular Banca Privada, S.A.	R/1437/2011; R/1445/2011; R/1447/2011

A2.2 Fondos de inversión y otras IIC**A2.2.1 Información suministrada al cliente**

Entidad	Reclamaciones
Abante Asesores Distribución, Agencia de Valores, S.A.	R/2668/2012
Banca Cívica, S.A.	R/0256/2012
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/1435/2011; R/0660/201203/04/2013 R/0312/2012
Banco Caixa Geral, S.A.	R/3617/2012
Banco de Sabadell, S.A.	R/2176/2012 R/1155/2012
Banco Español de Crédito, S.A.	R/1933/2011; R/1805/2011
Banco Gallego, S.A.	R/1668/2012
Banco Inversis, S.A.	R/3683/2012
Banco Popular Español, S.A.	R/1268/2012
Banco Santander, S.A.	R/1694/2011; R/0205/2012; R/3338/2012; R/0397/2012
Caixabank, S.A.	R/1529/2011; R/0593/2012; R/1427/2011
Catalunya Banc, S.A.	R/1918/2011
Credit Suisse Ag, Sucursal en España	R/0678/2011
Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española	R/1035/2012; R/1560/2011
Liberbank, S.A.	R/1744/2011; R/0345/2012
Mapfre Inversion, Sociedad de Valores, S.A.	R/1564/2011; R/1758/2011; R/0192/2012;
NCG Banco, S.A.	R/0015/2012

A2.2.2 Suscripciones y reembolsos de participaciones y acciones

Relación de las reclamaciones recibidas con informe favorable al reclamante

Entidad	Reclamaciones
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/1732/2011; R/1316/2012
Banco Caixa Geral, S.A.	R/1691/2011
Banco Cam, S.A.	R/1466/2011
Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A.	R/0774/2012
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, S.A.	R/0328/2012
Banco de Sabadell, S.A.	R/1866/2012
Banco Español de Crédito, S.A.	R/0538/2012; R/1508/2011
Banco Santander, S.A.	R/1264/2011; R/1434/2011; R/0811/2012 R/0811/2012
Barclays Bank, S.A.	R/1209/2011; R/1251/2011
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Las Baleares	R/1351/2011

A2.2.3 Traspasos de inversión entre IIC

Entidad	Reclamaciones
Banca Cívica, S.A.	R/1330/2012
Banco Banif, S.A.	R/0552/2012
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	R/0930/2012
Banco Santander, S.A.	R/0932/2012
Caja General de Ahorros de Granada	R/1421/2011
Citibank España, S.A.	R/0642/2012
Ncg Banco, S.A.	R/0814/2012
Self Trade Bank, S.A.	R/0040/2012
Unoe Bank, S.A.	R/0107/2012

A2.2.4 Comisiones y gastos

Entidad	Reclamaciones
Banco de Castilla-La Mancha, S.A.	R/1854/2011
Banco de Sabadell, S.A.	R/0821/2012
Banco Inversis, S.A.	R/2293/2012; R/3189/2012; R/1046/2012
Bankinter, S.A.	R/1588/2011
Caixabank, S.A.	R/1906/2011
Ncg Banco, S.A.	R/1425/2011

Anexo 3 Procedimiento de presentación de las reclamaciones y consultas

Anexo 3 Procedimiento de presentación de las reclamaciones y consultas

La Orden Ministerial 2502/2012, de 16 de noviembre regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Esta norma da cumplimiento a lo establecido en el artículo 31 y la disposición final undécima de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible (que daba una nueva redacción al mandato previsto en el artículo 30.3 de la Ley 44/2002, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero) y supone el término de la aplicación de los artículos de 7 a 15 del Real Decreto 303/2004, recogida en la disposición transitoria quinta de la mencionada Ley 2/2011.

A continuación se expone el procedimiento establecido en dicha orden para la tramitación de reclamaciones y consultas.

A3.1 ¿Qué es una reclamación, una queja o una consulta?

A. Son reclamaciones

Las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

B. Son quejas

Las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formula la queja.

C. Son consultas

Las solicitudes de asesoramiento e información relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela, o sobre los cauces legales para el ejercicio de tales derechos.

A3.2 ¿Quién puede poner una reclamación, queja o consulta?

A. Pueden presentar quejas o reclamaciones y formular consultas ante la CNMV

- Las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que estén debidamente identificadas, en su condición de usuarios de los servicios financieros prestados por las entidades supervisadas por la CNMV.
- Las personas o entidades que actúen en defensa de los intereses particulares de sus clientes, partícipes o inversores.
- Las asociaciones y organizaciones representativas de legítimos intereses colectivos de los usuarios de servicios financieros, siempre que tales intereses resulten afectados y aquéllas estén legalmente habilitadas para su defensa y protección y reúnan los requisitos establecidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores.
- Además, en el caso de las consultas, pueden ser presentadas por las oficinas y servicios de información y atención al cliente a que se refiere el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

B. La presentación puede hacerse personalmente o mediante representación, debidamente acreditada

A3.3 ¿Dónde se puede presentar una reclamación, una queja o una consulta?

A. Las reclamaciones o quejas o consultas dirigidas contra una entidad supervisada por la CNMV pueden presentarse en dicho organismo

- Personalmente en el registro de la CNMV, vía correo postal dirigido al Servicio de Reclamaciones o por vía telemática a través de la sede web del organismo.
- Dirección del organismo:

COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES
Calle Edison 4
28006 Madrid

- Página web: www.cnmv.es

B. También pueden presentarse ante los servicios de reclamaciones del Banco de España o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en aplicación del principio de ventanilla única

- En ese caso, el servicio de reclamaciones receptor trasladará la reclamación al servicio de reclamaciones competente.

A3.4 Antes de presentar una queja o reclamación ante la CNMV

Antes de presentar una queja o reclamación ante la CNMV, es un requisito imprescindible haberla formulado ante la entidad financiera:

- Debe hacerse ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad y/o, en su caso, ante el Defensor del Cliente de la entidad.
- Debe formularse por escrito, de forma que pueda acreditarse la fecha y su presentación efectiva.
- Transcurridos dos meses desde dicha presentación sin que hubiera habido respuesta por parte de la entidad, o si esta no fuera satisfactoria para el cliente, se puede presentar ante la CNMV.

A3.5 Datos que debe contener una queja o reclamación ante la CNMV

Existe un **formulario** para la presentación de las reclamaciones y quejas ante la CNMV. Este formulario puede descargarse desde la sede web de la CNMV y obtenerse en su Registro General. Además, las entidades financieras deben proporcionarlo a los clientes cuando éstos presenten una reclamación ante la entidad o, en todo caso, cuando lo soliciten.

Las reclamaciones deben contener:

- La identificación del inversor afectado reclamante (nombre, apellidos o denominación social, NIF o CIF y domicilio a efecto de notificaciones).
- La identificación del representante, si lo hubiera, (nombre, apellidos o denominación social, NIF o CIF y domicilio a efecto de notificaciones) y acreditación de la representación.
- Nombre de la entidad o entidades contra las que se presenta la reclamación e identificación de la oficina implicada.
- El motivo de la reclamación o queja, expresado de forma clara y concreta, así como la fecha en que se produjeron los hechos.
- La acreditación de haber acudido al Servicio de Atención al Cliente (o defensor del Cliente) de la entidad y haber transcurrido dos meses desde entonces o no estar de acuerdo con la respuesta obtenida.
- La declaración de que la cuestión no está siendo tratada en ninguna otra instancia administrativa, arbitral o judicial.
- Copia de cuantos documentos acreditativos se dispongan respecto a la cuestión reclamada.
- Lugar, fecha y firma.

A3.6 Causas de inadmisión de una queja o reclamación ante la CNMV

La CNMV puede no admitir a trámite una queja o reclamación por los siguientes motivos:

- Omisión de datos esenciales para la tramitación
- Falta de concreción de los motivos, hecho u operaciones a que se refiere.
- Transcurso del plazo de extinción de las acciones o derechos o, en todo caso, seis años desde que se produjeran los hechos sin que, en dicho plazo, se hubiera interpuesto reclamación.
- No acreditación de haber acudido previamente al Servicio de Atención al Cliente de la entidad en relación con la misma cuestión, o no haber transcurrido dos meses desde ello sin respuesta.
- Las quejas o reclamaciones reiteran los asuntos planteados en otras anteriores ya resueltas.
- La controversia es sobre cuantificación económica de daños y perjuicios que haya podido causar la entidad.
- La controversia se plantea sobre hechos cuya prueba sólo puede ser realizada en vía judicial o requiere la valoración de expertos en materias ajenas a la normativa de transparencia y protección de la clientela o a las buenas prácticas y usos financieros.
- Las cuestiones planteadas se han sometido a otro órgano administrativo, arbitral o judicial o cuyo conocimiento es competencia de éstos.
- Falta de competencia de la CNMV por los asuntos planteados.

A3.7 Procedimiento de admisión de una queja o reclamación ante la CNMV

- Si faltan algunos de los requisitos de admisión, la CNMV se dirigirá a los reclamantes para que los subsanen en el plazo de 10 días hábiles.
- Si las reclamaciones cumplen los requisitos señalados, la CNMV abre un expediente y lo comunica al reclamante en un plazo de 10 días.
- Si no fuera admisible por alguno de los motivos señalados, se comunicará al interesado.
- Si las materias planteadas no son competencia de la CNMV pero sí del Banco de España o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, dado el principio de ventanilla única, se trasladará el expediente al servicio de reclamaciones competente, informando de ello al reclamante.

A3.8 Procedimiento de tramitación de una queja o reclamación ante la CNMV

- Las quejas y reclamaciones son trasladadas a la entidad reclamada para que presente a la CNMV, en un plazo de 15 días, las alegaciones y la documentación que considere oportunos. Dichas alegaciones deben ser enviadas también al reclamante, que puede pronunciarse sobre ellas en un plazo de 15 días.
- La CNMV puede dirigirse a la entidad para realizar nuevas solicitudes de información o para aclarar las cuestiones que considere necesarias.
- Durante la tramitación del expediente, la entidad puede avenirse y llegar a un acuerdo con el reclamante, lo que daría lugar al final del procedimiento.
- También durante la tramitación el reclamante podría desistir de la reclamación, lo que también daría lugar al cierre de la reclamación.

A3.9 Finalización del expediente de queja o reclamación ante la CNMV

- Los expedientes de reclamación finalizarán con un informe motivado en el que se hará constar si la actuación de la entidad ha sido conforme a la normativa de transparencia y protección de la clientela y si se ha ajustado a las buenas prácticas y usos financieros.
- Los informes de reclamación deben, con carácter general, emitirse en un plazo de cuatro meses desde la presentación de la reclamación. Los informes sobre las quejas deben finalizar en un plazo de tres meses.
- El informe final del servicio de reclamaciones no tiene carácter vinculante para la entidad y no tiene la consideración de acto administrativo recurrible.
- Si el informe emitido en el expediente de reclamación fuera desfavorable a la entidad reclamada, ésta debe comunicar en el plazo de un mes la aceptación o no las conclusiones y criterios del mismo, así como justificar el haber rectificado su situación con el reclamante, en su caso.

A3.10 Reclamaciones contra una entidad financiera de otro estado de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo

- El servicio de reclamaciones de la CNMV es miembro de FIN-NET, red que canaliza las reclamaciones contra las entidades financieras de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo.
- En virtud del acuerdo entre los miembros de FIN-NET, el servicio de reclamaciones de la CNMV informará al reclamante de la autoridad competente a la que se deberá dirigir o trasladará directamente a la misma la reclamación.

A3.11 Datos que debe contener una consulta ante la CNMV

Existe un formulario para la presentación de las consultas ante la CNMV. Este formulario puede descargarse desde la web de la CNMV.

Las consultas deben contener:

- La identificación del consultante (nombre, apellidos o denominación social, NIF o CIF y domicilio a efecto de notificaciones).
- La identificación del representante, si lo hubiera, (nombre, apellidos o denominación social, NIF o CIF y domicilio a efecto de notificaciones) y acreditación de la representación.
- El motivo de la consulta, expresado de forma clara y concreta, que debe cumplir la definición expresada en el punto A3.1 anterior.
- Copia de cuantos documentos acreditativos se dispongan respecto a la cuestión reclamada.
- Lugar, fecha y firma

A3.12 Causas de inadmisión de una consulta ante la CNMV

La CNMV puede no admitir a trámite una consulta por los siguientes motivos:

- Omisión de datos esenciales para la tramitación
- Referirse a una operación concreta con una entidad determinada. Tampoco pueden referirse a las condiciones materiales de las operaciones.

A3.13 Admisión y trámite de una consulta ante la CNMV

- Si la solicitud no reúne los requisitos, pero ello es subsanable, se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días hábiles, subsane los datos requeridos.
- Si la solicitud no es admisible por causas no subsanables, se informará de ello al interesado, dando por cerrado el expediente.

A3.14 Finalización del expediente de consulta ante la CNMV

- El servicio de reclamaciones de la CNMV contestará a la cuestión planteada, precisando en sus conclusiones los derechos del solicitante en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para su ejercicio.
- El plazo máximo de contestación será, en general, de un mes desde la fecha de presentación de la consulta en el servicio de reclamaciones competente.
- La contestación a la consulta tendrá carácter informativo, y no tendrá efectos vinculantes en relación a personas, actividades o supuestos contemplados en la consulta.

