



Atención de reclamaciones y consultas de los inversores

Memoria 2022

**Atención de reclamaciones
y consultas de los inversores
Memoria 2022**

Comisión Nacional del Mercado de Valores

Edison, 4

28006 Madrid

Bolivia, 56

08018 Barcelona

Heros, 3

48009 Bilbao

© 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

Edición y maquetación: Cálamo y Cran

ISSN: 1979-2071

Índice general

Siglas y acrónimos	9
1 Introducción y resumen del ejercicio 2022	13
2 Actividad durante 2022	21
2.1 Escritos presentados ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV	23
2.2 Tratamiento de los escritos	27
2.2.1 Fase previa	27
2.2.2 Fase de tramitación y resolución	28
2.2.3 Fase posterior	29
2.3 Escritos resueltos en 2022	31
2.3.1 Fase previa	32
2.3.2 Fase final	36
2.3.3 Fase posterior	47
2.3.4 <i>Rankings</i> de entidades	49
2.4 Información proporcionada por las entidades	58
2.5 Mecanismos de cooperación internacional	64
2.5.1 Financial Dispute Resolution Network (FIN-NET)	64
2.5.2 International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO Network)	67
2.5.3 Reclamaciones transfronterizas	67
3 Criterios más relevantes aplicados en la resolución de las reclamaciones de 2022	69
3.1 Conveniencia en la comercialización/solo ejecución	73
3.2 Idoneidad en el asesoramiento en materia de inversión y gestión de carteras de clientes	85
3.3 Información previa	97
3.4 Información posterior	104
3.5 Órdenes	116
3.6 Comisiones	129
3.7 Testamentarías	148
3.8 Funcionamiento del servicio de atención al cliente (SAC)	164
4 Consultas	167
4.1 Canales de consulta y volumen	169
4.2 Materias objeto de consulta	170
4.3 Asuntos más relevantes en las consultas	171
Anexo Datos estadísticos de expedientes presentados por personas físicas y entidades sin ánimo de lucro (actividad como organismos de ADR) frente a personas jurídicas (actividad como Servicio de Reclamaciones)	181

Índice de gráficos

Gráfico 1	Tipo de inversores que se dirigen al Servicio de Reclamaciones	23
Gráfico 2	Procedencia de los inversores que se dirigen al Servicio de Reclamaciones	24
Gráfico 3	Tipo de entidades	24
Gráfico 4	Escritos contra entidades de crédito	25
Gráfico 5	Escritos contra ESI y otras entidades autorizadas por la CNMV	25
Gráfico 6	Escritos contra ESI y otras entidades autorizadas por la CNMV frente a entidades de crédito	26
Gráfico 7	Distribución porcentual	26
Gráfico 8	Lugar de presentación	27
Gráfico 9	Distribución de PSA cerradas en 2022	32
Gráfico 10	Motivos de petición de subsanación	33
Gráfico 11	Respuesta a peticiones de subsanación	34
Gráfico 12	Motivos de petición de alegaciones	35
Gráfico 13	Respuesta a peticiones de alegaciones	36
Gráfico 14	Escritos finalizados en 2022	36
Gráfico 15	Tipos de inadmisiones	40
Gráfico 16	Motivos de inadmisión tras pedir alegaciones	41
Gráfico 17	Motivos de inadmisión no subsanados tras responder	42
Gráfico 18	Plazo de finalización por tipo de inadmisión	42
Gráfico 19	Distribución del tipo de resolución de reclamaciones	44
Gráfico 20	Evolución porcentual del tipo de resolución	44
Gráfico 21	Plazo de finalización por tipo de reclamación	46
Gráfico 22	Evolución de las actuaciones posteriores	48
Gráfico 23	Réplicas de los reclamantes	48
Gráfico 24	Evolución del porcentaje de pronunciamientos favorables al reclamante por entidad	54
Gráfico 25	Evolución del porcentaje de avenimientos/allanamientos por entidad	56
Gráfico 26	Materias objeto de consulta	171
Gráfico A1	Plazo de finalización (personas físicas y entidades sin ánimo de lucro frente a personas jurídicas)	185

Índice de cuadros

Cuadro 1	Modo de presentación	26
Cuadro 2	Escritos finalizados en 2022	31
Cuadro 3	PSA finalizadas en 2022	32
Cuadro 4	Inadmisiones finalizadas en 2022	37
Cuadro 5	Tipos de inadmisiones	37
Cuadro 6	Reclamaciones finalizadas en 2022	43
Cuadro 7	Resolución de las reclamaciones finalizadas en 2022	43
Cuadro 8	Motivos de las reclamaciones finalizadas en 2022	45
Cuadro 9	Actuaciones posteriores a informes favorables al reclamante	47
Cuadro 10	<i>Ranking</i> de entidades por número de reclamaciones resueltas	50
Cuadro 11	<i>Ranking</i> de entidades por plazo de lectura de la notificación de apertura de la reclamación	51
Cuadro 12	<i>Ranking</i> de entidades por plazo de contestación a la petición inicial de alegaciones	52
Cuadro 13	<i>Ranking</i> de entidades por porcentaje de pronunciamientos favorables al reclamante	53
Cuadro 14	<i>Ranking</i> de entidades por número de allanamientos y avenimientos	55
Cuadro 15	<i>Ranking</i> de entidades por porcentaje de actuaciones posteriores comunicadas tras pronunciamientos favorables al reclamante	57
Cuadro 16	<i>Ranking</i> de entidades por porcentaje de aceptación de las conclusiones recogidas en los informes o rectificación tras pronunciamientos favorables al reclamante	58
Cuadro 17	Reclamaciones presentadas relativas al mercado de valores	61
Cuadro 18	Reclamaciones inadmitidas por las entidades en 2022 relativas al mercado de valores	62
Cuadro 19	Reclamaciones admitidas y resueltas por las entidades en 2022 relativas al mercado de valores	63
Cuadro 20	Consultas según canal de recepción	170
Cuadro A1	Reclamaciones tramitadas según tipo de resolución (personas físicas y entidades sin ánimo de lucro frente a personas jurídicas)	184
Cuadro A2	Tipos de inadmisiones (personas físicas y entidades sin ánimo de lucro frente a personas jurídicas)	184
Cuadro A3	Motivos de las reclamaciones finalizadas en 2022 (personas físicas y entidades sin ánimo de lucro frente a personas jurídicas)	185

Siglas y acrónimos

AA. PP.	Administraciones públicas
ABS	Bono de titulización de activos
AIAF	Asociación de Intermediarios de Activos Financieros
ANC	Autoridad nacional competente
ANCV	Agencia Nacional de Codificación de Valores
APA	Agente de publicación autorizado
ASCRI	Asociación Española de Entidades de Capital, Crecimiento e Inversión
AV	Agencia de valores
BCE	Banco Central Europeo
BIS	Banco Internacional de Pagos
BME	Bolsas y Mercados Españoles
BTH	Bono de titulización hipotecaria
CADE	Central de Anotaciones del Deuda del Estado
CC. AA.	Comunidades autónomas
CDS	Permuta financiera sobre riesgos de impagos de deuda
CE	Comisión Europea
CFA	Contrato financiero atípico
CFD	Contrato financiero por diferencias
CNMV	Comisión Nacional del Mercado de Valores
CSDR	Reglamento de Depósitos Centrales de Valores
DC	Defensor del cliente
DCV	Depositario central de valores
DFI	Documento de datos fundamentales para el inversor
DLT	Tecnología de libros de cuentas distribuidos
EAF	Empresa de asesoramiento financiero
EBA	Autoridad Bancaria Europea
EBITDA	Beneficio bruto
ECA	Entidad de crédito y ahorro
ECC	Entidad de contrapartida central
ECR	Entidad de capital riesgo
EFAMA	Asociación Europea de Fondos de Inversión y Gestión de Activos
EICC	Entidad de inversión colectiva de tipo cerrado
EIOPA	Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación
EIP	Entidad de interés público
EMIR	Reglamento Europeo de Infraestructuras de Mercado
ESFS	Sistema Europeo de Supervisores Financieros
ESI	Empresa de servicios de inversión
ESMA	Autoridad Europea de Valores y Mercados
ETF	Fondo de inversión cotizado
FCR	Fondo de capital riesgo
FESE	Fondo de emprendimiento social europeo
FI	Fondo de inversión
FIA	Fondo de inversión alternativo
FICC	Fondo de inversión colectiva de tipo cerrado
FII	Fondo de inversión inmobiliaria
FIL	Fondo de inversión libre
FIN-NET	Red para la Resolución de Litigios Financieros
FINTECH	Tecnología financiera
FMI	Fondo Monetario Internacional

FOGAIN	Fondo General de Garantía de Inversiones
FRA	Acuerdo sobre tipo de interés futuro
FROB	Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria
FSB	Consejo de Estabilidad Financiera
FTA	Fondo de titulización de activos
FTH	Fondo de titulización hipotecaria
FTM	Folleto de tarifas máximas
HFT	Negociación de alta frecuencia
IAGC	Informe anual de gobierno corporativo
IARC	Informe anual de remuneraciones de consejeros
ICO	Ofertas iniciales de criptomonedas
IIC	Institución de inversión colectiva
IICIL	Institución de inversión colectiva de inversión libre
IIMV	Instituto Iberoamericano del Mercado de Valores
IOSCO	Organización Internacional de Comisiones de Valores
IPP	Información pública periódica
ISIN	Código internacional de valores
JERS	Junta Europea de Riesgo Sistémico
JUR	Junta Única de Resolución
LATIBEX	Mercado de Valores Latinoamericanos
LEI	Identificador de entidad jurídica
LIIC	Ley de Instituciones de Inversión Colectiva
LMV	Ley del Mercado de Valores
MAB	Mercado Alternativo Bursátil
MAD	Directiva de Abuso de Mercado
MAR	Reglamento de Abuso de Mercado
MARF	Mercado Alternativo de Renta Fija
MEDE	Mecanismo Europeo de Estabilidad Financiera
MEFF	Mercado Español de Opciones y Futuros Financieros
MiFID	Directiva de Mercados de Instrumentos Financieros
MiFIR	Reglamento de Mercados de Instrumentos Financieros
MOU	Acuerdo de colaboración
MREL	Requisitos mínimos para recursos propios y pasivos admisibles
MTS	Sistema organizado para la negociación electrónica de deuda pública española
NIC	Normas internacionales de contabilidad
NIIF	Normas internacionales de información financiera
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
OIS	Permutas de tipos de interés a un día
OPA	Oferta pública de adquisición
OPS	Oferta pública de suscripción de valores
OPV	Oferta pública de venta de valores
OTC	<i>Over the Counter</i> / Extrabursátil
PER	Ratio precio beneficio
PFP	Plataforma de financiación participativa
PIB	Producto interior bruto
PNB	Producto nacional bruto
PRIIP	Producto de inversión minorista empaquetado
PUI	Préstamo de Última Instancia
PYME	Pequeña y mediana empresa
RAR	Rentabilidad ajustada al riesgo
RENADE	Registro Nacional de los Derechos de Emisión de Gases de Efecto Invernadero
RFQ	Sistema de negociación por petición
ROA	Rentabilidad sobre activos
ROE	Rentabilidad sobre fondos propios
SAC	Servicio de atención al cliente

SAMMS	Sistema avanzado de monitorización de mercados secundarios
SAREB	Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria
SCR	Sociedad de capital riesgo
SENAF	Sistema Electrónico de Negociación de Activos Financieros
SEND	Sistema Electrónico de Negociación de Deuda
SEPBLAC	Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias
SGC	Sociedad gestora de carteras
SGECR	Sociedad gestora de entidades de capital riesgo
SGEIC	Sociedad gestora de entidades de inversión colectiva de tipo cerrado
SGFT	Sociedad gestora de fondos de titulización
SGIIC	Sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva
SIBE	Sistema de Interconexión Bursátil Español
SICAV	Sociedad de inversión de capital variable
SICC	Sociedad de inversión colectiva de tipo cerrado
SII	Sociedad de inversión inmobiliaria
SIL	Sociedad de inversión libre
SMN	Sistema multilateral de negociación
SNCE	Sistema Nacional de Compensación Electrónica
SOC	Sistema organizado de contratación
SOCIMI	Sociedad anónima cotizada de inversión en el mercado inmobiliario
SPV/SFV	Vehículo de propósito especial
SREP	Proceso de revisión y evaluación supervisora
STOR	Comunicación de operaciones sospechosas
SV	Sociedad de valores
TAE	Tasa anual equivalente
TER	Gastos operativos de un fondo
TIR	Tasa interna de retorno
TRLMV	Texto refundido de la LMV
T2S	Target2-Securities
UCITS	Institución de inversión colectiva en valores mobiliarios
UE	Unión Europea
UEM	Unión Económica y Monetaria
VL	Valor liquidativo
VTD	Valor teórico del derecho
XBRL	Lenguaje extensible de informes de negocios

1 Introducción y resumen del ejercicio 2022

1 Introducción y resumen del ejercicio 2022

Esta Memoria de Reclamaciones muestra las actuaciones del Departamento de Inversores en la atención de las reclamaciones, quejas y consultas de los inversores formuladas en 2022.

En este sentido, la obligación legal de elaborar una memoria anual se estableció en el apartado 4 del artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, conforme al cual: «El Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones publicarán anualmente una memoria de sus respectivos servicios de reclamaciones en la que, al menos, deberá incluirse el resumen estadístico de las consultas y reclamaciones atendidas y los criterios mantenidos por dichos servicios, en relación con las materias sobre las que versan las reclamaciones presentadas, así como las entidades afectadas, con indicación, en su caso, del carácter favorable o desfavorable del informe».

Así, la presente Memoria responde a dicha obligación legal.

Los inversores pueden presentar reclamaciones cuando se sienten perjudicados en sus intereses o derechos por la actuación de alguna entidad que preste servicios de inversión. Con la pretensión de obtener un informe favorable, los inversores pueden reclamar formalmente ante el Servicio de Reclamaciones hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas, lo que puede derivar en la declaración de una falta de ajuste de dicha actuación a la normativa de transparencia y protección de la clientela o a las buenas prácticas y usos financieros. Esta declaración puede facilitar posteriormente el ejercicio de sus pretensiones judiciales o extrajudiciales para obtener la restitución de sus intereses o derechos. También pueden presentar consultas o solicitudes de información sobre cuestiones de interés general que afecten a los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela o sobre los cauces legales para el ejercicio de tales derechos.

La resolución de las reclamaciones conlleva la emisión, por parte del Servicio de Reclamaciones, de un informe motivado que se pronuncia sobre las cuestiones planteadas en la reclamación, pero que no es vinculante para las entidades reclamadas ni para los reclamantes. Dicho informe no tiene la consideración de acto administrativo recurrible.

En cuanto al soporte normativo de esta función, el procedimiento de presentación de reclamaciones y consultas quedó establecido en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en vigor desde el 22 de mayo de 2013.

Dicho procedimiento se concreta en la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, que se dictó en desarrollo de la referida Orden ECC/2502/2012, relativa al procedimiento de resolución de reclamaciones contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención de consultas en el ámbito del mercado de valores.

No obstante, con fecha 4 de noviembre de 2017 se publicó en el *Boletín Oficial del Estado* la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios (ADR) en materia de consumo. Conforme a su disposición adicional primera, el Servicio de Reclamaciones debía acomodar su funcionamiento y procedimiento a lo previsto en la Ley 7/2017. Sobre la forma en que se ha producido dicha acomodación, se informó ampliamente en las Memorias de 2017 y 2018.

Como se ha indicado anteriormente, es el Departamento de Inversores de la CNMV el que se encarga de la tramitación de las reclamaciones, quejas y consultas con base en la regulación anteriormente mencionada. El Departamento de Inversores se compone de dos áreas: la de Reclamaciones y la de Consultas.

La presente Memoria se distribuye en cuatro capítulos y un anexo. El primer capítulo es la presente introducción; el segundo informa de la actividad del Servicio de Reclamaciones durante el ejercicio 2022; el tercero recoge, con carácter general, los criterios más relevantes aplicados en la resolución de las reclamaciones de 2022; el cuarto trata los asuntos más destacados que han sido objeto de consulta durante el año, y el anexo incluye datos estadísticos de expedientes presentados por personas físicas y entidades sin ánimo de lucro frente a personas jurídicas.

Estructura de la Memoria

La Memoria mantiene la estructura de ejercicios anteriores. El capítulo primero, como se ha indicado, lo compone esta introducción, en la que se incluye una breve presentación del Departamento de Inversores, de algunas de sus funciones y del contenido de la presente Memoria.

Por su parte, el capítulo segundo informa sobre la actividad llevada a cabo por el Servicio de Reclamaciones durante el ejercicio 2022. En este capítulo se recogen datos relativos a la tramitación de las reclamaciones y se incluyen gráficos y esquemas para facilitar la comprensión del procedimiento de reclamación ante este Servicio. Asimismo se proporcionan datos estadísticos de los escritos presentados ante el Servicio de Reclamaciones, a los que se añade una explicación detallada del tratamiento que se da a los escritos recibidos, diferenciando las distintas fases por las que pueden pasar. A este respecto, se facilita información individualizada de los escritos tramitados en cada una de las fases durante el año 2022. Así, se determina el número de expedientes y los motivos que dieron lugar a la fase previa (que integra aquellos casos en los que el escrito presentado por el inversor no cumple con alguno de los requisitos exigidos por la normativa para su admisión y aquellos otros en los que existe alguna causa legal de inadmisión), a la fase de resolución (en la que se resuelven los escritos presentados bien como reclamaciones, bien como inadmisiones) y a la fase posterior (que incluye las actuaciones de las entidades con posterioridad a la emisión de un informe favorable al reclamante o las réplicas de los reclamantes a las inadmisiones y a los informes desfavorables a sus pretensiones).

Por otra parte se incluye una serie de *rankings* de las entidades atendiendo a diversos criterios: por número de reclamaciones resueltas, por plazos de lectura y de contestación a las peticiones de comentarios enviadas por el Servicio de Reclamaciones a las entidades, por porcentaje de informes finales favorables a los reclamantes, por número de allanamientos y avenimientos concluidos, y por porcentajes de comunicación de actuaciones posteriores y de aceptación de las conclusiones recogidas en los informes o rectificación tras pronunciamientos favorables al reclamante.

En línea con la nueva forma de presentar los datos de las tres últimas Memorias, los *rankings* diferencian entre la entidad contra la que se tramita la reclamación y la entidad autora de los hechos reclamados, que pueden coincidir o no. Esto último ocurriría en los casos en los que la autora de los hechos se hubiera fusionado o hubiera transmitido el área de negocio relativa al mercado de valores a la entidad contra la que se tramita la reclamación.

Con el fin de proporcionar información sobre la labor llevada a cabo por los servicios de atención al cliente (SAC) de las entidades supervisadas por la CNMV en la gestión de las reclamaciones recibidas sobre cuestiones vinculadas al ámbito de competencias del Servicio de Reclamaciones, se ha solicitado a las entidades información concreta sobre las reclamaciones que reciben. En la presente Memoria se han incluido los datos que las entidades han facilitado sobre las reclamaciones relativas al mercado de valores que se han presentado ante sus SAC o ante el defensor del cliente (DC) en 2022, así como las reclamaciones inadmitidas o admitidas y resueltas por ellas en dicho ejercicio.

En cuanto a los mecanismos de cooperación internacional, se recoge la actividad de la Financial Dispute Resolution Network (FIN-NET), red para la resolución extrajudicial de conflictos transfronterizos entre consumidores y proveedores en el ámbito de los servicios financieros del Espacio Económico Europeo y a la que la CNMV se adhirió en 2008. El Servicio de Reclamaciones participó en las dos reuniones plenarios que se celebraron en 2022.

Asimismo, desde septiembre de 2018, el Servicio de Reclamaciones es miembro del Steering Committee de FIN-NET, formado por 12 miembros y encargado del programa de trabajo de FIN-NET que se debate en las reuniones plenarios de la red.

Por otro lado, desde 2017 el Departamento de Inversores también es miembro de la red International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO Network), cuyo objetivo general es trabajar conjuntamente en el desarrollo de la resolución de litigios, intercambiando experiencias e información en diferentes áreas. El Servicio de Reclamaciones participó en la 15.^a reunión anual de INFO Network, celebrada el miércoles 27 de septiembre de 2022.

El capítulo tercero presenta, de manera general, los criterios más relevantes aplicados en la resolución de las reclamaciones de 2022. A este respecto, ha de indicarse que estos criterios surgen de la interpretación de la normativa sectorial y de las buenas prácticas aceptadas y reconocidas, con carácter habitual, por los intervinientes en el mercado. Dichos criterios se derivan del ejercicio de las labores de supervisión que la CNMV tiene encomendadas, si bien aplicados a los casos concretos que se analizaron en cada una de las reclamaciones tramitadas en el ejercicio 2022. Responden, en consecuencia, a un momento y a unas circunstancias concretas, por lo que los cambios normativos futuros o las variaciones en las circunstancias específicas puestas de manifiesto en cada expediente podrían dar lugar a modificaciones en

ellos. En definitiva, la publicidad que se da a estos criterios no pretende ser más que un catálogo actualizado de las interpretaciones normativas y buenas prácticas que rigen en el sector en una fecha concreta, la de su publicación, y nada impide que puedan ser modificados o matizados en un contexto temporal posterior.

El Servicio de Reclamaciones actúa, pues, como un experto independiente y emite un informe que puede ser muy útil para el reclamante, que puede hacerlo valer ante los órganos judiciales si es favorable a sus intereses.

En cuanto a la tipificación de los asuntos, se distribuyen atendiendo a: i) el análisis de la adaptación del producto al perfil inversor del cliente en los casos de mera ejecución de órdenes, asesoramiento o gestión de carteras; ii) la información sobre el producto, que se debe facilitar con carácter previo y posterior a la contratación; iii) la ejecución de órdenes; iv) las comisiones aplicables a las instituciones de inversión colectiva (IIC), a otros valores y al servicio de gestión de carteras; v) las testamentarias, y vii) la titularidad de los valores.

El capítulo cuarto trata sobre la atención de las consultas de los inversores realizada por el Departamento de Inversores y recoge los datos estadísticos de las consultas recibidas, desglosadas por canal de comunicación (ya sea a través de la sede electrónica, por teléfono o por correo postal), así como los principales temas que a lo largo de 2022 han sido objeto de consulta, con un epígrafe específico en el que se desarrollan los asuntos más relevantes por su recurrencia o especificidad.

El anexo 1 recoge datos estadísticos de expedientes presentados por personas físicas y entidades sin ánimo de lucro (actividad como organismo de ADR) frente a personas jurídicas (actividad como Servicio de Reclamaciones).

La actividad como Servicio de Reclamaciones, que corresponde cuando el reclamante es una persona jurídica, se rige por el procedimiento establecido en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

La actividad como organismo de ADR se regula por la mencionada Orden ECC/2502/2012, si bien acomodada a lo establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Este procedimiento acomodado se aplica a las personas físicas y entidades sin ánimo de lucro, de conformidad con la definición de *consumidor* incorporada en la Ley 7/2017, que amplía el ámbito subjetivo de la Directiva 2013/11/UE que se traspone, que solo define como consumidor a las personas físicas, siendo este el motivo de que, en los datos que se proporcionan sobre la actividad como organismo de ADR se distinga entre personas físicas, que se consideran consumidores tanto conforme a la legislación nacional como conforme a la europea, y entidades sin ánimo de lucro, que se consideran consumidores solo en la legislación nacional.

Con carácter general, es muy bajo el porcentaje de reclamaciones que, tras pasar por el SAC, se tramitan posteriormente en el Servicio de Reclamaciones en el mismo año, con una media del 6 %. Ha de tenerse en cuenta que los reclamantes disponen del plazo de un año, desde que se resolvió su reclamación por el SAC de la entidad o desde que esta debería haberla resuelto sin haberlo hecho, para presentar su reclamación ante el Servicio de Reclamaciones. La cifra del 6 % pondría de manifiesto el correcto funcionamiento del sistema, en el que el cliente acude en primera instancia a la entidad y, si no logra resolver su desavenencia, recurre en segunda instancia al Servicio de Reclamaciones. En ejercicio de esta función, durante 2022, el Servicio de Reclamaciones recibió 1.371 escritos. Teniendo en cuenta estos escritos, así como los pendientes del año anterior, el Servicio de Reclamaciones inadmitió 435, y admitió y tramitó como reclamación 783.

En relación con los 783 escritos tramitados, el Servicio de Reclamaciones concluyó en 271 casos con un informe motivado en el que determinaba que la actuación de la entidad había sido incorrecta (34,6 % de los escritos tramitados) y en 267 casos, que había sido correcta (34,1 % de los escritos tramitados). El Servicio de Reclamaciones actúa, pues, como un experto independiente y emite un informe que puede ser muy útil para el reclamante, quien puede hacerlo valer ante los órganos judiciales si es favorable a sus intereses.

El resto de los escritos tramitados (245) corresponden allanamientos o avenimientos, desistimientos e inadmisiones sobrevenidas. De ellos destacan los 229 casos (el 29,2 % de los escritos tramitados) en que el reclamante obtuvo satisfacción completa a su pretensión o llegó a un acuerdo con la entidad, resolviéndose, en consecuencia, sin emitir pronunciamiento sobre las cuestiones de fondo reclamadas, esto es, mediante allanamiento o avenimiento. Esta cifra ha ido aumentando de forma progresiva en los últimos años. Respecto del total de escritos tramitados, los allanamientos y avenimientos supusieron un 11 % en 2017, un 13,9 % en 2018, un 16,3 % en 2019, un 15,8 % en 2020, un 21 % en 2021 y 29,2 en 2022.

Es muy destacable que, en los últimos años, se ha incrementado muy notablemente el porcentaje de aceptaciones o rectificaciones comunicadas por las entidades tras haber emitido el Servicio de Reclamaciones de la CNMV un informe favorable al reclamante. Las últimas Memorias del Servicio de Reclamaciones publicadas muestran un porcentaje creciente de aceptaciones o rectificaciones: 7,3 % en 2014, 31,3 % en 2015, 45,8 % en 2016, 58 % en 2017 y 2018, 80,2 % en 2019, 70,3 % en 2020, 81,5 % en 2021 y 77,2 % en 2022. Es decir, tomando las cifras del último ejercicio, en un 77 % de los casos en los que el reclamante llevaba razón, a juicio de la CNMV, la entidad accedió a la petición del reclamante tras conocer el criterio de la CNMV.

Teniendo en cuenta los datos de los 3 últimos ejercicios, los allanamientos y avenimientos han supuesto un promedio del 22 % de los escritos tramitados y las aceptaciones o rectificaciones de las entidades un promedio del 76,3 % de los pronunciamientos favorables al reclamante.

Además, es interesante hacer constar a este respecto que, si al porcentaje del 77,2 % de aceptaciones y rectificaciones en 2022 se le añadiesen los 230 allanamientos o avenimientos que se han producido en este ejercicio —que no dejan de ser rectificaciones de las entidades frente a sus clientes, si bien cursadas a instancia propia

durante la tramitación del procedimiento— el porcentaje de rectificaciones en el ejercicio 2022 ascendería a un 87,5 %.

En relación con las consultas recibidas, en 2022 se atendieron un total de 9.630 consultas. La mayoría de ellas se realizaron por vía telefónica (82,5 %) y en ellas se facilitó información disponible en la página web (www.cnmv.es). Por volumen, el segundo medio más utilizado fue el formulario de consultas de la sede electrónica (15 %).

Los asuntos planteados por los inversores en 2022 fueron, entre otros, los siguientes:

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

Finalmente, el anexo 1 recoge datos estadísticos de la actividad del Servicio de Reclamaciones como ADR frente a su actividad como Servicio de Reclamaciones.

2 Actividad durante 2022

2	Actividad durante 2022	23
2.1	Escritos presentados ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV	23
2.2	Tratamiento de los escritos	27
2.2.1	Fase previa	27
2.2.2	Fase de tramitación y resolución	28
	➤ Inadmisiones	28
	➤ Reclamaciones	28
2.2.3	Fase posterior	29
2.3	Escritos resueltos en 2022	31
2.3.1	Fase previa	32
	➤ Petición de subsanación (PS)	32
	➤ Petición de alegaciones (PA)	34
2.3.2	Fase final	36
	➤ Inadmisiones	37
	➤ Reclamaciones	42
2.3.3	Fase posterior	47
	➤ Actuaciones posteriores a informes favorables al reclamante	47
	➤ Réplicas a inadmisiones y reclamaciones	48
2.3.4	Rankings de entidades	49
	➤ Ranking de entidades por número de reclamaciones resueltas	49
	➤ Ranking de entidades por plazo de lectura	50
	➤ Ranking de entidades por plazo de contestación	51
	➤ Ranking de entidades por porcentaje de reclamaciones con pronunciamientos favorables al reclamante	52
	➤ Ranking de entidades por número de allanamientos y avenimientos	54
	➤ Ranking de entidades por porcentaje de contestación a las actuaciones posteriores	56
	➤ Ranking de entidades por porcentaje de aceptación de las conclusiones recogidas en los informes del Servicio de Reclamaciones	57
2.4	Información proporcionada por las entidades	58
2.5	Mecanismos de cooperación internacional	64
2.5.1	Financial Dispute Resolution Network (FIN-NET)	64
	➤ Reuniones plenarias	65
2.5.2	International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO Network)	67
2.5.3	Reclamaciones transfronterizas	67

2 Actividad durante 2022

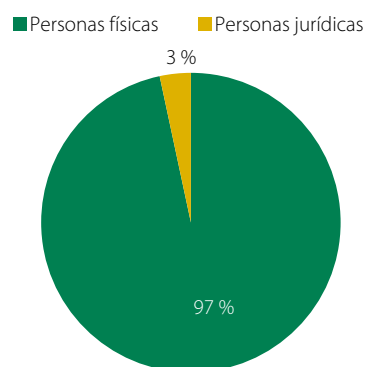
2.1 Escritos presentados ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV

En el año 2022 se registraron en el Servicio de Reclamaciones 1.371 escritos de inversores que, por sus características, podrían llegar a tramitarse como reclamaciones.

Estos escritos fueron presentados principalmente por personas físicas. En 203 supuestos, el inversor actuó a través de un representante (40 de ellos representaban a personas jurídicas y 163 a personas físicas), si bien tan solo en 9 de estos casos los representantes fueron asociaciones de consumidores y usuarios.

Tipo de inversores que se dirigen al Servicio de Reclamaciones

GRÁFICO 1



Fuente: CNMV.

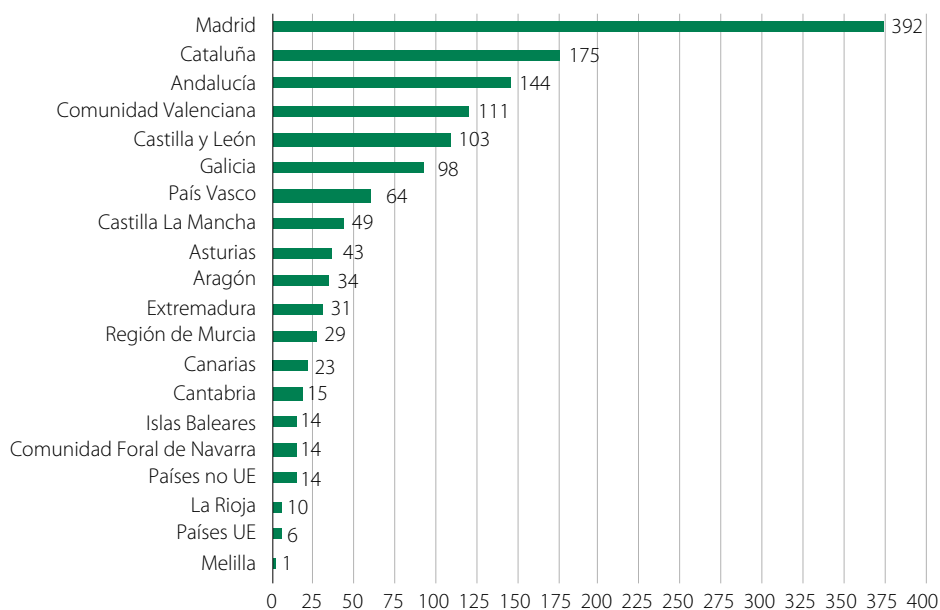
A los inversores personas físicas, así como a las entidades sin ánimo de lucro, les es de aplicación el procedimiento de reclamaciones recogido en la Orden ECC/2502/2012, si bien acomodado a lo establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Por su parte, a los inversores personas jurídicas les resulta aplicable el procedimiento tal y como viene definido en la orden señalada, sin adaptación o acomodación alguna.

A este respecto, de los 40 escritos presentados por personas jurídicas, 2 correspondían a entidades sin ánimo de lucro.

Las diferencias entre uno y otro procedimiento se explicaron de manera detallada en las Memorias de Reclamaciones de 2017 y 2018, a las que se remite a este respecto.

En cuanto al lugar de origen de los inversores que acudieron al Servicio de Reclamaciones, en una gran mayoría residían en Madrid (392), seguidos, si bien en un número notablemente inferior, de los residentes en Cataluña, Andalucía y la Comunidad Valenciana.

Procedencia de los inversores que se dirigen al Servicio de Reclamaciones GRÁFICO 2



Fuente: CNMV.

Por lo que se refiere a los tipos de entidades afectadas¹ por las quejas de los inversores, fueron los siguientes:

Tipo de entidades

GRÁFICO 3



Fuente: CNMV.

Tal y como se observa en el gráfico 3, el tipo de entidad contra la que más se dirigieron los inversores fueron las entidades de crédito nacionales: un 86,4 % (un 83,7 % del cual fueron bancos y un 2,7 %, cooperativas de crédito). A dicho porcentaje ha de sumarse otro 5,7 % correspondiente a entidades de crédito extranjeras: en concreto, un 5,1 % cuyo destinatario fueron sucursales de entidades de crédito

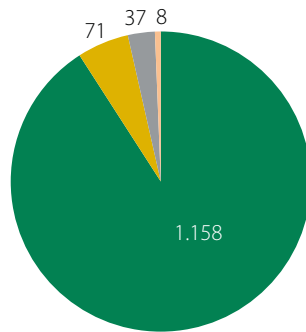
1 Las entidades afectadas por los escritos de los inversores fueron 1.383, ya que algunos escritos se dirigen contra varias entidades.

comunitarias y un 0,6 % en el que las entidades reclamadas fueron entidades de crédito extranjeras que actuaban desde su país de origen.

Escritos contra entidades de crédito

GRÁFICO 4

- Banco
- Sucursal en España de entidad de crédito extranjera comunitaria
- Cooperativa de crédito
- Entidad de crédito extranjera



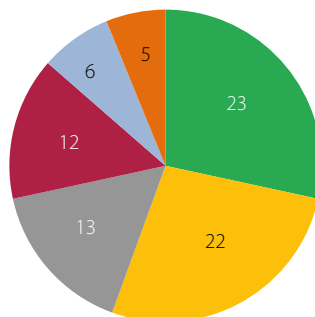
Fuente: CNMV.

Respecto de los datos de las empresas de servicios de inversión (ESI) y otras entidades autorizadas por la CNMV que se mencionan en el gráfico 3, tan solo en el 2 % de los escritos la entidad reclamada era una ESI nacional (un 1,6 % se refería a sociedades de valores y un 0,4 % a agencias de valores) o una sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva (SGIIC) (un 0,4 % de los casos). En un 2,6 % de los escritos presentados por inversores ante el Servicio de Reclamaciones, la entidad contra la que se dirigía dicho escrito era una ESI extranjera, distinguiendo entre los dirigidos contra ESI extranjeras que actúan desde su país de origen (1,7 %) y los dirigidos contra sucursales de ESI comunitarias (0,9 %). Finalmente, en el 0,9 % de los casos, la entidad reclamada era una plataforma de financiación participativa (PFP).

Escritos contra ESI y otras entidades autorizadas por la CNMV

GRÁFICO 5

- ESI extranjera
- Sucursal en España de ESI extranjera comunitaria
- Agencia de valores
- Sociedad de valores
- PFP
- SGIIC

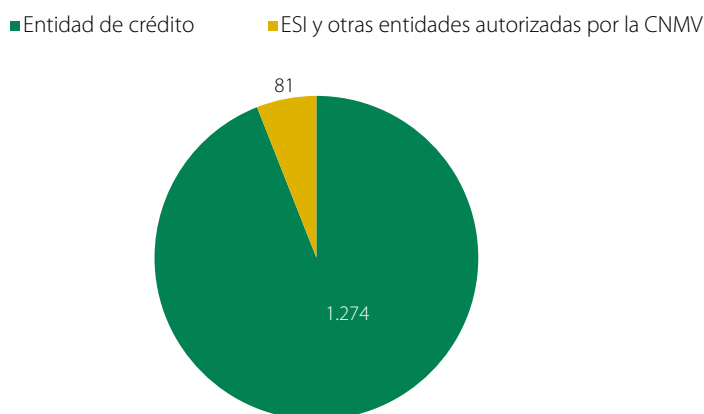


Fuente: CNMV.

En consecuencia, las entidades de crédito (en particular, los bancos) son las entidades contra las que se dirigieron principalmente los inversores, y los escritos presentados contra ESI y otras entidades autorizadas por la CNMV tienen un bajo peso, en términos relativos, en el total de escritos registrados. Ello coincide con los pesos relativos en términos de cuota de mercado de ambos tipos de entidades.

Escritos contra ESI y otras entidades autorizadas por la CNMV frente a entidades de crédito

GRÁFICO 6



Fuente: CNMV.

En cuanto al modo en que los inversores se dirigieron al Servicio de Reclamaciones, el 54 % de ellos lo hizo de forma electrónica y el 46 %, en papel. Se observa un cambio de tendencia que se inició en el año 2020, cuando ambos porcentajes se igualaron, y que se contrapone a los ejercicios 2019 y anteriores, en los que la presentación en papel era mayoritaria.

Modo de presentación

CUADRO 1

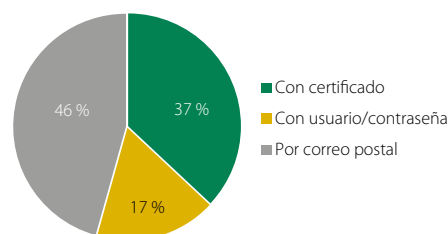
Distribución porcentual

GRÁFICO 7

Número de escritos

Con certificado	507
Con usuario/contraseña	238
Por correo postal	626
Total	1.371

Fuente: CNMV.



Fuente: CNMV.

Con el objetivo de facilitar a los inversores la presentación telemática de las reclamaciones, ante la situación excepcional ocasionada por la crisis del COVID-19, el Servicio de Reclamaciones elaboró una guía explicativa con el fin de facilitar la presentación de reclamaciones electrónicas y su posterior seguimiento. En ella se muestra a los inversores el proceso de presentación, que incluye cuatro sencillos pasos, se señala la forma de acceder a la reclamación después de su presentación para aportar documentación adicional y se explica cómo conocer su estado de tramitación. Este procedimiento telemático es rápido, seguro y de fácil acceso a través de los distintos tipos de dispositivos electrónicos. A estos efectos, los inversores pueden consultar la guía² o, si lo desean, el vídeo³ explicativo al respecto.

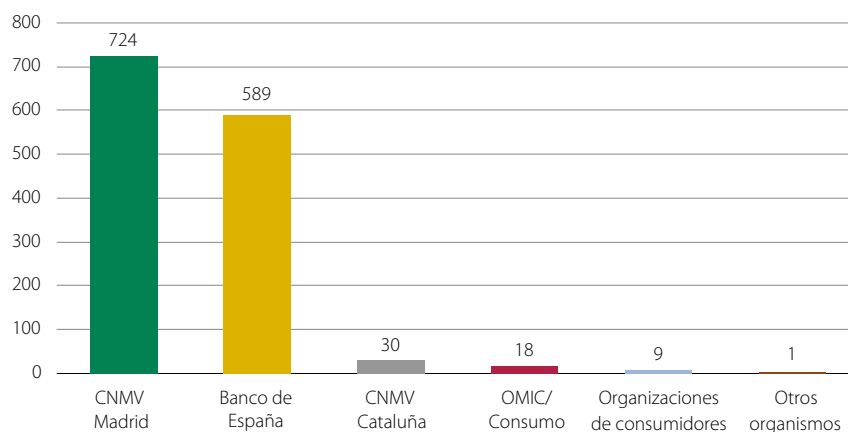
2 https://www.cnmv.es/DocPortalInv/OtrosPDF/PPT_InstrucReclamElectro.pdf

3 <https://www.youtube.com/watch?v=zYkQvaJKzuY>

Finalmente, en relación con el lugar en que los inversores presentaron sus escritos, la mayoría lo hizo en la sede de la CNMV (724 en Madrid y 30 en Barcelona), si bien es destacable el importante número de escritos que, refiriéndose a cuestiones relacionadas con los mercados de valores, se presentaron directamente en el Banco de España (589) y este remitió posteriormente al Servicio de Reclamaciones. Cabe mencionar, asimismo, los casos en los que los reclamantes presentaron sus escritos ante entidades relacionadas con la atención al consumidor, bien de carácter público (18 escritos), bien de carácter privado (9 escritos) y en otros organismos (AEAT) (1).

Lugar de presentación

GRÁFICO 8



Fuente: CNMV.

2.2 Tratamiento de los escritos

Una vez que un inversor presenta un escrito en el que solicita la apertura de un expediente de reclamación, el Servicio de Reclamaciones procede a analizar dos cuestiones: por un lado, si dicho escrito cumple con todos los requisitos establecidos en la normativa para ser admitido como reclamación y, por otro, si se da alguna de las causas de inadmisión legalmente tasadas. En consecuencia, los escritos presentados por los inversores ante la CNMV en los que se solicita la apertura de un expediente de reclamación pueden pasar, según el caso, por distintas fases.

2.2.1 Fase previa

Esta fase previa solo comienza cuando el Servicio de Reclamaciones llega a la conclusión de que el escrito no cumple con todos los requisitos establecidos en la normativa para ser admitido como reclamación o se da alguna de las causas de inadmisión legalmente establecidas. En estos casos se le comunica al reclamante tal circunstancia y se concede un plazo —de 14 días naturales a las personas físicas o entidades sin ánimo de lucro o de 10 días hábiles a las personas jurídicas— para que aporten la documentación necesaria a fin de admitir la reclamación en caso de que el incumplimiento pudiera subsanarse (petición de subsanación o PS) o para que aleguen acerca de la causa de inadmisión detectada (petición de alegaciones o PA).

Esta fase concluiría con la recepción de la contestación del inversor y su correspondiente análisis o, en su caso, con el transcurso del plazo concedido al efecto, tras lo que se iniciaría la fase de tramitación y resolución, o fase final.

2.2.2 Fase de tramitación y resolución

➤ Inadmisiones

En aquellos supuestos en que, a pesar de haberle solicitado que presente una subsanación o alegaciones, el reclamante no contestara (inadmisión por no contestación), lo hiciera de manera insuficiente (inadmisión por no subsanación) o sus argumentos no desacreditaran la causa de inadmisión detectada (inadmisión post alegaciones), se acordaría la inadmisión del escrito y se daría por concluida su tramitación.

De igual forma finalizarían aquellos expedientes en los que se incumplieran aquellos requisitos de admisión que no fueran susceptibles de alegaciones o subsanación por parte del reclamante. Sería el caso de las denominadas *inadmisiones directas* —por ejemplo, por carecer este Servicio de Reclamaciones de competencias para resolver acerca del asunto planteado—.

Si, con posterioridad a la inadmisión del escrito, el reclamante subsanase las deficiencias detectadas inicialmente, se procedería a iniciar un expediente de reclamación.

➤ Reclamaciones

Por el contrario, si se verifica que el escrito presentado por el reclamante cumple con todos los requisitos de admisión bien desde el inicio (reclamaciones directas) o bien después de haberse subsanado las deficiencias detectadas o de haber sido desvirtuada la causa de inadmisión, se iniciaría el expediente de reclamación propiamente dicho y se informaría al reclamante de que su solicitud ha sido admitida y acerca de los trámites fundamentales que seguirá.

A continuación, el escrito de reclamación y la documentación presentada por el reclamante se trasladan a la entidad reclamada para solicitar alegaciones sobre el fondo del asunto planteado por este, dándole un plazo de 21 días naturales o 15 días hábiles —según el procedimiento que corresponda aplicar en función del tipo de reclamante— para atender esta petición. Frente a dicha petición, la entidad dispone de varias opciones:

- i) Presentar alegaciones sobre el fondo del asunto tal y como se le ha requerido.
- ii) Informar de que ha llegado a algún tipo de acuerdo con el reclamante por el que da satisfacción a sus pretensiones. En este supuesto, la entidad deberá acreditar, bien *motu proprio* o bien a requerimiento del Servicio de Reclamaciones, que se ha materializado el acuerdo alcanzado.
- iii) Aportar un allanamiento o un avenimiento, junto con un escrito del reclamante en el que desista de sus pretensiones.
- iv) Poner de manifiesto y acreditar alguna causa de inadmisión no informada por el reclamante —por ejemplo, la existencia de un litigio en tramitación sobre los mismos hechos objeto de reclamación—. Esta contestación, una vez analizada adecuadamente por el Servicio de Reclamaciones, podría dar lugar a una inadmisión sobrevenida de la reclamación.

En el caso habitual de que la entidad presente alegaciones sobre el fondo del asunto planteado por el reclamante en su escrito de reclamación, se continúa con la tramitación del expediente. Por el contrario, si se llega a algún tipo de acuerdo aceptado por las partes, acreditada su materialización por parte de la entidad u obtenida la conformidad del cliente, se procederá al cierre o archivo del expediente sin más trámites.

Continuando con la tramitación ordinaria del expediente de reclamación, la entidad tiene la obligación de remitir sus alegaciones tanto al Servicio de Reclamaciones como al reclamante para que este —en el plazo de 21 días naturales si es una persona física o una entidad sin ánimo de lucro, o de 15 días hábiles si es una persona jurídica, a partir del día siguiente al que recibe la notificación— pueda formular y remitir a dicho Servicio los comentarios que estime convenientes respecto de las alegaciones de la entidad. Si los comentarios del reclamante aportan información novedosa sobre el asunto objeto de reclamación, se trasladan nuevamente a la entidad reclamada y se le concede un plazo para alegar equivalente al que se le dio para formular sus primeras alegaciones.

Además, el Servicio de Reclamaciones puede realizar las actuaciones adicionales que considere oportunas con el fin de obtener un mayor número de elementos de juicio sobre los hechos controvertidos que están siendo objeto de análisis. A este respecto, en las reclamaciones de mayor complejidad, el Servicio solicita información complementaria bien a la entidad reclamada o bien a terceras entidades intervinientes en los hechos.

Una vez finalizado el proceso de tramitación de la reclamación, se entra en la fase de resolución, con la emisión de un informe motivado en el que se analizan todos los hechos reclamados —siempre que no se encuentren afectados por alguna otra circunstancia que impida dicho análisis— y con un pronunciamiento final sobre la adaptación de la actuación de la entidad reclamada a las normas de transparencia y protección de la clientela y a las buenas prácticas y usos financieros. Dicho informe final se remite al reclamante y se traslada a la entidad reclamada para dar por concluido el expediente de reclamación.

2.2.3 Fase posterior

Una vez finalizado el expediente de inadmisión o reclamación, se inicia la fase posterior, determinada básicamente por el tipo de resolución adoptada por el Servicio de Reclamaciones.

En aquellos supuestos en los que el Servicio haya emitido un informe motivado favorable al reclamante, además de trasladarse a la entidad reclamada el informe final, se le solicita que, en el plazo de un mes, comunique al Servicio la aceptación o no de las conclusiones recogidas en la resolución de la reclamación y, en caso de que hubiera rectificado su situación con el reclamante, que lo justifique documentalmente.

El Servicio de Reclamaciones valora dichas comunicaciones, así como la ausencia de ellas. Esto último, conforme a lo establecido en la normativa al respecto, implicaría la falta de aceptación de las conclusiones recogidas en el informe.

En aquellos supuestos en los que el Servicio de Reclamaciones no haya admitido a trámite la reclamación —inadmisión— o, habiéndola admitido, haya dictado un informe motivado desfavorable al reclamante, es relativamente habitual que este envíe escritos posteriores solicitando que se le aclaren algunos aspectos relativos a la finalización de su expediente o poniendo de manifiesto su disconformidad con la resolución adoptada. El Servicio de Reclamaciones contesta a ambos tipos de escritos para intentar resolver todas las dudas planteadas por el reclamante.

2.3 Escritos resueltos en 2022

En este capítulo se analiza el tratamiento que se les ha dado a los escritos recibidos en el Servicio de Reclamaciones en el año 2022, diferenciando cada una de las fases anteriormente señaladas.

Escritos finalizados en 2022

CUADRO 2

Número de escritos	N.º
+ Escritos pendientes al cierre de 2021	187
Inadmisiones pendientes	4
Reclamaciones pendientes	164
PSA pendientes	19
PSA pendientes que concluyeron en reclamaciones	7
PSA pendientes que concluyeron en inadmisiones	12
+ Escritos presentados durante 2022	1.371
Inadmisiones directas	141
Reclamaciones directas	639
PSA	591
PSA que concluyeron en reclamaciones	282
PSA que concluyeron en inadmisiones	309
- Escritos pendientes al cierre de 2022	340
Inadmisiones pendientes	5
Reclamaciones pendientes	290
PSA pendientes	45
PSA pendientes que concluyeron en reclamaciones	19
PSA pendientes que concluyeron en inadmisiones	26
= Escritos finalizados en 2022	1.218

Fuente: CNMV.



2.3.1 Fase previa

Por esta fase pasan los escritos que no cumplen con todos los requisitos establecidos en la normativa para ser admitidos como reclamación o en los que se da alguna de las causas de inadmisión legalmente establecidas. Los primeros son objeto de una petición de subsanación (PS) y los segundos, de una petición de alegaciones (PA).

De los 187 escritos que quedaron pendientes de resolver a 31 de diciembre de 2021, 19 se encontraban en esta fase previa de petición de subsanación o de alegaciones o PSA (15 PS y 4 PA).

Además, de los 1.371 escritos presentados en 2022 ante el Servicio de Reclamaciones, en 591 de ellos se inició esta fase previa o PSA (496 PS y 95 PA).

Finalmente, a 31 de diciembre de 2022 estaban en tramitación en esta fase previa 45 escritos (37 PS y 8 PA).

En consecuencia, durante el año 2022 se concluyó la fase previa o PSA en 565 escritos presentados por los inversores (19 iniciados en 2021 y 546 en 2022).

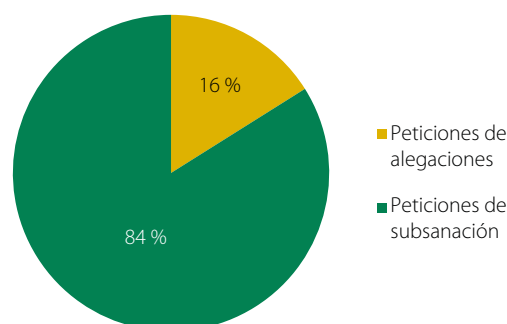
PSA finalizadas en 2022

CUADRO 3

Distribución de PSA cerradas en 2022

GRÁFICO 9

Número de expedientes	
+ PSA pendientes en 2021	19
Peticiones de subsanación	15
Peticiones de alegaciones	4
+ PSA presentadas en 2022	591
Peticiones de subsanación	496
Peticiones de alegaciones	95
- PSA pendientes en 2022	45
Peticiones de subsanación	37
Peticiones de alegaciones	8
= PSA cerradas en 2022	565



Fuente: CNMV.

➤ Petición de subsanación (PS)

De los 565 escritos en los que se concluyó esta fase previa o PSA en 2022, en 474 se realizó una petición de subsanación (PS).

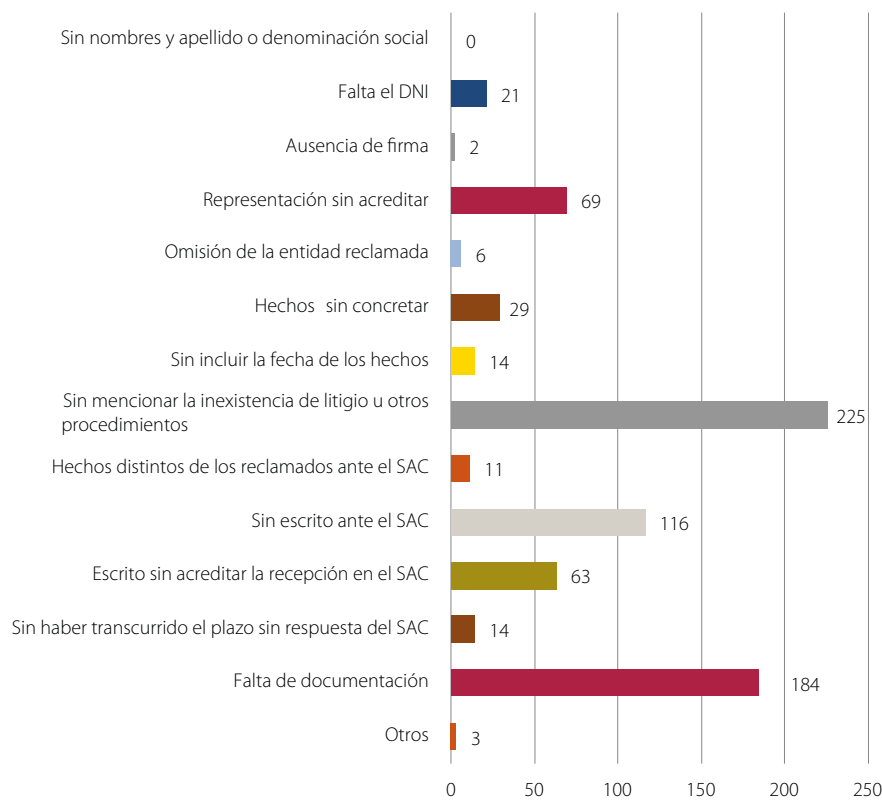


Los motivos por los que se solicita subsanación a los reclamantes son principalmente los siguientes:

Actividad durante 2022

Motivos de petición de subsanación¹

GRÁFICO 10



Fuente: CNMV.

1 Es habitual que en una PS se solicite la subsanación de más de un motivo, razón por la cual el número de motivos (757) es superior al número de PS tramitadas.

En el gráfico 10 se observa que la causa de subsanación más recurrente es la no aportación de información sobre la tramitación simultánea a la presentación de la reclamación de un procedimiento judicial, administrativo o arbitral por los mismos hechos que son objeto de reclamación (225 casos). Para facilitar el cumplimiento de este requisito, el Servicio de Reclamaciones remite un formulario preimpreso con el escrito de PS, cuya devolución debidamente cumplimentada es suficiente para resolver esta deficiencia.

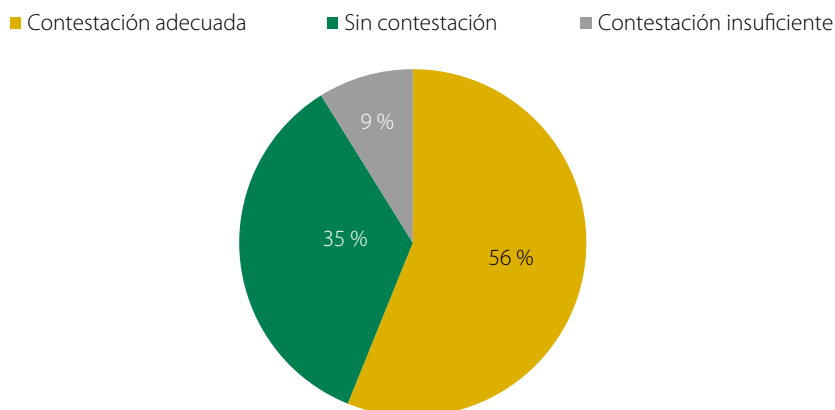
El segundo motivo de subsanación (184 casos) es la no aportación de documentación justificativa de los hechos planteados en la reclamación, seguido de la no acreditación de haber reclamado previamente ante el SAC⁴ (116 casos), junto con los otros 3 requisitos vinculados al SAC (88 casos).

4 El procedimiento de reclamaciones está diseñado para que la entidad reclamada tenga la oportunidad, con carácter previo a la intervención de la Administración, de intentar solventar los problemas de sus clientes. Si se omite esta reclamación previa, las entidades no disponen de la posibilidad de revisar sus actuaciones y, en su caso, corregirlas con anterioridad. Las entidades también deben facilitar a sus clientes el cumplimiento de este requisito, remitiéndoles los acuses de recibo correspondientes tras la recepción de sus reclamaciones para que ellos puedan acreditar de forma sencilla ante el Servicio de Reclamaciones que han acudido al SAC de la entidad, sobre todo en aquellos supuestos en los que esta última no ha contestado a su cliente en el plazo establecido al efecto.

La mitad de los reclamantes subsanaron adecuadamente lo que se les solicitaba. No obstante, destaca el número de casos en los que el reclamante no contestó a la PS que se le formuló (35 %) o lo hizo de manera insuficiente (9 %), tal y como se muestra en el gráfico 11.

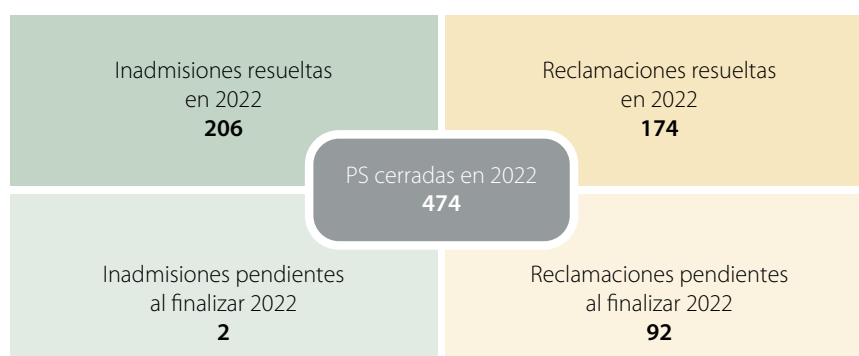
Respuesta a peticiones de subsanación

GRÁFICO 11



Fuente: CNMV.

El destino final de estos 474 escritos en los que se ha realizado una PS es el que se muestra a continuación:



Debe indicarse que a finales de 2022 quedaron pendientes de concluir 37 PS, de las que 18 se han tramitado como reclamaciones y 19 como inadmisiones a lo largo del año en curso.

➤ Petición de alegaciones (PA)

En los casos en los que el Servicio de Reclamaciones observe que se da alguna de las causas de inadmisión tasadas por la norma, se debe comunicar al interesado dicha causa de forma motivada y concederle un plazo de 14 días naturales si se trata de una persona física o una entidad sin ánimo de lucro, o de 10 días hábiles en caso de tratarse de una persona jurídica, para alegar lo que considere conveniente a la causa de inadmisión apreciada. Si el interesado no contesta o si las alegaciones formuladas en la contestación no desvirtúan la causa de inadmisión puesta de manifiesto, se comunica el cierre y archivo del procedimiento. Si, por el contrario, las alegaciones recibidas desvirtúan la causa de inadmisión advertida, se admite el escrito como reclamación.

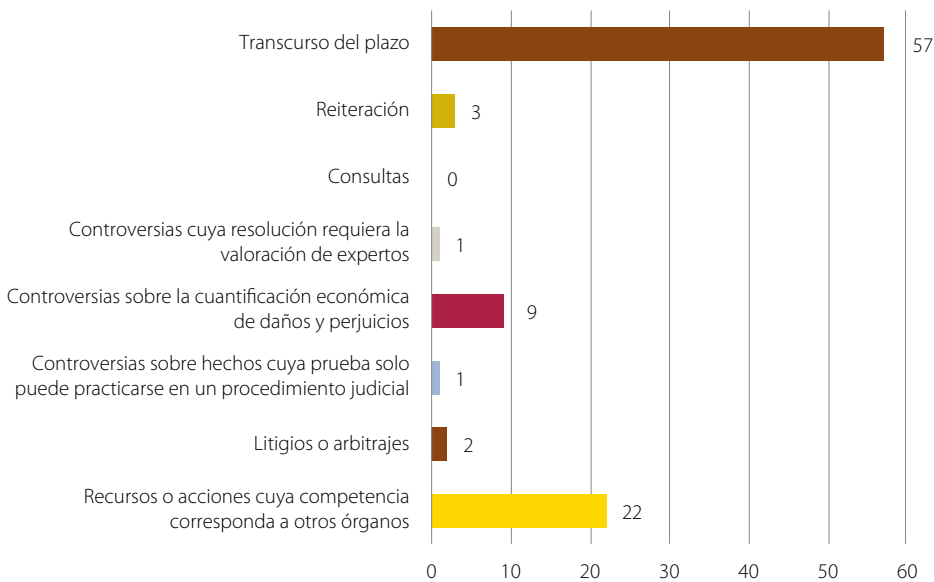
De los 565 escritos en los que se concluyó esta fase previa o PSA en 2022, en 91 de ellos se realizó una petición de alegaciones.



Los motivos por los que se han solicitado alegaciones a los reclamantes son los siguientes:

Motivos de petición de alegaciones

GRÁFICO 12



Fuente: CNMV.

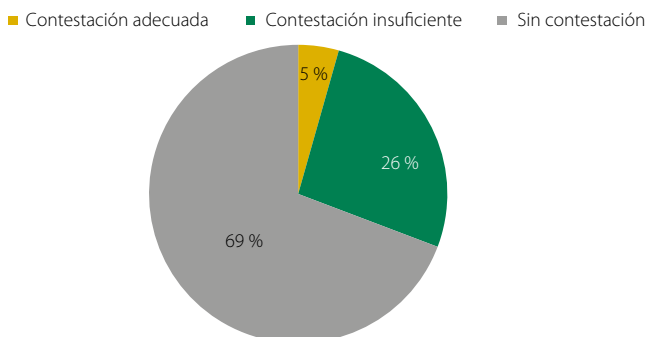
El número de motivos por los que se han solicitado alegaciones (95) es bastante similar al de PA tramitadas (91). Sin embargo, el número de motivos por lo que se solicita subsanación (757) es bastante superior al número de PS tramitadas (474). Esto se debe a que, mientras que en una PA es frecuente que se aprecie una única causa de inadmisión o dos, a lo sumo, en una PS es habitual que se solicite la subsanación de varios motivos.

En el caso de las PA, la causa de inadmisión más destacada han sido la superación del plazo del que dispone el reclamante para presentar su reclamación a partir de la fecha en la que ocurrieron los hechos (57). Otros motivos de inadmisión destacables, si bien con cifras muy inferiores, han sido la formulación de recursos o acciones cuya competencia corresponde a otros órganos (22) y las controversias sobre la cuantificación económica de daños y perjuicios (9).

Los reclamantes contestaron a menos de un tercio de las PA formuladas y solo en el 5 % de ellas sus alegaciones desvirtuaron la causa de inadmisión apreciada, iniciándose en estos casos un expediente de reclamación.

Respuesta a peticiones de alegaciones

GRÁFICO 13



Fuente: CNMV.

El destino final de estos 91 escritos es el que se muestra a continuación:



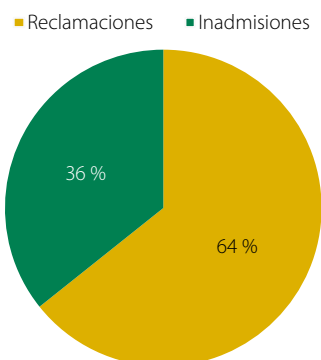
A 31 de diciembre de 2022 quedaban ocho PA sin cerrar, de las que una se tramitó como reclamación y siete como inadmisiones en el presente ejercicio.

2.3.2 Fase final

En 2022 el Servicio de Reclamaciones concluyó 1.218 expedientes, de los cuales 435 fueron inadmitidos y 783 se tramitaron como reclamaciones con la emisión de un informe final.

Escritos finalizados en 2022

GRÁFICO 14



Fuente: CNMV.

Durante 2022, el Servicio de Reclamaciones inadmitió 435 solicitudes de apertura de un expediente de reclamación.

Inadmisiones finalizadas en 2022

CUADRO 4

Número de expedientes	N.º
+ Inadmisiones pendientes al cierre de 2021	4
+ Inadmisiones iniciadas durante 2022	436
- Inadmisiones pendientes al cierre de 2022	5
= Inadmisiones finalizadas en 2022	435

Fuente: CNMV.

Los escritos presentados por los inversores pueden ser inadmitidos directamente (146 expedientes) o tras haberse superado la fase previa, explicada en el punto anterior (289 expedientes).

Tipos de inadmisiones

CUADRO 5

Número de expedientes	N.º	%
Inadmisión directa	146	33,6
Banco de España	62	14,3
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	37	8,5
Banco de España y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	1	0,2
Contra entidades en libre prestación de países miembros de FIN-NET	15	3,4
Contra entidades en libre prestación de países no miembros de FIN-NET	15	3,4
Otros supuestos	16	3,7
Inadmisión previa petición de subsanación/alegaciones al reclamante	289	66,4
Sin contestación	227	52,2
Contestación insuficiente	62	14,3
Total inadmisiones	435	100,0

Fuente: CNMV.

Las inadmisiones directas se produjeron básicamente en dos supuestos:

- i) Cuando, aun habiendo sido el Servicio de Reclamaciones el servicio al que se dirige el reclamante, una vez analizado el contenido del escrito presentado se observó que las cuestiones planteadas, bien por el producto o bien por el tipo de servicio al que se refieren los hechos reclamados, no se enmarcaban en su ámbito de competencias, correspondiendo su conocimiento a otro servicio de reclamaciones nacional, esto es, el del Banco de España o el de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (100 casos).

- ii) Cuando las cuestiones planteadas por el reclamante en su escrito se referían a productos o servicios relacionados con el mercado de valores, pero la supervisión de la entidad contra la que se reclama corresponde a un organismo extranjero (30 casos).

En el supuesto de inadmisión directa, el Servicio de Reclamaciones puede trasladar el expediente —de oficio o a instancia del reclamante— o no realizar ningún traslado, en función del organismo nacional o extranjero que pudiera resultar competente, tal y como se muestra a continuación:

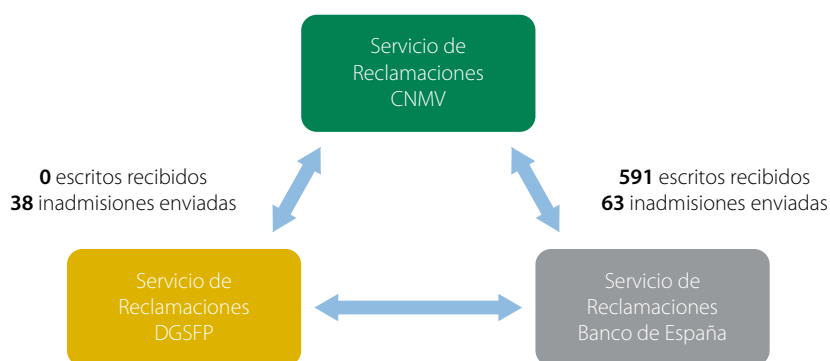


En cuanto a los organismos nacionales, corresponden al Departamento de Conducta del Banco de España las reclamaciones relativas a productos o servicios bancarios y al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) las de seguros y planes de pensiones. En este sentido, la normativa al respecto establece que las reclamaciones pueden presentarse ante cualquiera de los tres servicios con independencia de su contenido, indicando que si el servicio de reclamaciones receptor de la reclamación no resultase competente para su tramitación, se encargará de remitirla al que sí lo fuera.

En consecuencia, cuando tras el preceptivo análisis del escrito presentado el Servicio de Reclamaciones llega a la conclusión de que las cuestiones reclamadas no son de su competencia, sino de cualquiera de los otros dos servicios, procede a inadmitirlo y a remitirlo de oficio al competente, informando de dicha actuación al reclamante.

Las inadmisiónes y los traslados a los servicios de reclamaciones del Banco de España y de la DGSFP representaron el 14,3 % y el 8,5 %, respectivamente, de las inadmisiónes finalizadas y el 4,5 % y el 2,7 %, respectivamente, del total de escritos presentados. Además, hay que añadir un caso que hubo de ser trasladado a ambos servicios de reclamaciones por reclamar por diversos hechos competencia de cada uno de ellos.

Adicionalmente, el Servicio de Reclamaciones también recibe reclamaciones referidas a presuntos incumplimientos de normas de conducta llevados a cabo por entidades extranjeras que actúan en España en libre prestación de servicios financieros. La competencia para conocer estos hechos corresponde al país de origen de la entidad reclamada.



No obstante, dicho país de origen puede ser miembro o no de la red FIN-NET, que se ocupa de la resolución extrajudicial de conflictos transfronterizos en el ámbito de los servicios financieros del Espacio Económico Europeo⁵.

En el caso de que el país de origen de la entidad libre prestadora contra la que se reclama pertenezca a la red FIN-NET, el Servicio de Reclamaciones se dirige al reclamante para informarle de su falta de competencia para tramitar la reclamación planteada, de la normativa aplicable al respecto, de los datos de contacto del servicio de reclamaciones competente del país de origen —por si deseara presentar su reclamación directamente allí— y de la posibilidad, si así lo solicitara, de que fuera el propio Servicio de Reclamaciones el que trasladara su reclamación al servicio de reclamaciones del país competente.

En 2022 se presentaron 15 reclamaciones (3,4 % de las inadmisiones totales realizadas) contra entidades libre prestadoras cuyo país de origen estaba adscrito a FIN-NET, habiendo optado el reclamante por aceptar el ofrecimiento que le realizó el Servicio de Reclamaciones respecto del traslado de su reclamación al organismo competente en 4 de los casos.

En el caso de reclamaciones presentadas contra entidades extranjeras libre prestadoras de servicios de inversión, pero cuyo país de origen no es miembro de FIN-NET, el Servicio de Reclamaciones facilita al reclamante la misma información anteriormente señalada, si bien no le ofrece en este caso la posibilidad de gestionar el envío de su reclamación al supervisor correspondiente. En 2022 se recibieron un total de 15 reclamaciones transfronterizas fuera del ámbito de FIN-NET (3,4 % de las inadmisiones totales cerradas).

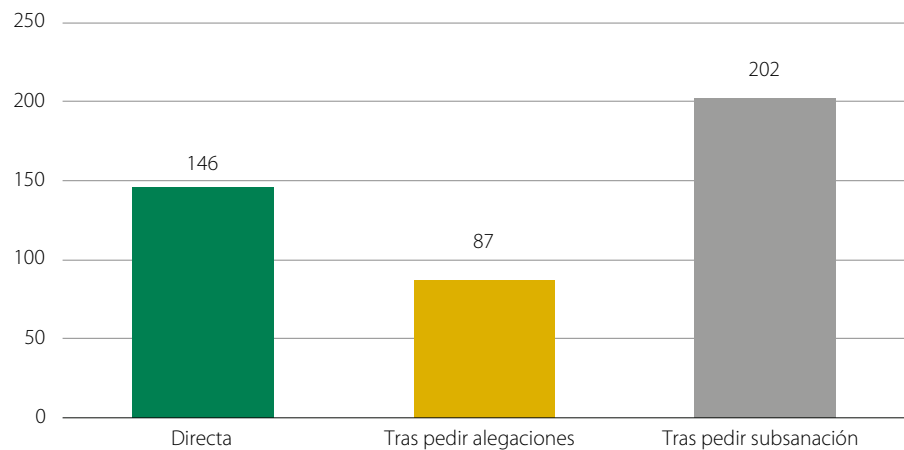
⁵ La red FIN-NET tiene como objetivo que los distintos sistemas encargados de la resolución de reclamaciones extrajudiciales cooperen entre sí, de tal forma que el consumidor pueda obtener una respuesta más ágil a su queja.



Además de las inadmisiones directas, resultaron finalmente inadmitidos escritos presentados por los reclamantes que pasaron por la fase previa de alegaciones al haberse apreciado una causa de inadmisión (87) o de subsanación (202).

Tipos de inadmisiones

GRÁFICO 15



Fuente: CNMV.

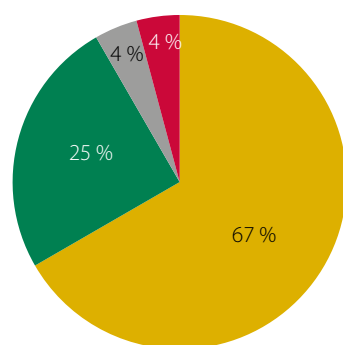
De los 87 expedientes finalmente inadmitidos en los que se habían solicitado alegaciones en la fase previa, 63 no recibieron respuesta en el plazo concedido al efecto, mientras que en los 24 restantes la argumentación aportada por el reclamante en su contestación no desacreditaba la causa de inadmisión puesta inicialmente de manifiesto.

En estos casos, la principal causa de inadmisión⁶ fue haber superado el plazo de presentación de la reclamación (16 casos). Otros motivos de inadmisión del expediente fueron el planteamiento de recursos o acciones cuya competencia corresponde a otros órganos (6 casos), controversias sobre la cuantificación económica de daños y perjuicios (1 caso), y reiteración (1 caso). En estos expedientes, se notificó al reclamante la inadmisión debidamente motivada.

Motivos de inadmisión tras pedir alegaciones

GRÁFICO 16

- Tránsito del plazo
- Recursos o acciones cuya competencia corresponda a otros órganos
- Controversias sobre la cuantificación económica de daños y perjuicios
- Reiteración



Fuente: CNMV.

De los 202 escritos inadmitidos tras la petición de subsanación, en 164 el reclamante no contestó en el plazo concedido al efecto y en 38 lo hizo parcialmente (con 1 requisito sin subsanar en 31 expedientes y 2 en 7 expedientes).

Los requisitos de admisión no subsanados por los reclamantes, a pesar de haber contestado a la PS, fueron⁷:

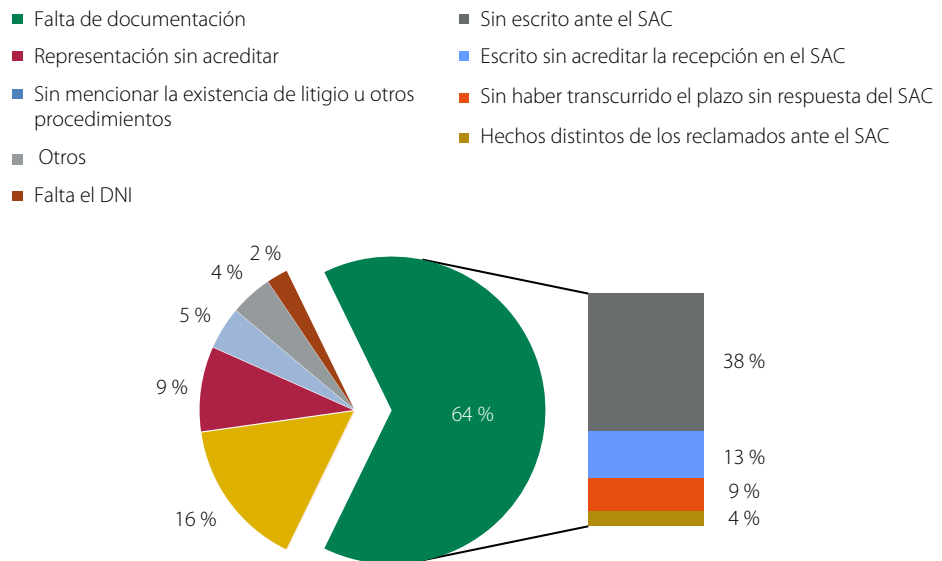
- Deficiencias en la acreditación de haber formulado una reclamación previa ante el SAC de la entidad (29).
- Falta de documentación (7).
- No acreditación de la representación (4).
- Falta de la declaración de no encontrarse la cuestión reclamada pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales (2).
- Otros (2).
- Falta de datos identificativos del reclamante (1).

⁶ En cada inadmisión concurrió una sola causa de inadmisión.

⁷ En algunos expedientes hay varios requisitos no subsanados.

Motivos de inadmisión no subsanados tras responder

GRÁFICO 17

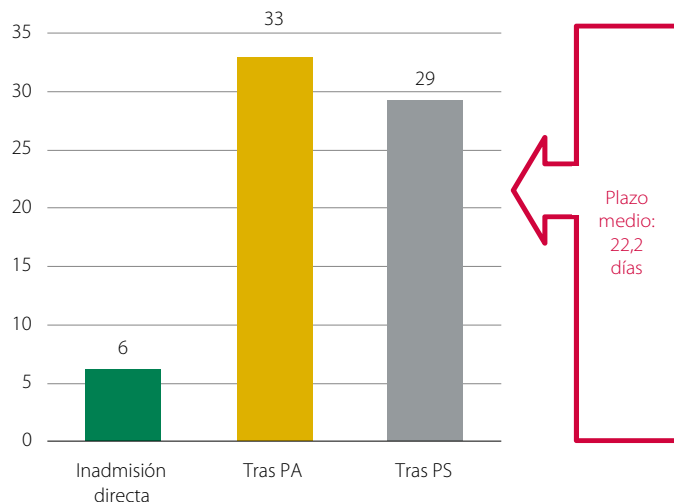


Fuente: CNMV.

Las inadmisiones directas fueron las que, de media, se resolvieron con mayor rapidez (6 días) seguidas de las inadmisiones con origen en una solicitud de subsanación (29 días) y en una solicitud de alegaciones (33 días). Esto se debe a que, en estas dos últimas, hubo que realizar un mayor número de trámites previos a la inadmisión.

Plazo de finalización por tipo de inadmisión

GRÁFICO 18



Fuente: CNMV.

El plazo medio de resolución de las inadmisiones fue de 22,2 días frente a los 20,2 días de 2021.

➤ Reclamaciones

Durante 2022 se resolvieron 783 expedientes de reclamación que habían sido admitidos a trámite por el Servicio de Reclamaciones.

Reclamaciones finalizadas en 2022

CUADRO 6

Número de expedientes

	N.º
+ Reclamaciones pendientes en 2021	164
+ Reclamaciones iniciadas durante 2022	909
– Reclamaciones pendientes en 2022	290
= Reclamaciones finalizadas en 2022	783

Fuente: CNMV.

Aun habiéndose admitido a trámite, la reclamación puede terminar anticipadamente sin que el Servicio de Reclamaciones emita un informe final motivado en los siguientes casos: i) allanamiento de la entidad, ii) desistimiento del reclamante, iii) avenimiento entre las partes o iv) inadmisión sobrevenida (normalmente la entidad, en la fase de tramitación del expediente de reclamación, pone de manifiesto una causa de inadmisión existente con carácter previo a la admisión de la que el reclamante no ha informado al Servicio de Reclamaciones, como por ejemplo la existencia de un procedimiento judicial —en tramitación o ya concluido— por los hechos reclamados).

En el resto de los casos, los expedientes de reclamación se resolverán con la emisión de un informe motivado en el que el Servicio de Reclamaciones concluirá sobre si la entidad se ha ajustado o no a la normativa de transparencia y protección del inversor o a las buenas prácticas y usos financieros.

Resolución de las reclamaciones finalizadas en 2022

CUADRO 7

Número de reclamaciones y quejas

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

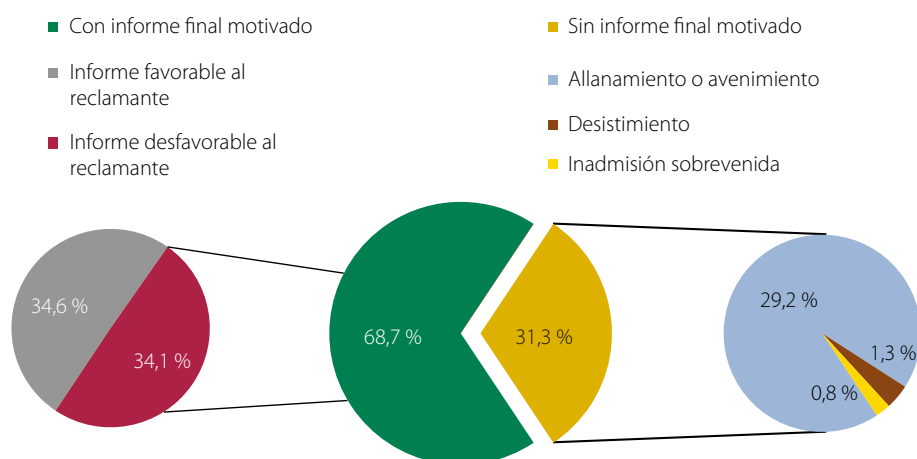
Fuente: CNMV.

Un 31,3 % del total de reclamaciones cerradas en 2022 no requirió la emisión de un informe final motivado: un 29,2 % se resolvió por allanamiento de la entidad a las pretensiones del reclamante o avenimiento entre ambos, un 1,3 % por desistimiento del reclamante y un 0,8 % por inadmisión sobrevenida.

De los 538 expedientes de reclamación que se resolvieron con informe final motivado (68,7 % de los tramitados), los reclamantes obtuvieron un informe favorable a sus pretensiones en el 50,4 % de los casos y desfavorable en el 49,6 % restante.

Distribución del tipo de resolución de reclamaciones

GRÁFICO 19

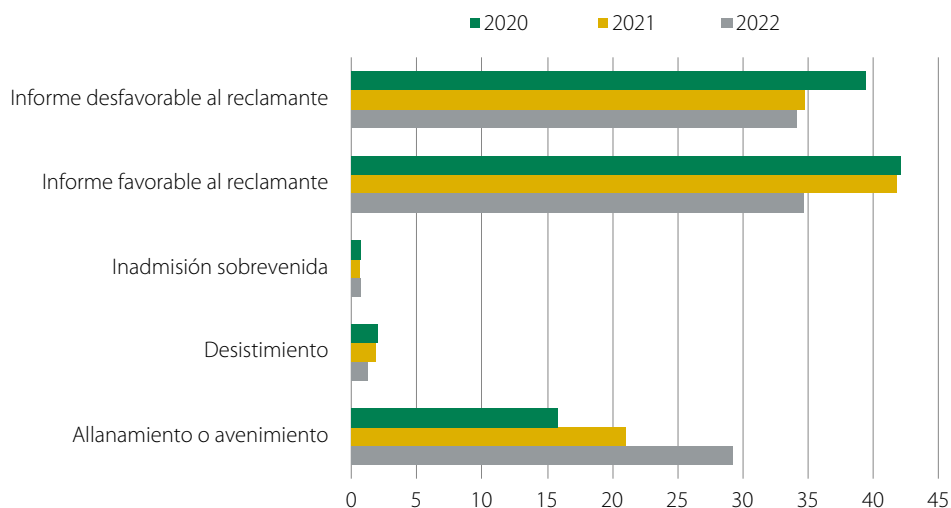


Fuente: CNMV.

En el gráfico 20 se muestra la evolución porcentual del tipo de resolución sobre el total de reclamaciones finalizadas en los últimos tres años, que refleja cómo el peso relativo de los allanamientos y avenimientos se ha incrementado muy notablemente en los últimos ejercicios (15,8 % en 2020, 21 % en 2021 y 29,2 % en 2022). Al aumentar las reclamaciones en las que se dio satisfacción al reclamante durante la tramitación del expediente, se redujeron las reclamaciones que concluyeron con un informe final motivado favorable o desfavorable al reclamante.

Evolución porcentual del tipo de resolución¹

GRÁFICO 20



Fuente: CNMV.

¹ Porcentaje calculado sobre el total de resoluciones tramitadas.

Los reclamantes muestran en sus reclamaciones su disconformidad con la entidad reclamada por diversas cuestiones, por lo que en un mismo expediente pueden darse distintas causas de reclamación. El Servicio de Reclamaciones debe estudiarlas, analizarlas y pronunciarse *ad hoc* en el informe final motivado sobre cada una de ellas.

En las 783 reclamaciones concluidas en 2022 se contabilizaron un total de 998 causas de reclamación, destacando las relativas a las comisiones cobradas por las entidades por los productos contratados y por los servicios prestados (24,6 %), la información facilitada sobre el producto o servicio después de su contratación (21,5 %) y las incidencias en las órdenes de compraventa (19,3 %).

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

Motivos de las reclamaciones finalizadas en 2022

CUADRO 8

Servicio de inversión/motivo	Causa	Valores	IIC	Total
Comercialización/ejecución Asesoramiento Gestión de carteras	Conveniencia/idoneidad	9	50	59
	Información previa	19	69	88
	Órdenes de compraventa	105	82	187
	Comisiones	146	73	219
	Traspasos	30	49	79
	Información posterior	100	91	191
	Titularidad	13	6	19
Adquisición <i>mortis causa</i>	Conveniencia/idoneidad	1	–	1
	Información previa	4	–	4
	Órdenes de compraventa	3	3	6
	Comisiones	23	4	27
	Traspasos	4	3	7
	Información posterior	11	13	24
	Titularidad	38	38	76
Funcionamiento del SAC		4	7	11
Total		510	488	998¹

Fuente: CNMV.

1 En un mismo expediente de reclamación es habitual que se den distintas causas de reclamación.

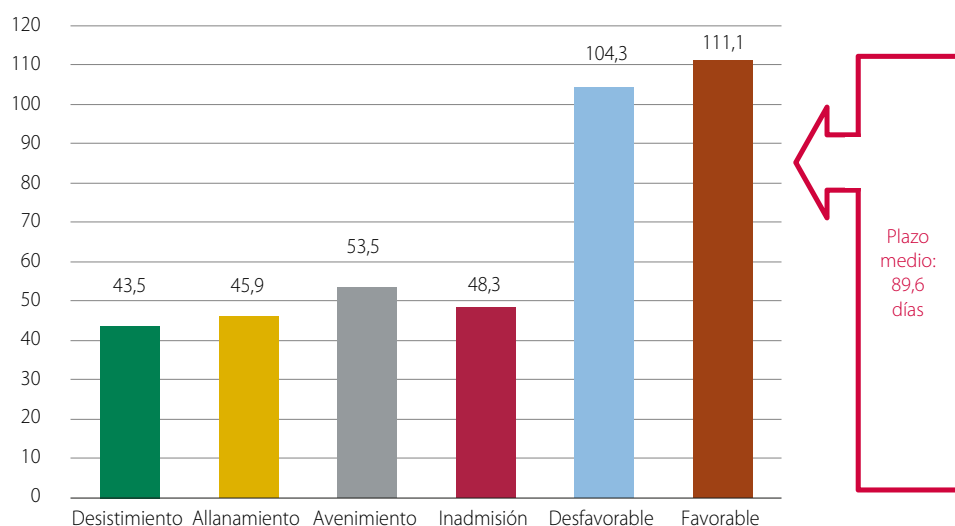
En cuanto a la evolución de las causas de reclamación, se ha venido observando una tendencia descendente en las reclamaciones por cuestiones relacionadas con el análisis de la conveniencia e idoneidad, habiéndose detectado, por el contrario, una tendencia alcista en reclamaciones referidas a información posterior, órdenes de compra y venta o comisiones. El resto de causas se mantienen en cifras más o menos constantes, experimentando pequeñas variaciones anuales tanto al alza como a la baja.

En cuanto al plazo de tramitación de las reclamaciones resueltas sin informe final motivado, los reclamantes desistieron, de media, en 43,5 días; las entidades se allanaron completamente a la petición del reclamante en 45,9 días; se llegó a un acuerdo para dar satisfacción al reclamante (avenimiento) en 53,5 días, y se resolvió el expediente por inadmisión sobrevenida en 48,3 días. Por su parte, las reclamaciones que se resolvieron mediante un informe final motivado se tramitaron en 104,3 días de plazo medio en el caso de expedientes resueltos con informe desfavorable al reclamante y de 111,1 días en el de expedientes resueltos con informe favorable.

La emisión de un informe final motivado requiere pronunciarse sobre las cuestiones de fondo planteadas en la reclamación. Ello exige emitir un pronunciamiento fundado acorde con las circunstancias del caso, en el que se deberá concluir si la práctica llevada a cabo por la entidad se ajusta o no a la normativa de transparencia y protección de la clientela o a las buenas prácticas y usos financieros.

Plazo de finalización por tipo de reclamación

GRÁFICO 21



Fuente: CNMV.

El plazo medio de tramitación de reclamaciones resueltas con informe final motivado (tanto favorable como desfavorable) fue de 107,7 días, frente a 109 días en 2021, 121,2 días en 2020, 120,1 días en 2019, 106,4 días en 2018 y 121,5 días en 2017.

En el caso de las reclamaciones resueltas sin informe final motivado (desistimientos, allanamientos, avenimientos e inadmisiones sobrevenidas), el plazo medio fue de 49,7 días, frente a 49,3 días en 2021, 51 días en 2020, 50,2 días en 2019, 52,5 días en 2018 y 67,5 días en 2017.

En relación con lo anterior, no se han descontado los posibles periodos de suspensión producidos por el tiempo transcurrido entre la notificación de cualquier solicitud o requerimiento a la entidad o al reclamante —distintos al trámite preceptivo de alegaciones— hasta su cumplimentación o, en su defecto, hasta el transcurso del plazo concedido para la contestación a dicha solicitud o requerimiento⁸.

8 Por ejemplo, en ocasiones las entidades remiten al Servicio de Reclamaciones escritos en los que comunican que se encuentran en negociaciones con el reclamante para buscar una solución satisfactoria a sus intereses, si bien no informan de su contenido ni de si estas se han materializado o no. El Servicio de Reclamaciones entiende que una mejor protección del inversor pasa por facilitar, en la medida de lo posible, los acuerdos entre reclamante y reclamada, por lo que en estos casos requiere a la entidad para que, en el plazo de 30 días, aporte la documentación que acredite tanto el resultado de las negociaciones como la efectiva materialización de estas, al tiempo que la informa de que: i) el plazo concedido suspende el plazo total de tramitación de la reclamación y ii) si en ese plazo concedido al efecto no se aporta lo solicitado, deberán enviar comentarios sobre el fondo del asunto y se continuará con la tramitación del procedimiento sin más trámites.

➤ Actuaciones posteriores a informes favorables al reclamante

El informe motivado por el que se resuelve un expediente de reclamación no tiene carácter vinculante. No obstante, si dicho informe resulta favorable al reclamante, el Servicio de Reclamaciones requiere a la entidad reclamada para que comunique la aceptación o no de los criterios en él contenidos y, en su caso, justifique documentalmente la rectificación de la situación referida por el reclamante. La entidad dispone de un mes para contestar a este requerimiento y, si no lo hace, conforme establece la normativa, se considera que no acepta las conclusiones recogidas en el informe y que, por tanto, no procede a la rectificación de las conductas puestas de manifiesto en él.

Debe tenerse en cuenta que en algunas de las 271 reclamaciones resueltas en 2022 con informe favorable al reclamante había más de una entidad reclamada. En estos casos, se realiza una valoración individualizada de la actuación de cada una de las entidades participantes en los hechos, de forma que el pronunciamiento puede ser favorable al reclamante respecto de la actuación de todas ellas o solo de alguna. Esto se comunica a cada una de las entidades reclamadas, a los efectos de que informen individualmente, si así procede, sobre las conclusiones recogidas en la resolución y, en su caso, la rectificación de la situación frente al reclamante. Teniendo en cuenta esta circunstancia, se emitieron 276 pronunciamientos favorables al reclamante.

Actuaciones posteriores a informes favorables al reclamante

CUADRO 9

Año	Actuaciones posteriores comunicadas por la entidad				Total	Entidades que no comunican actuaciones posteriores	
	Acepta criterios o rectifica		Ni acepta ni rectifica			N.º	%
	N.º	%	N.º	%		N.º	%
2020	220	70,3	53	16,9	273	40	12,8
2021	291	81,5	37	10,4	328	29	8,1
2022	213	77,2	37	13,4	250	26	9,4

Fuente: CNMV.

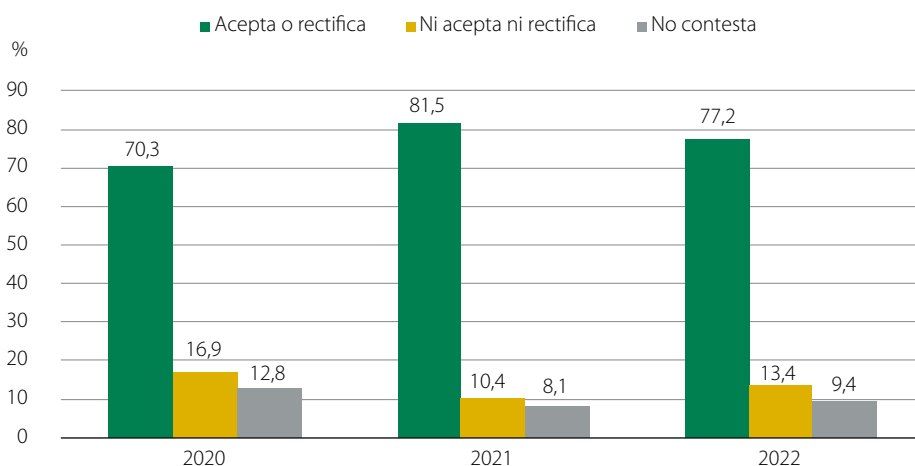
Las entidades informaron de la aceptación de las conclusiones y de la rectificación de la situación sobre la que se pronunciaba el informe en el 77,2 % de los casos.

Por otro lado, como se aclaró anteriormente, algunas reclamaciones se presentan contra más de una entidad. En los 229 expedientes cerrados por avenimiento o allanamiento hubo un expediente en el que las dos entidades reclamadas llegaron a un acuerdo con el cliente, por lo que se concluyeron 230 acuerdos o allanamientos en 2022.

Si al 77,2 % señalado se le sumasen los 230 allanamientos o avenimientos que se han producido en este ejercicio —que no dejan de ser rectificaciones de las entidades frente a sus clientes, si bien cursadas a instancia propia durante la tramitación del procedimiento— el porcentaje de rectificaciones en el ejercicio 2022 ascendería a un 87,5 %.

Evolución de las actuaciones posteriores

GRÁFICO 22



Fuente: CNMV.

➤ Réplicas a inadmisiones y reclamaciones

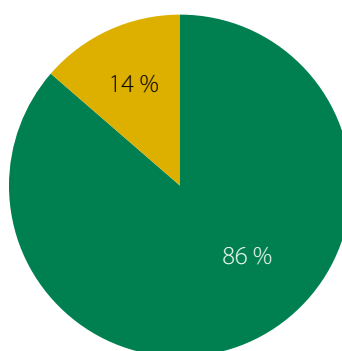
Algunos reclamantes manifestaron su disconformidad o pidieron aclaraciones en los casos en que, tras haber realizado los trámites correspondientes, el Servicio de Reclamaciones les comunicó la inadmisión de su solicitud de apertura de un expediente de reclamación o resolvió su reclamación con un informe desfavorable a sus pretensiones, al no apreciarse ninguna incorrección en la actuación de la entidad. El Servicio de Reclamaciones contesta estos escritos para intentar resolver todas las dudas planteadas por el reclamante.

En 2022 se recibieron 6 réplicas a inadmisiones y 38 a reclamaciones que el Servicio de Reclamaciones respondió para tratar de aclarar pormenorizadamente las cuestiones sobre las que los reclamantes solicitaban aclaraciones o mostraban su disconformidad. No obstante, siempre se informa a los reclamantes de que las decisiones del Servicio de Reclamaciones no son recurribles.

Réplicas de los reclamantes

GRÁFICO 23

■ Réplicas a reclamaciones ■ Réplicas a inadmisiones



Fuente: CNMV.

A continuación, se presentan algunas clasificaciones (*rankings*) de entidades reclamadas en función de los siguientes criterios: i) número de reclamaciones resueltas (no se contabilizan las inadmisiones sobrevenidas); ii) plazo de lectura de la petición de comentarios enviada por el Servicio de Reclamaciones a la entidad; iii) plazo de contestación de la petición de comentarios; iv) porcentaje de reclamaciones con pronunciamientos favorables al reclamante; v) número de allanamientos y avenimientos; vi) porcentaje de contestación a las actuaciones posteriores, y vii) porcentaje de aceptación de las conclusiones del informe.

En el caso de que una reclamación se refiera a varias entidades, se recogen los pronunciamientos incluidos en cada informe final motivado por cada entidad, por lo que existe un mayor número de pronunciamientos que de expedientes de reclamación con informe final favorable o desfavorable al reclamante.

Por otra parte, la entidad autora de los hechos no siempre coincide con aquella frente a la que se tramita la reclamación y ello, fundamentalmente, porque la entidad reclamada ha tenido que hacerse cargo de las reclamaciones presentadas por presuntas irregularidades cometidas por una entidad adquirida total o parcialmente (por fusión con absorción o por segregación total o parcial de un área de negocio). Por este motivo, en los distintos cuadros recogidos en los *rankings* se distingue entre la entidad contra la que se tramita la reclamación y la entidad autora de los hechos reclamados.

Asimismo, se aporta por cada entidad una evolución del porcentaje de reclamaciones con pronunciamientos favorables al reclamante y del porcentaje de avenimientos y allanamientos durante los últimos tres años.

➤ *Ranking* de entidades por número de reclamaciones resueltas

El cuadro 10 ordena las entidades según el número de reclamaciones admitidas en las que no concurrió una causa de inadmisión sobrevenida posterior. Los 9 primeros puestos los ocupan: Caixabank, S. A. (223); Banco Santander, S. A. (153); Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. A. (92); Unicaja Banco, S. A. (62); ING Bank N.V., Sucursal en España (38); Bankinter, S. A. (30); Banco de Sabadell, S. A. (28); MyInvestor Banco, S. A. (20) y Kutxabank, S. A. (16).

Ranking de entidades por número de reclamaciones resueltas⁹

CUADRO 10

Entidad con la que se tramita	Total	Autora de los hechos	Total
1. CAIXABANK, S. A.	223	BANKIA, S. A.	5
		CAIXABANK, S. A.	218
2. BANCO SANTANDER, S. A.	153		
3. BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A.	92		
4. UNICAJA BANCO, S. A.	62	LIBERBANK, S. A.	9
		UNICAJA BANCO, S. A.	53
5. ING BANK N.V., SUCURSAL EN ESPAÑA	38		
6. BANKINTER, S. A.	30		
7. BANCO DE SABADELL, S. A.	28		
8. MYINVESTOR BANCO, S. A.	20		
9. KUTXABANK, S. A.	16		
10. IBERCAJA BANCO, S. A.	15		
11. DEUTSCHE BANK, SOCIEDAD ANÓNIMA ESPAÑOLA	15		
12. ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A.	14		
13. SINGULAR BANK, S. A.	11		
14. RENTA 4 BANCO, S. A.	9		
Otras entidades ¹	59		
Total	785		

Fuente: CNMV.

1 30 entidades con menos de 8 reclamaciones.

➤ Ranking de entidades por plazo de lectura

El cuadro 11 ordena las entidades por el plazo medio de días naturales empleados en la lectura de la petición de comentarios.

9 La iniciación de un expediente de reclamación por parte del Servicio de Reclamaciones indica una disconformidad del cliente con la actuación de la entidad que no ha logrado solventarse en la fase previa de reclamación ante el SAC o el Defensor del Cliente de esta última y que justifica la tramitación del expediente en la medida en que no se produzca una causa de inadmisión posterior.

Ranking de entidades por plazo de lectura de la notificación de apertura de la reclamación¹⁰

CUADRO 11

Entidad con la que se tramita	Días naturales
1. DEUTSCHE BANK, SOCIEDAD ANÓNIMA ESPAÑOLA	7
2. RENTA 4 BANCO, S. A.	7
3. BANKINTER, S. A.	6
4. KUTXABANK, S. A.	4
5. SINGULAR BANK, S. A.	2
6. ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A.	2
7. CAIXABANK, S. A.	1
8. BANCO SANTANDER, S. A.	1
9. ING BANK N.V., SUCURSAL EN ESPAÑA	1
10. BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A.	1
11. MYINVESTOR BANCO, S. A.	0
12. BANCO DE SABADELL, S. A.	0
13. IBERCAJA BANCO, S. A.	0
14. UNICAJA BANCO, S. A.	0
Otras entidades ¹	4
Media	2

Fuente: CNMV.

1 30 entidades con menos de 8 reclamaciones.

Cuatro entidades tuvieron plazos de lectura superiores a la media de dos días naturales (Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española; Renta 4 Banco, S. A.; Bankinter, S. A. y Kutxabank, S. A.); dos leyeron las notificaciones en el plazo medio general de dos días (Singular Bank, S. A. y Abanca Corporación Bancaria, S. A.) y ocho lo hicieron en un plazo inferior a la media (Caixabank, S. A.; Banco Santander, S. A.; ING Bank N.V., Sucursal en España; Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. A.; MyInvestor Banco, S. A.; Banco de Sabadell, S. A.; Ibercaja Banco, S. A., y Unicaja Banco, S. A.).

➤ Ranking de entidades por plazo de contestación

En el cuadro 12 se ordenan las entidades, por unificar formas de cómputo de los plazos, por el número de días naturales que tardan en remitir la información y la documentación solicitadas en la petición de comentarios, con los ajustes correspondientes cuando se haya concedido una prórroga.

10 Una vez admitida a trámite una reclamación, se comunica al reclamante el inicio del expediente y se solicita a la entidad reclamada el envío de comentarios. Esta petición se notifica de forma telemática mediante el sistema CIFRADO de la CNMV (trámite ALR), de forma que la fecha de entrega de la notificación es la de lectura del envío. Dicha notificación se considera rechazada si, transcurridos diez días naturales desde la puesta a disposición de la entidad de la notificación, esta no ha accedido a su contenido (artículo 43 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

De media, las entidades contestaron a la petición inicial de alegaciones en 20 días naturales. Siete de ellas contestaron en un plazo superior (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. A.; Bankinter, S. A.; Caixabank, S. A.; Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española; Unicaja Banco, S. A.; Ibercaja Banco, S. A., y Renta 4 Banco, S. A.) y las otras siete en un plazo inferior (MyInvestor Banco, S. A.; Banco Santander, S. A.; ING Bank N.V., Sucursal en España; Kutxabank, S. A.; Singular Bank, S. A.; Abanca Corporación Bancaria, S. A., y Banco de Sabadell, S. A.)

Ranking de entidades por plazo de contestación a la petición inicial de alegaciones¹¹

CUADRO 12

Entidad con la que se tramita	Días naturales
1. BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A.	24
2. BANKINTER, S. A.	22
3. CAIXABANK, S. A.	22
4. DEUTSCHE BANK, SOCIEDAD ANÓNIMA ESPAÑOLA	21
5. UNICAJA BANCO, S. A.	21
6. IBERCAJA BANCO, S. A.	21
7. RENTA 4 BANCO, S. A.	21
8. MYINVESTOR BANCO, S. A.	19
9. BANCO SANTANDER, S. A.	18
10. ING BANK N.V., SUCURSAL EN ESPAÑA	18
11. KUTXABANK, S. A.	17
12. SINGULAR BANK, S. A.	17
13. ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A.	16
14. BANCO DE SABADELL, S. A.	16
Otras entidades ¹	20
Media	20

Fuente: CNMV.

1 30 entidades con menos de 8 reclamaciones.

Las entidades solicitaron prórroga para formular sus alegaciones en 205 ocasiones. Solo 5 de ellas fueron denegadas y las 200 restantes, concedidas. Las entidades solicitantes de las prórrogas fueron: Caixabank, S. A. (73); Banco Santander, S. A. (45); Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. A. (38); Unicaja Banco, S. A. (30); Bankinter, S. A. (8); Ibercaja Banco, S. A. (5); ING Bank N.V., Sucursal en España (2); Banco de Sabadell, S. A. (1); Open Bank, S. A. (1); Kutxabank, S. A. (1), y Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española (1).

➤ Ranking de entidades por porcentaje de reclamaciones con pronunciamientos favorables al reclamante

El cuadro 13 ordena las entidades por el porcentaje de informes favorables al reclamante calculado sobre el total de pronunciamientos (favorables y desfavorables).

11 A partir del día siguiente a aquel en que la entidad accede a la notificación, esta dispone de 21 días naturales, si la reclamación la hubiera presentado una persona física o entidad sin ánimo de lucro, o de 15 días hábiles, si el reclamante fuera una persona jurídica, para aportar alegaciones sobre las cuestiones planteadas por el reclamante, con la posibilidad de obtener una prórroga por la mitad del plazo inicialmente concedido si esta se solicita antes de que finalice dicho plazo.

7 entidades tienen porcentajes de informes favorables al reclamante por encima de la media general del 50,6 % (Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española; Ibercaja Banco, S. A.; Singular Bank, S. A.; MyInvestor Banco, S. A.; Bankinter, S. A.; ING Bank N.V., Sucursal en España, y Banco de Sabadell, S. A.) y 7 cuentan con un porcentaje inferior a dicha media (Caixabank, S. A.; Unicaja Banco, S. A.; Banco Santander, S. A.; Kutxabank, S. A.; Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. A.; Abanca Corporación Bancaria, S. A., y Renta 4 Banco, S. A.).

Ranking de entidades por porcentaje de pronunciamientos favorables al reclamante¹²

CUADRO 13

Entidad contra la que se tramita	% favorable	Autora de los hechos	Desfavorable	Favorable	% favorable
1. DEUTSCHE BANK, SOCIEDAD ANÓNIMA ESPAÑOLA	85,7		2	12	85,7
2. IBERCAJA BANCO, S. A.	80,0		2	8	80,0
3. SINGULAR BANK, S. A.	75,0		2	6	75,0
4. MYINVESTOR BANCO, S. A.	73,7		5	14	73,7
5. BANKINTER, S. A.	68,0		8	17	68,0
6. ING BANK N.V., SUCURSAL EN ESPAÑA	58,3		10	14	58,3
7. BANCO DE SABADELL, S. A.	57,9		8	11	57,9
8. CAIXABANK, S. A.	50,4	BANKIA, S. A.	1	4	80,0
		CAIXABANK, S. A.	63	61	49,2
9. UNICAJA BANCO, S. A.	50,0	LIBERBANK, S. A.	2	7	77,8
		UNICAJA BANCO, S. A.	20	15	42,9
10. BANCO SANTANDER, S. A.	47,8		59	54	47,8
11. KUTXABANK, S. A.	38,5		8	5	38,5
12. BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A.	33,3		38	19	33,3
13. ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A.	25,0		9	3	25,0
14. RENTA 4 BANCO, S. A.	22,2		7	2	22,2
Otras entidades ¹	49,0		25	24	49,0
Total	50,6		269	276	50,6

Fuente: CNMV.

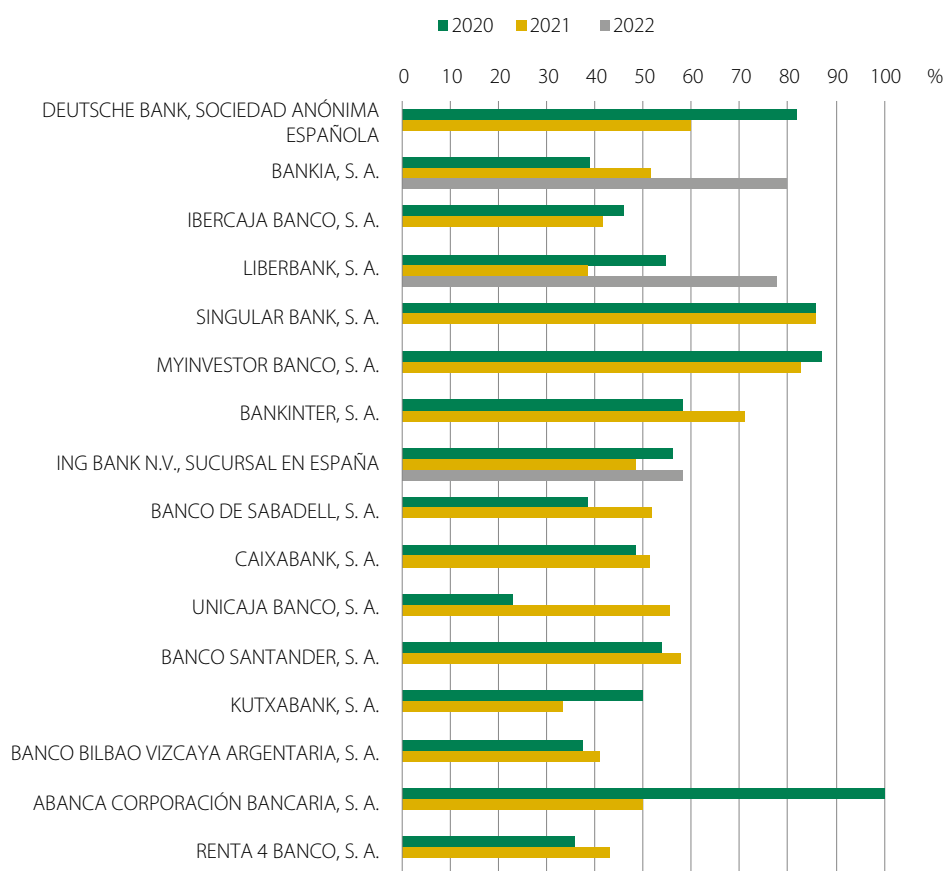
1 30 entidades con menos de 8 reclamaciones.

El gráfico 24 muestra la evolución por entidad del porcentaje de reclamaciones con pronunciamientos favorables al reclamante durante los últimos tres años. El porcentaje de pronunciamientos favorables al reclamante presenta una tendencia creciente en los casos de Bankia, S. A. y Banco de Sabadell, S. A. Por el contrario, el porcentaje de pronunciamientos favorables al reclamante se reduce en el caso de MyInvestor Banco, S. A. y Abanca Corporación Bancaria, S. A. El resto de entidades muestran una evolución irregular.

12 Los informes finales motivados pueden ser favorables o desfavorables al reclamante. En los primeros siempre se concluye que ha habido una actuación incorrecta por parte de la entidad reclamada y se indican los motivos concretos por los que el Servicio de Reclamaciones considera que la entidad no se habría ajustado a la normativa de transparencia y protección a la clientela o a las buenas prácticas y usos financieros.

Evolución del porcentaje¹ de pronunciamientos favorables al reclamante por entidad

GRÁFICO 24



Fuente: CNMV.

¹ El porcentaje se calcula sobre el total anual de pronunciamientos favorables y desfavorables al reclamante por entidad.

➤ **Ranking de entidades por número de allanamientos y avenimientos**

El cuadro 14 ordena las entidades por número de allanamientos y acuerdos alcanzados con el reclamante. Por un lado, destacan Caixabank, S. A.; Banco Santander, S. A.; Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. A.; Unicaja Banco, S. A., e ING Bank N.V., Sucursal en España por ser las entidades con el mayor número de allanamientos y avenimientos y, por otro lado, se encuentran MyInvestor Banco, S. A. y Renta 4 Banco, S. A., que no se allanaron ni alcanzaron ningún acuerdo con sus clientes en este periodo.

El gráfico 25 ordena las entidades por porcentaje de allanamientos/avenimientos alcanzados en 2022, con una comparativa respecto a los dos ejercicios previos.

Entidad contra la que se tramita	Total	Autora de los hechos	Allanamiento	Avenimiento	Total
1. CAIXABANK, S. A.	92		39	53	92
2. BANCO SANTANDER, S. A.	38		12	26	38
3. BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A.	35		12	23	35
4. UNICAJA BANCO, S. A.	18		12	6	18
5. ING BANK N.V., SUCURSAL EN ESPAÑA	12		9	3	12
6. BANCO DE SABADELL, S. A.	8		4	4	8
7. IBERCAJA BANCO, S. A.	5		3	2	5
8. BANKINTER, S. A.	5		3	2	5
9. KUTXABANK, S. A.	3		1	2	3
10. SINGULAR BANK, S. A.	3		2	1	3
11. ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A.	2		2		2
12. DEUTSCHE BANK, SOCIEDAD ANÓNIMA ESPAÑOLA	1		1		1
13. MYINVESTOR BANCO, S. A.	0				
14. RENTA 4 BANCO, S. A.	0				
Otras entidades ¹	8		3	5	8
Total	230		103	127	230

Fuente: CNMV.

1 30 entidades con menos de 8 reclamaciones.

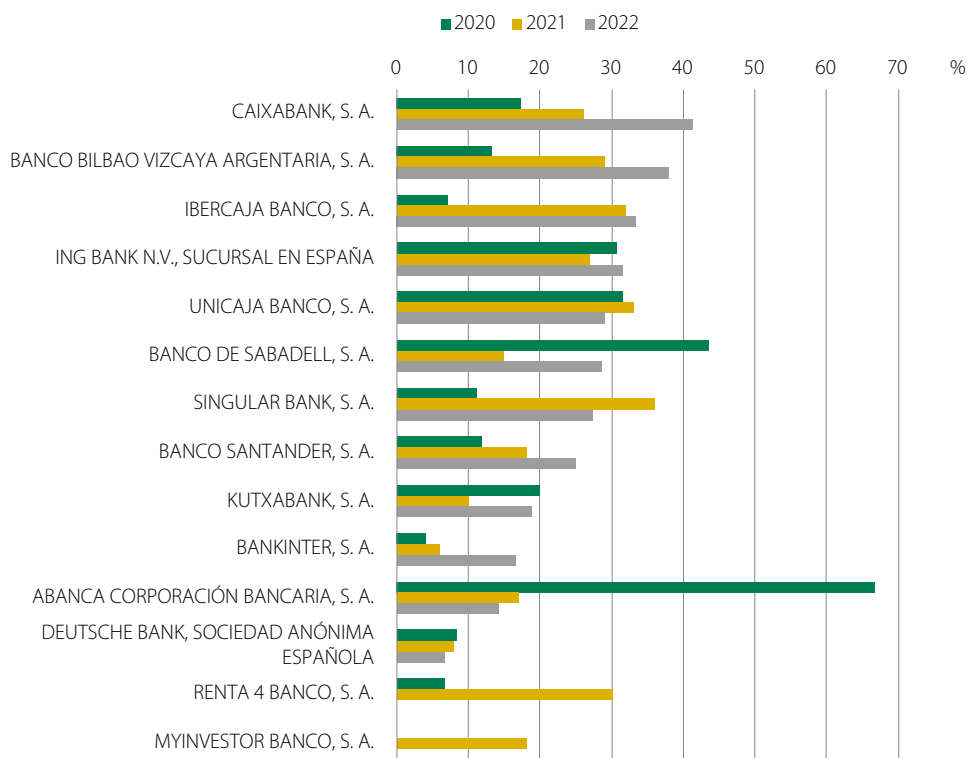
En el año 2022, Caixabank, S. A.; Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. A.; Ibercaja Banco, S. A., e ING Bank N.V., Sucursal en España presentan un porcentaje de allanamientos/avenimientos por encima del 30 %, seguidas de Unicaja Banco, S. A.; Banco de Sabadell, S. A.; Singular Bank, S. A., y Banco Santander, S. A. con un porcentaje entre el 30 % y el 20 %, y Kutxabank, S. A.; Bankinter, S. A., y Abanca Corporación Bancaria, S. A. con un porcentaje entre el 20 % y el 10 %. Por debajo del 10 % se encuentra Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española. Como se ha señalado anteriormente MyInvestor Banco, S. A. y Renta 4 Banco, S. A. no se allanaron ni llegaron a acuerdos con sus reclamantes.

En cuanto a la evolución de los porcentajes desde 2020, se aprecia una tendencia al alza en Caixabank, S. A.; Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. A., Ibercaja Banco, S. A.; Banco Santander, S. A., y Bankinter, S. A. Las entidades que no alcanzaron acuerdos ni se allanaron en 2022 sí lo hicieron en años previos, en particular Renta 4 Banco, S. A. en 2020 y 2021 y MyInvestor Banco, S. A. en 2021.

13 En algunos casos, las reclamaciones pueden finalizar porque la entidad decida atender la pretensión del reclamante (allanamiento) o porque la entidad y el reclamante lleguen a un acuerdo (avenimiento). En estos supuestos, el Servicio de Reclamaciones considera que se han satisfecho las pretensiones del reclamante y, en consecuencia, se procede al cierre de la reclamación sin pronunciamiento sobre el fondo del asunto planteado.

Evolución del porcentaje de avenimientos/allanamientos¹ por entidad

GRÁFICO 25



Fuente: CNMV.

1 El porcentaje se calcula sobre el total anual de reclamaciones resueltas por entidad (no se contabilizan las inadmisiones sobrevenidas).

➤ **Ranking de entidades por porcentaje de contestación a las actuaciones posteriores**

El cuadro 15 muestra que las entidades respondieron a dicha solicitud de información en el 90,6 % de los casos de media.

El porcentaje de contestación de diez de las entidades recogidas en el cuadro se situó por encima de la media y en cuatro casos fue inferior a esta.

Ranking de entidades por porcentaje de actuaciones posteriores comunicadas tras pronunciamientos favorables al reclamante¹⁴

CUADRO 15

Entidad contra la que se tramita	% sí	Autora de los hechos	No	Sí	Total	% sí
1. ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A.	100,0			3	3	100,0
2. BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A.	100,0			19	19	100,0
3. BANCO DE SABADELL, S. A.	100,0			11	11	100,0
4. BANCO SANTANDER, S. A.	100,0			54	54	100,0
5. IBERCAJA BANCO, S. A.	100,0			8	8	100,0
6. ING BANK N.V., SUCURSAL EN ESPAÑA	100,0			14	14	100,0
7. MYINVESTOR BANCO, S. A.	100,0			14	14	100,0
8. RENTA 4 BANCO, S. A.	100,0			2	2	100,0
9. SINGULAR BANK, S. A.	100,0			6	6	100,0
10. UNICAJA BANCO, S. A.	95,5	LIBERBANK, S. A.		7	7	100,0
		UNICAJA BANCO, S. A.	1	14	15	93,3
11. CAIXABANK, S. A.	89,2	CAIXABANK, S. A.	5	56	61	91,8
		BANKIA, S. A.	2	2	4	50,0
12. BANKINTER, S. A.	82,4		3	14	17	82,4
13. KUTXABANK, S. A.	80,0		1	4	5	80,0
14. DEUTSCHE BANK, SOCIEDAD ANÓNIMA ESPAÑOLA	25,0		9	3	12	25,0
Otras entidades ¹	79,2		5	19	24	79,2
Total	90,6		26	250	276	90,6

Fuente: CNMV.

1 30 entidades con menos de 8 reclamaciones.

➤ **Ranking de entidades por porcentaje de aceptación de las conclusiones recogidas en los informes del Servicio de Reclamaciones**

El cuadro 16 ordena las entidades por el porcentaje de aceptaciones de criterios o rectificación de la situación del reclamante y recoge tanto la información incluida en las contestaciones remitidas por las entidades como las consecuencias derivadas de su falta de contestación (no aceptación de criterios).

La media del porcentaje de aceptación de criterios o de rectificación de la situación del reclamante en 2022 fue del 77,2 % (9 entidades se sitúan por encima de esta media y 5 por debajo).

14 Habitualmente, los expedientes de reclamación finalizan con la emisión por parte del Servicio de Reclamaciones de un informe final motivado que se notifica al reclamante y se traslada a la entidad. Cuando dicho informe es favorable al reclamante, el traslado va acompañado de una solicitud de información para que la entidad manifieste, en el plazo de un mes, la aceptación o no de los presupuestos y criterios utilizados en el informe, así como para que, en su caso, aporte la justificación documental de haber rectificado la situación con el reclamante.

Ranking de entidades por porcentaje de aceptación de las conclusiones recogidas en los informes o rectificación tras pronunciamientos favorables al reclamante¹⁵

CUADRO 16

Entidad contra la que se tramita	% aceptación	Autora de los hechos	Acepta o se aviene/ rectifica	Ni acepta ni se aviene/ rectifica	No contesta	Total	% aceptación
1. BANCO DE SABADELL, S. A.	100,0		11			11	100,0
2. ING BANK N.V., SUCURSAL EN ESPAÑA	100,0		14			14	100,0
3. SINGULAR BANK, S. A.	100,0		6			6	100,0
4. BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A.	89,5		17	2		19	89,5
5. CAIXABANK, S. A.	87,7	CAIXABANK, S. A.	55	1	5	61	90,2
		BANKIA, S. A.	2		2	4	50,0
6. IBERCAJA BANCO, S. A.	87,5		7	1		8	87,5
7. BANCO SANTANDER, S. A.	87,0		47	7		54	87,0
8. UNICAJA BANCO, S. A.	81,8	LIBERBANK, S. A.	7			7	100,0
		UNICAJA BANCO, S. A.	11	3	1	15	73,3
9. KUTXABANK, S. A.	80,0		4		1	5	80,0
10. BANKINTER, S. A.	70,6		12	2	3	17	70,6
11. DEUTSCHE BANK, SOCIEDAD ANÓNIMA ESPAÑOLA	25,0		3		9	12	25,0
12. MYINVESTOR BANCO, S. A.	7,1		1	13		14	7,1
13. ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A.	0,0			3		3	0,0
14. RENTA 4 BANCO, S. A.	0,0			2		2	0,0
Otras entidades ¹	66,7		16	3	5	24	66,7
Total	77,2		213	37	26	276	77,2

Fuente: CNMV.

1 30 entidades con menos de 8 reclamaciones.

2.4 Información proporcionada por las entidades

Con carácter previo a la elaboración de esta Memoria 2022, se solicitó a los SAC de las entidades prestadoras de servicios de inversión contra las que se tramitaron seis o más reclamaciones información sobre distintas cuestiones.

La información solicitada a los SAC se dividió en dos grupos de cuestiones:

- Actuación respecto a las reclamaciones presentadas ante el SAC antes de que se presenten en el Servicio de Reclamaciones. Esta información tiene como finalidad analizar cómo actúan los SAC frente a sus clientes en primera instancia.
- Actuación una vez que las reclamaciones ya se han presentado ante el Servicio de Reclamaciones. Esta información tiene como finalidad conocer el número de inversores por entidad que acuden a esta segunda instancia para intentar que se satisfagan sus pretensiones.

15 Mientras que la entidad reclamada debe informar expresamente acerca de la aceptación de los criterios o de la rectificación de la situación del reclamante en su contestación al formulario previamente remitido por el Servicio de Reclamaciones, la no aceptación de los criterios puede comunicarse expresamente (no aceptación explícita) o no, es decir, la mera no contestación al formulario remitido a la entidad por el Servicio de Reclamaciones supone —conforme a lo establecido en la normativa al efecto— la no aceptación de los criterios (no aceptación implícita).

El objetivo de esta solicitud es poner de manifiesto el esfuerzo que estos Servicios están llevando a cabo para mejorar sus procedimientos, adaptarse a las nuevas exigencias normativas y conseguir solventar, de una forma cada vez más idónea, los problemas de sus clientes.

A continuación, se analiza en detalle la información facilitada por los SAC de las entidades¹⁶.

De la información proporcionada por las entidades se obtienen las siguientes conclusiones, reflejadas en el cuadro 17:

- Los SAC que más reclamaciones han recibido en el ejercicio 2022 han sido los de Caixabank, S. A. (3.607); Banco Santander, S. A. (2.704); Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. A. (1.689); ING Bank N.V., Sucursal en España (771), y Unicaja Banco, S. A. (560).

Estas 5 entidades representan el 84,6 % del total de las reclamaciones recibidas en el ejercicio por los SAC de empresas prestadoras de servicios de inversión.

- En cuanto al uso del Defensor del Cliente por parte de los clientes de aquellas entidades que disponen de esta figura, se observa, como en años anteriores, una disminución del número de reclamaciones presentadas ante este. El DC de Banco Santander, S. A. fue el que tramitó un mayor número de reclamaciones (77, un 2,8 % de las reclamaciones recibidas por la entidad). En el resto de entidades que disponen de esta figura, el número de reclamaciones presentadas ante él fue inferior, si bien, si se hace un análisis proporcional del número de reclamaciones que se tramitaron a través del DC respecto del número de reclamaciones totales recibidas por la entidad, el orden sería el siguiente: Banco de Sabadell, S. A. (32 reclamaciones, lo que supone un 14,4 % de las reclamaciones recibidas por la entidad); Deutsche Bank, S. A. E. (13 reclamaciones, que representan un 10,6 % del total); Bankinter, S. A. (55 reclamaciones, esto es, un 9,2 % de las recibidas), y, por último, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. A. (35 reclamaciones, un 2 %). El resto de entidades analizadas, como se ha indicado anteriormente, no disponen de esta figura.
- Aunque este análisis sirve para ofrecer una visión global y aproximada de la actuación que están llevando a cabo estos servicios, los datos y los resultados obtenidos deben tomarse con la debida cautela, puesto que no es posible saber si los criterios utilizados para obtener y aportar la información solicitada son los mismos en todas las entidades, aun cuando cada año se dan pautas más claras sobre qué debía incluirse o no en la información suministrada.
- Conforme a los datos proporcionados por las entidades, el porcentaje de reclamaciones que, tras acudir al SAC de la entidad o a su Defensor del Cliente, se elevan al Servicio de Reclamaciones en el mismo año se ha incrementado respecto del porcentaje del año anterior. A este respecto, en el año 2022 la media de reclamaciones que, tras acudir al SAC o al Defensor de las entidades ese mismo año, se presentaron ante el Servicio de Reclamaciones fue del 6 % frente al 4,8 % del ejercicio anterior. No obstante, en Renta 4 Banco, S. A. se supera esta media (10 reclamaciones, lo que representa un 26,3 % del total de

16 Todas las entidades han contestado a la solicitud de información.

reclamaciones recibidas en 2022 por el SAC de la entidad). Asimismo, se deben destacar los casos de Ibercaja Banco, S. A. (15 reclamaciones, 14,9 %) y Unicaja Banco, S. A. (83 reclamaciones, 14,8 % del total).

En este sentido, conviene mencionar que el número de reclamaciones recibidas o tramitadas por el Servicio de Reclamaciones en el año 2022 es superior al número que comunican las entidades que han acudido al Servicio de Reclamaciones tras pasar por el SAC de la entidad. Esto se debe a que los reclamantes disponen del plazo de un año —si es una persona física o una entidad sin ánimo de lucro— después de haber recibido la contestación del SAC o, en su defecto, transcurrido el plazo del que este dispone para contestar a la reclamación, para acudir al Servicio de Reclamaciones. Esto significa que las reclamaciones tramitadas ante la CNMV en 2022 pueden tener su origen tanto en incidencias resueltas por los SAC o los DC en dicho ejercicio como en las resueltas en el ejercicio anterior, lo que justificaría la diferencia en los datos manejados.

Por otra parte, si se comparan los datos proporcionados por las entidades en este ejercicio 2022 respecto con los aportados en el ejercicio anterior (2021), se obtienen las siguientes conclusiones:

- El número de reclamaciones presentadas en 2022 ante los SAC es muy inferior al del año anterior. En este sentido, destaca Banco Santander, S. A. con un 115,2 % menos de reclamaciones recibidas (5.820 en 2021 frente a 2.704 en 2022¹⁷). Le sigue Bankinter, S. A. con una disminución porcentual de un 27,5 % respecto del año anterior (695 en 2021 frente a 545 en 2022).
- Por el contrario, se ha producido un incremento considerable en el número de reclamaciones recibidas por Caixabank, S. A. (1.815 en 2021 frente a 3.607 en 2022¹⁸). Asimismo, también destaca el incremento de reclamaciones contra Kutxabank, S. A. (55 en 2021 frente a 139 en 2022) e Ibercaja Banco, S. A. (52 en 2021 frente a 101 en 2021).
- En relación con las reclamaciones presentadas ante el Defensor del Cliente, solo se incrementaron en Bankinter, S. A. (26 en 2021 frente a 55 en 2022).
- Sin embargo, el Defensor del Cliente de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. A. vio reducido el número de reclamaciones que se interpusieron ante él considerablemente (101 en 2021 frente a 35 en 2022). En menor medida, el número de reclamaciones presentadas ante el Defensor del Cliente también disminuyó en el caso de Banco Santander, S. A. (100 en 2021 frente a 77 en 2022).

17 Debe tenerse en consideración que en el ejercicio anterior Banco Santander resolvió muchas reclamaciones que correspondían a Banco Popular o que se referían a la compra de un banco por otro.

18 Al contrario que en el supuesto anterior, en este caso Caixabank todavía está resolviendo las reclamaciones que tuvieron origen en actuaciones llevadas a cabo por Bankia o en reclamaciones que traen origen en la fusión por absorción de la segunda por la primera.

	N.º de reclamaciones sobre temas del mercado de valores recibidas en 2022			N.º de reclamaciones en las que se ha acudido al Servicio de Reclamaciones de la CNMV en 2022	% ¹
	En el SAC	En el DC	En el SAC o DC		
ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A.	204	-	204	18	8,8
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A.	1.689	35	1.724	72	4,2
BANCO DE SABADELL, S. A.	190	32	222	20	9,0
BANCO SANTANDER, S. A.	2.704	77	2.781	132	4,7
BANKINTER, S. A.	545	55	600	20	3,3
CAIXABANK, S. A.	3.607	-	3.607	230	6,4
DEUTSCHE BANK, SOCIEDAD ANÓNIMA ESPAÑOLA	110	13	123	11	8,9
IBERCAJA BANCO, S. A.	101	-	101	15	14,9
ING BANK N.V., SUCURSAL EN ESPAÑA	771	-	771	42	5,4
KUTXABANK, S. A.	139	-	139	4	2,9
MYINVESTOR BANCO, S. A.	219	-	219	10	4,6
RENTA 4 BANCO, S. A.	38	-	38	10	26,3
SINGULAR BANK, S. A.	151	-	151	12	7,9
UNICAJA BANCO, S. A.	560	-	560	83	14,8
Total	11.028	212	11.240	679	6,0

Fuente: Datos facilitados por las entidades.

1 Porcentaje de reclamaciones recibidas por los SAC o los DC en 2022 que, con posterioridad, se han presentado ante el Servicio de Reclamaciones.

En cuanto a las reclamaciones que no son admitidas por los SAC por no cumplir con todos los requisitos exigidos para ello, pueden obtenerse las siguientes conclusiones¹⁹:

- El número de inadmisiones es proporcional al número de admisiones, de forma que las entidades que tuvieron una entrada de reclamaciones mayor también tuvieron un mayor número de inadmisiones: Caixabank, S. A. (503 de 3.607), Banco Santander, S. A. (275 de 2.704) y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. A. (87 de 1.689).

En términos porcentuales —número de inadmisiones respecto del número de reclamaciones presentadas ante el SAC—, este sería igual o superior al 10 % en los casos de Caixabank, S. A. (13,9 %); Banco de Sabadell, S. A. (12,1 %); Abanca Corporación Bancaria, S. A. (11,3 %); y Banco Santander, S. A. (10,2 %).

Ha de destacarse el caso del SAC de Singular Bank, S. A., que no inadmitió ninguna reclamación de las interpuestas ante él.

19 Se debe tener en cuenta que los datos obtenidos toman como punto de partida que las inadmisiones informadas se refieren a reclamaciones presentadas en 2021, cuando es posible que en dicho ejercicio se hayan inadmitido reclamaciones presentadas a finales del ejercicio inmediatamente anterior.

- En relación con las inadmisiones acordadas por los Defensores del Cliente de las entidades, es destacable el número de inadmisiones del DC de Banco de Sabadell, S. A. (10 reclamaciones de un total de 31).

Reclamaciones inadmitidas por las entidades en 2022 relativas al mercado de valores

CUADRO 18

	SAC			DC		
	Inadmitidas	Recibidas	% ¹	Inadmitidas	Recibidas	% ¹
ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A.	23	204	11,3	0	0	-
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A.	87	1.689	5,2	1	35	2,9
BANCO DE SABADELL, S. A.	23	190	12,1	10	32	31,3
BANCO SANTANDER, S. A.	275	2.704	10,2	0	77	0,0
BANKINTER, S. A.	23	545	4,2	0	55	0,0
CAIXABANK, S. A.	503	3.607	13,9	0	0	-
DEUTSCHE BANK, SOCIEDAD ANÓNIMA ESPAÑOLA	10	110	9,1	0	13	0,0
IBERCAJA BANCO, S. A.	8	101	7,9	0	0	-
ING BANK N.V., SUCURSAL EN ESPAÑA	65	771	8,4	0	0	-
KUTXABANK, S. A.	2	139	1,4	0	0	-
MYINVESTOR BANCO, S. A.	3	219	1,4	0	0	-
RENTA 4 BANCO, S. A.	3	38	7,9	0	0	-
SINGULAR BANK, S. A.	-	151	0,0	0	0	-
UNICAJA BANCO, S. A.	27	560	4,8	0	0	-
Total	1.052	11.028	9,5	11	212	5,2

Fuente: Datos facilitados por las entidades.

1 Porcentaje de las reclamaciones inadmitidas sobre las recibidas.

En cuanto al resultado obtenido por los reclamantes (favorable o desfavorable a sus pretensiones) en la resolución de sus reclamaciones ante los SAC:

- El SAC que más reclamaciones resolvió fue el de Caixabank, S. A. (3.124) seguido del de Banco Santander, S. A. (2.505) y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. A. (1.553).
- Respecto del resultado obtenido por los reclamantes en sus reclamaciones ante los SAC, los SAC de las entidades con un porcentaje superior a la media (38 %) en reclamaciones favorables a sus clientes fueron: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. A. (49,1 %); Caixabank, S. A. (47,1 %); MyInvestor Banco, S. A. (46,3 %), y Renta 4 Banco, S. A. (45,7 %).
- En relación con los Defensores del Cliente, el que más expedientes de reclamación ha resuelto en el ejercicio 2022 fue el de Banco Santander, S. A. (77), seguido por el DC de Bankinter, S. A. (49); de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. A. (32); de Banco de Sabadell, S. A. (21), y de Deutsche Bank, S. A. E. (13).
- Respecto al resultado obtenido por los reclamantes, el Defensor que ha emitido un mayor número de resoluciones favorables a los reclamantes en el año 2022 fue el de Banco de Sabadell, S. A. (52,4 % de los supuestos analizados); el de Banco Santander, S. A. (40,3 %); el de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. A. (31,3 %); el de Bankinter S. A. (28,6 %), y el de Deutsche Bank, S. A. E. (15,4 %).

Si se comparan los datos proporcionados por las entidades en 2022 y 2021, se pueden observar algunas variaciones significativas en cuanto a los porcentajes de informes favorables a los reclamantes emitidos.

En el año 2022 en 4 entidades el porcentaje de expedientes favorables fue superior al 40 %: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. A. (49,1 %); Caixabank, S. A. (47,1 %); MyInvestor Banco, S. A. (46,3 %), y Renta 4 Banco, S. A. (45,7 %). Sin embargo, este porcentaje de informes favorables se reducía a 3 SAC en 2021: los de Unicaja Banco, S. A. (55,5 %); MyInvestor Banco, S. A., (50,3 %), y Caixabank, S. A. (42,8 %).

En 2 entidades aumenta notablemente el porcentaje de expedientes favorables a los reclamantes, concretamente en ING Bank N.V., Sucursal en España (un 33,2 % en 2022 frente a un 3,2 % en 2021) y en Banco Santander, S. A. (un 27,4 % en 2022 frente a un 12,9 % en 2021).

Por el contrario, el número de informes favorables a los reclamantes disminuye de forma relevante en Ibercaja Banco, S. A. (un 7,5 % en 2022 frente a un 37,5 % en 2021) y en Unicaja Banco, S. A. (un 32,1 % en 2022 frente a un 55,5 % en 2021).

En relación con las reclamaciones resueltas por los Defensores del Cliente de las entidades, se observa un ligero aumento de los informes favorables a los reclamantes en las resoluciones del DC de Banco Santander, S. A. (un 40,3 % en 2022 frente a un 33,1 % en 2021) y de Banco de Sabadell, S. A. (un 52,4 % en 2022 frente a un 50 % en 2021) y una disminución más relevante, por el contrario, en las del DC de Deutsche Bank, Sociedad Anónima Española (un 15,4 % en 2022 frente a un 30,8 % en 2021).

Reclamaciones admitidas y resueltas por las entidades en 2021 relativas al mercado de valores

CUADRO 19

	SAC			DC		
	Favorable	Desfavorable	% ¹	Favorable	Desfavorable	% ¹
ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A.	25	155	13,9	-	-	-
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A.	763	790	49,1	10	22	31,3
BANCO DE SABADELL, S. A.	52	104	33,3	11	10	52,4
BANCO SANTANDER, S. A.	686	1.819	27,4	31	46	40,3
BANKINTER, S. A.	201	325	38,2	14	35	28,6
CAIXABANK, S. A.	1.472	1.652	47,1	-	-	-
DEUTSCHE BANK, SOCIEDAD ANÓNIMA ESPAÑOLA	14	70	16,7	2	11	15,4
IBERCAJA BANCO, S. A.	7	86	7,5	-	-	-
ING BANK N.V., SUCURSAL EN ESPAÑA	225	452	33,2	-	-	-
KUTXABANK, S. A.	24	76	24,0	-	-	-
MYINVESTOR BANCO, S. A.	100	116	46,3	-	-	-
RENTA 4 BANCO, S. A.	16	19	45,7	-	-	-
SINGULAR BANK, S. A.	20	131	13,2	-	-	-
UNICAJA BANCO, S. A.	153	324	32,1	-	-	-
Total	3.758	6.119	38,0	68	124	35,4

Fuente: Datos facilitados por las entidades.

1 Porcentaje de las reclamaciones favorables al reclamante sobre el total de las resueltas (es decir, favorables y desfavorables al reclamante).

2.5 Mecanismos de cooperación internacional

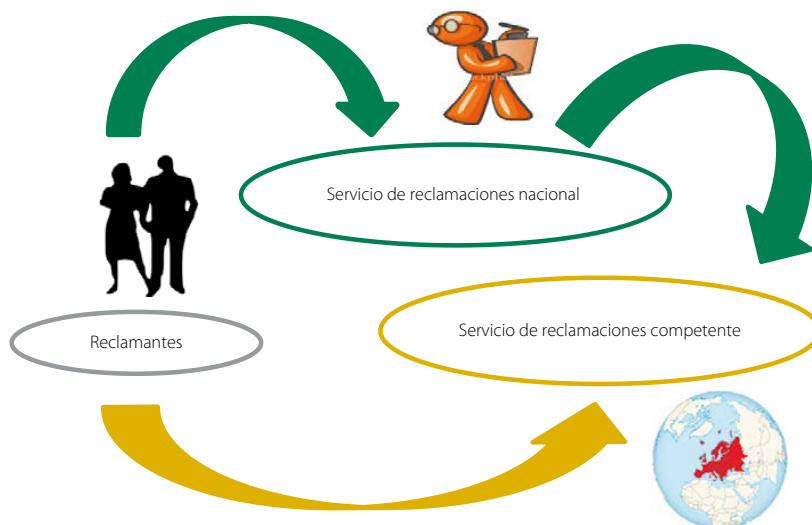
2.5.1 Financial Dispute Resolution Network (FIN-NET)

Financial Dispute Resolution Network (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 (EEE²⁰). FIN-NET surge siguiendo la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo. Fue creada por la Comisión Europea en el año 2001 y pretende facilitar el acceso a los procedimientos de denuncia extrajudicial en caso de litigios financieros transfronterizos dentro del Espacio Económico Europeo. La CNMV se adhirió a FIN-NET en el año 2008.

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

Las entidades asociadas a FIN-NET son organismos de resolución de litigios de países o territorios europeos que no forman parte del EEE y donde la Directiva sobre ADR (Directiva sobre resolución alternativa de litigios) no es aplicable.

Hasta el año 2021, Reino Unido era uno de los miembros de FIN-NET más activos. Sin embargo, actualmente y debido al *brexit*, ha pasado a ser entidad asociada, juntamente con Suiza y las Islas del Canal, colaborando todos ellos con la red FIN-NET y respetando los principios esenciales de las normas de la Unión Europea (UE) sobre resolución alternativa de litigios.



20 FIN-NET tiene miembros en la mayoría de los países del EEE, esto es, la UE, Islandia, Liechtenstein y Noruega.

Los miembros de esta red se comprometen a cumplir con un memorándum de entendimiento (MOU²¹), en el que se recogen los mecanismos y las condiciones de cooperación para facilitar la resolución de los conflictos transfronterizos. Aunque las disposiciones del MOU no son jurídicamente vinculantes para las partes, la CNMV ha asumido el compromiso de cumplirlas. El documento se revisó en mayo de 2016 para adaptarse a la Directiva sobre ADR²².

Desde septiembre de 2018, el Servicio de Reclamaciones es miembro del Steering Committee de FIN-NET, formado por 12 miembros y encargado del programa de trabajo de FIN-NET que se debatirá en las reuniones plenarias. El mandato de los miembros del Steering Committee dura dos años. No obstante, dada la situación de pandemia producida en 2020, la última renovación del mandato se realizó en 2021.

➤ Reuniones plenarias

La asamblea plenaria de FIN-NET se reúne dos veces al año, fundamentalmente para informar sobre los desarrollos normativos de la Unión Europea en el área de la resolución alternativa de litigios²³ y servicios financieros, sobre los desarrollos normativos a nivel nacional por parte de cada Estado miembro y sobre las novedades que afectan a sus respectivas áreas de resolución alternativa de litigios, así como para realizar un intercambio y una puesta en común de ejemplos concretos de reclamaciones, tanto desde un punto de vista nacional como transfronterizo. Es decir, en las reuniones se tratan temas no solo de productos de inversión, sino también de aquellos que atañen a productos bancarios y de seguros.

El Servicio de Reclamaciones ha participado en las dos reuniones plenarias que se celebraron en 2022. Es menester señalar que la segunda de las reuniones volvió a ser presencial en la ciudad de Bruselas, en concreto el 24 de noviembre de 2022, dado que desde la crisis sanitaria vivida en el año 2020 las reuniones se realizaban telemáticamente. Actualmente, está previsto que de las dos reuniones anuales, una se celebre telemáticamente y la otra, presencialmente.

Los principales temas tratados en los plenarios fueron:

- *Review of the ADR Directive and ODR Regulation*: Se informó de que se está llevando a cabo un proceso para evaluar la implementación de la normativa europea sobre ADR²⁴.

21 *Memorandum of Understanding* (MOU).

22 Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, 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) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

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

24 Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, 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) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2017, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 2006/2004. Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

Dicho proceso está detallado en el programa de trabajo de la Comisión para el año 2023, y los instrumentos legislativos revisados están previstos para el segundo trimestre de 2023. No se están pensando en modificaciones de calado en el procedimiento, sino que más bien estarán dirigidas al actual Reglamento ODR, en concreto a la plataforma, ya que durante el estudio de la información se ha detectado que muchos comerciantes no suelen participar en el procedimiento (en aquellos casos en los que no es obligatorio participar) y que existen obstáculos para acceder a soluciones de reparación justa en casos transfronterizos.

- *Instant payments*: Se presentó el proyecto de regulación sobre las conocidas como *transferencias de dinero instantáneas*. Las transferencias instantáneas son una importante innovación tecnológica en los pagos que permite transferir dinero las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año y en menos de 10 segundos. Actualmente, alrededor del 13 % de todas las transferencias en euros en la UE se procesan como transferencias instantáneas y con un coste variable dependiendo de cada entidad; por ello se requiere una legislación armonizada al respecto. Una vez que el reglamento entre en vigor, se prevé una aplicación escalonada de este, dependiendo de si el proveedor de servicios de pago se encuentra establecido en un Estado miembro cuya moneda es el euro o si está radicado en un Estado miembro cuya moneda no lo es.
- *Fraud in payment services*: Con motivo del incremento que se está produciendo en las reclamaciones de fraude en los servicios de pago, en una de las reuniones plenarias uno de los miembros de ese sector expuso los tipos de fraude que se están detectando, como son el *phishing*, el *spoofing* (suplantación de identidad) o el *SIM swap fraud* (intercambio de SIM).

En este tipo de reclamaciones se trata de diferenciar cuándo existe una negligencia grave por parte del ordenante en el cumplimiento de sus obligaciones de custodia del instrumento de pago y de las claves de seguridad, así como que haya notificado a la entidad dicha circunstancia sin demora.

- *Credit protection Insurance (CPI) sold via banks – Presentation by EIOPA* (Autoridad Europea de Seguros y Pensiones): En una de las reuniones se realizó una presentación acerca del estudio sobre el funcionamiento del mercado de la UE para los productos de seguro de cobertura del riesgo de crédito (IPC) vendidos a través de bancos (que actúan como intermediarios de seguros), con el objeto de proporcionar orientación y evidencia de propuestas de políticas razonadas y de supervisión coherentes. A partir de los datos obtenidos se pudieron identificar los siguientes problemas: elección limitada del consumidor y barreras para comparar precios, alta diversidad de productos y dispersión de precios a nivel nacional y de la Unión, problemas con la cancelación del producto de seguro y el cambio de proveedores, y alto riesgo de conflictos de intereses (entre bancos y aseguradoras) debido a una elevada rentabilidad inusual (la mayor problemática, ya que redundaría en un precio más alto para el consumidor).

Asimismo, EIOPA emitió una advertencia a las empresas de seguros y bancos para abordar las altas comisiones y el riesgo de conflictos de intereses en el contexto de los modelos de negocio de banca-seguros y se continuará debatiendo con las autoridades competentes de cada país para monitorear la implementación de la advertencia.

2.5.2 International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO Network)

Actividad durante 2022

Durante el año 2017 el Departamento de Inversores se incorporó al International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO Network). Dicho organismo se creó en 2007 con el objetivo general de trabajar conjuntamente en el desarrollo de la resolución de litigios, intercambiando experiencias e información en diferentes áreas: esquemas, funciones y modelos de gestión; códigos de conducta; uso de la tecnología de la información; gestión de aspectos sistémicos; tramitación de reclamaciones transfronterizas (*cross-border complaints*), y formación del personal y educación continua.

Los miembros de INFO Network son entidades que operan como mecanismos independientes de resolución extrajudicial de litigios en el sector financiero. Dependiendo de sus competencias, dichas entidades proporcionan servicios de resolución de litigios a consumidores que no han podido resolver el asunto directamente con la empresa proveedora de servicios financieros en las siguientes áreas: banca, inversiones, seguros, crédito, asesoramiento financiero y pensiones/jubilación.

El Servicio de Reclamaciones ha participado en la 15ª reunión anual de INFO Network, la cual se llevó a cabo por videoconferencia el miércoles 27 de septiembre de 2022. Además de tratarse temas institucionales del organismo, cabe destacar las oportunidades de *networking* internacional que este tipo de eventos permiten entre los participantes, así como el intercambio de experiencias y conocimientos.

2.5.3 Reclamaciones transfronterizas

En 2022 el Servicio de Reclamaciones recibió un total de 52 expedientes en los que el reclamante o la reclamada estaban establecidos en el extranjero, desglosados de la siguiente manera:

Número de expedientes transfronterizos



Los residentes en España se dirigieron contra entidades extranjeras que actuaban en régimen de libre prestación de servicios en 31 casos. Dado que el Servicio de Reclamaciones carece de competencias para tramitar estos expedientes, al actuar las

entidades extranjeras en régimen de libre prestación de servicios, se facilitó a los reclamantes información de los organismos encargados de la resolución extrajudicial de reclamaciones de los países donde estaban establecidas las sociedades reclamadas. De los 15 expedientes contra entidades establecidas en los países miembros de FIN-NET, uno fue remitido al Servicio de Reclamaciones del Banco de España por versar sobre materias de su competencia y en los 14 restantes se ofreció al reclamante la posibilidad de que el Servicio de Reclamaciones trasladara la reclamación al organismo competente, lo que se solicitó en 4 casos. Los 16 expedientes contra entidades establecidas en países que no eran miembros de FIN-NET se referían a entidades establecidas en Chipre, excepto 1 caso, que se refería a una entidad establecida en Bulgaria.

Por otro lado, 14 residentes en otros países de la Unión Europea y 7 residentes fuera de ella presentaron solicitudes de apertura de un expediente de reclamación contra entidades establecidas en nuestro país o entidades establecidas en otros países que operaban en España a través de una sucursal. De estos expedientes, 8 fueron inadmitidos (5 casos por ser competencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España y 3 casos por no haber contestado a la solicitud de subsanación de los requisitos de admisión de la reclamación o a la petición de alegaciones a una causa de inadmisión). Los 13 restantes fueron admitidos y de ellos, 6 fueron resueltos con informe final motivado favorable al reclamante, 3 fueron resueltos con informe final motivado desfavorable al reclamante, 2 se resolvieron con el allanamiento de la entidad a las pretensiones del reclamante, otro se resolvió con un acuerdo entre el reclamante y la reclamada, y 1 está pendiente de resolver a la fecha de elaboración de la Memoria.

Por último, no se recibieron expedientes contra entidades extranjeras que operan en España en régimen de libre prestación de servicios iniciados por reclamantes residentes fuera de España.

3 Criterios más relevantes aplicados en la resolución de las reclamaciones de 2022

3 Criterios más relevantes aplicados en la resolución de las reclamaciones de 2022		73
3.1	Conveniencia en la comercialización/solo ejecución	73
	➤ Iniciativa del cliente y modelo de advertencia para la exención de la obligación de evaluar la conveniencia en productos no complejos	74
	➤ Valoración de los conocimientos y la experiencia del cliente	76
	✓ Conocimientos financieros	77
	✓ Experiencia inversora previa	77
	✓ Formación y experiencia profesional	78
	✓ Valoración según la complejidad y riesgo del producto o servicio de inversión	78
	✓ Valoración según la naturaleza del cliente	79
	➤ Complimentación y coherencia del test de conveniencia	80
	➤ Supuestos de cotitularidad o representación	82
	➤ Entrega al cliente de una copia del documento que recoja la evaluación realizada	83
	➤ Compra de acciones mediante la concesión de un préstamo o crédito	84
3.2	Idoneidad en el asesoramiento en materia de inversión y gestión de carteras de clientes	85
	➤ Valoración de los conocimientos y la experiencia del cliente, situación financiera y objetivos de inversión	86
	➤ Mercado objetivo o destinatario de los instrumentos financieros	87
	➤ Complimentación y coherencia del test de idoneidad	91
	➤ Informe de idoneidad en el asesoramiento en materia de inversión	93
	➤ Servicio de evaluación periódica de la idoneidad	94
	➤ Adecuación del contrato de gestión de carteras al perfil del cliente	96
3.3	Información previa	97
	➤ Documento de datos fundamentales de PRIIP	97
	➤ Entrega de la información previa sobre las IIC	101
	➤ Ausencia de información sobre limitaciones en la operativa de IIC	102
3.4	Información posterior	104
	➤ Información para aplicar los convenios de doble imposición	104
	➤ Omisión de las posiciones mantenidas en la entidad absorbida tras su integración en la entidad absorbente	105
	➤ Información sobre la decisión de liquidar una IIC extranjera	107
	➤ Inclusión de enlaces electrónicos en la información periódica sobre IIC extranjeras remitida en papel	108
	➤ Información sobre acontecimientos que afecten a los valores	109
	➤ Transmisión de los precios del mercado en la plataforma web	110
	➤ Solicitudes de información extemporáneas o desproporcionadas	111
	➤ Solicitud de información sobre la operativa durante la prestación de un servicio de gestión de carteras	113
	➤ Solicitud de información fiscal	115
3.5	Órdenes	116
	➤ Compra de acciones en fecha <i>ex-date</i> sin derecho al dividendo	116
	➤ Venta de acciones por lotes	117
	➤ Ejecución de orden a mercado tras activarse una orden <i>stop loss</i>	118
	➤ Incidencia al cursar una orden telemática y ausencia de canal a distancia alternativo	121
	➤ Exigencia de personarse en la oficina para cancelar un contrato de gestión de carteras suscrito electrónicamente	123
	➤ Incidencias en la tramitación de traspasos entre IIC	125
3.6	Comisiones	129
	➤ Información previa sobre los costes y operaciones de fondos de inversión	130
	✓ Antes de una orden de suscripción o reembolso de fondos de inversión	130
	✓ Antes de una orden de traspaso de fondos de inversión	132
	➤ Información previa sobre las operaciones y servicios del mercado de valores	133
	✓ Operaciones recurrentes o puntuales	133
	✓ Tarifas reales (no máximas)	135
	✓ Modificación de las tarifas inicialmente pactadas	135
	➤ Custodia y administración por inversión en IIC	138
	➤ Fondos con distintas clases de participaciones	138
	➤ Operaciones en moneda extranjera. Cambio aplicado a las divisas	141

	➤ Cuenta instrumental de efectivo vinculada a cuentas de valores, fondos de inversión y productos estructurados	144
	➤ Comisiones por custodia y administración de valores improductivos y excluidos de cotización o suspendidos de negociación durante un periodo de tiempo prolongado	146
3.7	Testamentarías	148
	➤ Comunicación del fallecimiento, bloqueo de las cuentas de valores: efectos en las cuentas en cotitularidad	148
	➤ Conocimiento del caudal relicto: pasos que seguir	150
	✓ Certificado de posiciones del causante	150
	✓ Liquidación <i>mortis causa</i> de la sociedad de gananciales	151
	➤ Cuentas en régimen de cotitularidad: proindiviso heredado	153
	➤ Derecho de información del heredero	154
	➤ Adjudicación y partición de la herencia y liquidación del impuesto de sucesiones y donaciones	156
	➤ Análisis de la documentación y cambio de titularidad: apertura de cuenta de valores o fondos de inversión	158
	✓ Cambio de titularidad por testamentaría y traspaso de las acciones en un mismo acto, sin tener que abrir una cuenta de valores en la entidad	159
	➤ Plazos	160
	➤ Comisiones: comisión bancaria vs. comisión por cambio de titularidad, información previa, extensión de la comisión por cambio de titularidad a los cotitulares del causante, carácter abusivo y proporcionalidad	161
3.8	Funcionamiento del servicio de atención al cliente (SAC)	164

Criterios más relevantes aplicados en la resolución de las reclamaciones de 2022

3 Criterios más relevantes aplicados en la resolución de las reclamaciones de 2022

En este capítulo se describen, de manera general, los criterios de la CNMV más relevantes aplicados en la resolución de las reclamaciones de 2022.

A este respecto, ha de indicarse que estos criterios surgen de la interpretación de la normativa sectorial y de las buenas prácticas aceptadas y reconocidas, con carácter general, por los intervinientes en el mercado. Dichos criterios se derivan del ejercicio de las labores que la CNMV tiene encomendadas, si bien aplicadas a los casos concretos que se analizaron en cada una de las reclamaciones tramitadas en el ejercicio 2022. Responden, en consecuencia, a un momento temporal y a unas circunstancias concretas, por lo que los cambios normativos futuros o las variaciones en las circunstancias específicas puestas de manifiesto en cada expediente podrían dar lugar a modificaciones en ellos.

La publicidad que se da a estos criterios no pretende ser más que un catálogo actualizado de las interpretaciones normativas y buenas prácticas que rigen en el sector a una fecha concreta, la de su publicación, y nada impide que puedan ser modificados o matizados en un momento temporal posterior.

Los criterios aplicados en la resolución de reclamaciones en años anteriores que amplían y complementan los contenidos en la presente Memoria se encuentran disponibles en las publicaciones¹ de la web de la CNMV.

3.1 Conveniencia en la comercialización/solo ejecución

La evaluación de la conveniencia supone que, cuando se presten servicios distintos del servicio de asesoramiento en materia de inversiones o de gestión de carteras, la empresa que preste servicios de inversión deberá solicitar al cliente —incluidos, en su caso, los clientes potenciales— que facilite información sobre sus conocimientos y experiencia en el ámbito de inversión correspondiente al tipo concreto de producto o servicio ofrecido o solicitado, con la finalidad de que la entidad pueda evaluar si el servicio o producto de inversión es adecuado para el cliente. En caso de que, con base en esta información, la entidad considere que el producto o el servicio de inversión no es adecuado para el cliente, se lo advertirá. Si el cliente no proporciona la información o esta es insuficiente, la entidad le advertirá de que dicha decisión le impide determinar si el servicio de inversión o producto previsto es adecuado para él².

1 <https://www.cnmv.es/portal/Publicaciones/PublicacionesGN.aspx?id=23>

2 Artículo 214 del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

El 19 de abril de 2022, la CNMV comunicó la adopción de las Directrices de ESMA relativas a determinados aspectos de los requisitos de conveniencia y solo ejecución de MiFID II³ y la aprobación de una Guía técnica para la evaluación de la conveniencia⁴. Además de las reclamaciones más relevantes en el ámbito de la conveniencia, se destacan en este epígrafe algunas novedades que suponen tanto la aplicación a estas de las mencionadas directrices de ESMA como de la Guía técnica de la CNMV.

➤ **Iniciativa del cliente y modelo de advertencia para la exención de la obligación de evaluar la conveniencia en productos no complejos**

Existen supuestos excepcionales en los que la entidad puede acogerse a una exención y no evaluar la conveniencia del producto o servicio para el cliente. A tal efecto, deben concurrir unos estrictos requisitos que se indican a continuación⁵:

- i) Que la orden se refiera a un instrumento financiero no complejo.
- ii) Que el servicio se preste a iniciativa del cliente.
- iii) Que la entidad le haya informado con claridad de que no está obligada a evaluar la conveniencia del instrumento ofrecido o del servicio prestado y que, por tanto, el cliente no goza de la protección establecida en las normas de conducta de la legislación sobre el mercado de valores, pudiendo realizarse esta advertencia en formato normalizado.
- iv) Que la entidad cumpla con las exigencias establecidas en la normativa para prevenir, detectar y gestionar posibles conflictos de intereses.

Esta previsión se limita a los casos en que la entidad preste exclusivamente el servicio de ejecución o recepción y transmisión de órdenes de clientes, con o sin prestación de servicios auxiliares. De tales servicios auxiliares se exceptúa expresamente la concesión de créditos o préstamos⁶ que no se refieran a límites crediticios existentes de préstamos, cuentas corrientes y autorizaciones de descubiertos de clientes.

Conforme a las Directrices de ESMA, las empresas deben poder determinar si un cliente ha emitido su orden en respuesta a una comunicación personalizada de la empresa o en nombre de tal empresa. En tales casos, la empresa deberá descalificar la operación a efectos de la exención de solo ejecución⁷.

La Guía técnica de la CNMV ha indicado algunos casos en los que resulta poco probable que la iniciativa haya partido del cliente. En particular:

3 Directrices relativas a determinados aspectos de los requisitos de conveniencia y solo ejecución de la Directiva MiFID II de 12 de abril de 2022 (ESMA 35- 43-3006).

4 *Guía técnica 2/2022 para la evaluación de la conveniencia*, de 19 de abril de 2022.

5 Artículo 216 del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

6 En virtud el artículo 141, letra b), del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

7 Directriz 12, párrafo 90, de las Directrices relativas a determinados aspectos de los requisitos de conveniencia y solo ejecución de la Directiva MiFID II de 12 de abril de 2022 (ESMA 35- 43-3006).

- En canales de distribución como la red de sucursales o en algunos casos en el canal telefónico (en concreto cuando es el operador telefónico quien ha llamado al cliente), resulta más probable que puedan realizarse comunicaciones personalizadas a los clientes al haber un contacto personal con el cliente, mientras en otros canales, como los canales *on line* o internet, en los que en general no se produce ningún contacto personal con el cliente, resultan mucho menos frecuentes. En caso de que, durante el contacto personal con el cliente, se le presenten diversas alternativas, no debe considerarse que existe una comunicación personalizada.
- Cuando se realizan campañas internas de venta de un producto concreto a través de su red de sucursales o del canal telefónico (sin apoyo de campañas publicitarias dirigidas al público en general en medios de comunicación), durante un corto espacio de tiempo, no resulta razonable considerar que, en la mayoría de los casos o en muchos de ellos, la iniciativa ha correspondido a los clientes⁸.

En el caso de que las advertencias se realicen en documentos separados de la orden, deben establecerse los procedimientos oportunos para que queden referidas de forma inequívoca a la operación de que se trate⁹. En la R/743/2021, tratándose de una operación de compra de un producto no complejo a instancia del cliente, la entidad decidió acogerse a la exención y aportó un documento con una advertencia al efecto. Ahora bien, en la medida en que la advertencia carecía de la firma del cliente y de cualquier otro indicio de que le fuera debidamente proporcionada antes de la tramitación de la orden de compra, el Servicio de Reclamaciones no consideró acreditado que la entidad advirtiera correctamente al cliente sobre la exención de la evaluación de la conveniencia y de que no gozaría de la protección prevista por la ley.

La Guía técnica de la CNMV ha aclarado que en los supuestos de no obligación de evaluar la conveniencia (solo ejecución), la Circular 3/2013 no determina un textual reglado de la advertencia, pero esta debe indicar claramente que la entidad no está obligada a evaluar la conveniencia de la operación y que, por tanto, el cliente carece de las protecciones previstas para este supuesto. A tal efecto, considera adecuado el siguiente modelo de advertencia:

Le informamos que la entidad no está obligada a evaluar la conveniencia de (se deberá especificar la operación a realizar por el cliente), dado que el producto sobre el que va a operar tiene la categoría normativa de no complejo y que la operación se realiza por iniciativa suya y no de la entidad. Al no realizar dicha evaluación, la entidad no puede formarse una opinión respecto a si esta operación es o no conveniente para usted y, por tanto, en caso de que la operación no resultase conveniente para usted, no podría advertírselo¹⁰.

Adicionalmente, la mencionada Guía técnica de la CNMV contempla la posibilidad de no formular la advertencia en determinados supuestos. A este respecto, indica que «Excepcionalmente, en el caso de clientes de intermediación muy operativos en acciones cotizadas, no resulta necesario advertirles respecto a la “solo ejecución”, en

8 Apartado tercero, párrafo 6, de la Guía técnica 2/2022 para la evaluación de la conveniencia, de 19 de abril de 2022.

9 Apartado duodécimo, párrafo 37, de la Guía técnica 2/2022 para la evaluación de la conveniencia, de 19 de abril de 2022.

10 Apartado duodécimo, párrafo 38, de la Guía técnica 2/2022 para la evaluación de la conveniencia, de 19 de abril de 2022.

cada operación que realicen, tras haber efectuado esta advertencia en varias ocasiones (por ejemplo, tras las 4 primeras advertencias), no sería necesario volver a realizarlas mientras los clientes realicen, en adelante, al menos dos operaciones cada semestre»¹¹.

Por último, la entidad puede decidir no acogerse a esta exención y analizar la conveniencia del producto no complejo solicitado por el cliente. En este sentido, las Directrices de ESMA sobre los requisitos de gobernanza de productos en virtud de MiFID II¹², que la CNMV comunicó el 12 de diciembre de 2017 que adoptaría, señalan en su párrafo 30 que «el distribuidor podría decidir que algunos productos no complejos que podrían ofrecerse conforme al régimen de solo ejecución solo se ofrecerán de conformidad con los requisitos de conveniencia o idoneidad, a fin de otorgar un mayor grado de protección a los clientes».

En los expedientes R/737/2021, R/14/2022 y R/80/2022, si bien las órdenes se referían a productos considerados no complejos, las entidades aportaron test de conveniencia firmados por los reclamantes según los cuales la compra resultaba conveniente, por lo que o bien no se cumplía alguno de los restantes requisitos para aplicar la exención o bien la entidad decidió no acogerse a ella.

En la reclamación R/28/2022, la entidad aportó un documento firmado con la advertencia, de fecha 28 de diciembre de 2017, relativa a que la entidad no estaba obligada a evaluar la conveniencia de la operación y que, por tanto, el cliente carecía de las protecciones previstas para este supuesto. No obstante, el Servicio de Reclamaciones consideró que dicha advertencia debió formularse previamente a la adhesión al fondo de inversión objeto de reclamación, la cual ya se había producido con fecha 21 de diciembre de 2017.

➤ Valoración de los conocimientos y la experiencia del cliente

Las empresas que presten servicios de inversión velarán por que la información relativa a los conocimientos y la experiencia de un cliente o posible cliente en el ámbito de la inversión incluya lo siguiente, en la medida en que resulte apropiado atendiendo a la naturaleza del cliente, la naturaleza y el alcance del servicio que vaya a prestarse y el tipo de producto u operación previstos, incluida su complejidad y los riesgos inherentes:

- Los tipos de servicios, operaciones e instrumentos financieros con que está familiarizado el cliente (conocimientos financieros).
- La naturaleza, el volumen y la frecuencia de las operaciones del cliente con instrumentos financieros y el periodo a lo largo del cual se han llevado a cabo (experiencia inversora previa).
- El nivel de educación y la profesión o, cuando proceda, la profesión anterior del cliente o posible cliente (formación y experiencia profesional¹³).

11 Apartado duodécimo, párrafo 39, de la *Guía técnica 2/2022 para la evaluación de la conveniencia*, de 19 de abril de 2022.

12 Directrices de ESMA sobre los requisitos de gobernanza de productos en virtud de MiFID II (05/02/2018 | ESMA35-43-620 E).

13 Artículo 55.1 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos

Las Directrices de ESMA indican que, para determinar el alcance de la información que se debe preguntar sobre los conocimientos y la experiencia del cliente o cliente potencial, las empresas deben tener en cuenta el tipo y las características de los productos o servicios de inversión que se van a considerar (es decir, el nivel de complejidad y riesgo de los productos o servicios de inversión) y la naturaleza del cliente¹⁴.

✓ Conocimientos financieros

Los conocimientos financieros se refieren a los tipos de instrumentos financieros, transacciones y servicios con los que esté familiarizado el cliente.

La Guía técnica de la CNMV señala que las entidades no deben presumir la conveniencia sin antes haber comprobado con suficiente precisión que el cliente cuenta con un nivel adecuado de conocimientos financieros. Es decir, las entidades deben preguntar siempre al cliente por este aspecto (podría decirse que es una condición necesaria, pero no suficiente), con independencia de que el cliente pueda contar con experiencia inversora previa o un cierto nivel de formación académica, con la única excepción de los profesionales de las finanzas¹⁵.

✓ Experiencia inversora previa

La experiencia inversora previa debe cumplir una serie de requisitos:

- Que las nuevas operaciones se realicen sobre productos financieros que tengan las mismas características, u otras similares, en cuanto a su naturaleza y riesgos que los previamente adquiridos.
- Que se hayan realizado dos o más operaciones previas.
- Que no hayan transcurrido más de cinco años desde las operaciones previas sobre los instrumentos financieros de que se trate si eran productos no complejos y tres años si eran complejos.
- Que la entidad no tenga conocimiento de determinadas circunstancias que pudieran poner de manifiesto que las operaciones anteriores no han permitido adquirir la experiencia necesaria¹⁶.

Antes del 19 de abril de 2022, cuando la experiencia previa cumplía con todos los requisitos anteriormente señalados, podía presumirse que una nueva operación era conveniente sin necesidad de analizar el resto de factores (nivel de general formación, experiencia profesional o conocimientos financieros¹⁷).

organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

14 Directriz 3, párrafo 31, de las Directrices relativas a determinados aspectos de los requisitos de conveniencia y solo ejecución de la Directiva MiFID II de 12 de abril de 2022 (ESMA 35- 43-3006).

15 Apartado sexto, párrafo 14, de la *Guía técnica 2/2022 para la evaluación de la conveniencia*, de 19 de abril de 2022.

16 Apartado séptimo de la *Guía técnica 2/2022 para la evaluación de la conveniencia*, de 19 de abril de 2022

17 Pregunta 4.ª de la *Guía de actuación para el análisis de la conveniencia y la idoneidad*. Departamento de Supervisión ESI-ECA. 17 de junio de 2010.

Desde el 19 de abril de 2022, la Guía técnica de CNMV aclara que, como requisito adicional a la experiencia inversora previa, debe considerarse el contexto en que se hayan tramitado dichas operaciones, evaluando si la decisión de inversión la tomó el cliente o si, por el contrario, la tomó un gestor en el ámbito de un mandato de gestión discrecional de carteras¹⁸. Además, señala que no resulta adecuado presumir la conveniencia sobre la base de la mera existencia de experiencia inversora previa, sin recabar información y analizar otros aspectos que deben considerarse al evaluar la conveniencia (nivel de conocimientos financieros, nivel de formación académica y experiencia profesional¹⁹).

En cuanto a los productos similares en su naturaleza y riesgos (*familia de instrumentos*), al evaluar la experiencia inversora previa, las operaciones no necesariamente deben referirse exactamente a los mismos productos financieros, también pueden considerarse las referidas a otros productos distintos pero similares a aquellos en cuanto a su naturaleza y riesgos. Es decir las operaciones sobre un tipo de producto si no igual, de características y riesgos similares al producto de que se trate.

✓ **Formación y experiencia profesional**

La Guía técnica de la CNMV establece que la información que la entidad obtenga en relación con el nivel general de estudios u otra formación o con la profesión del cliente solo puede aportar una idea genérica de los conocimientos financieros de que dispone, por lo que solo permitiría hacer presunciones también generales²⁰.

✓ **Valoración según la complejidad y el riesgo del producto o servicio de inversión**

La complejidad del producto o servicio de inversión afecta a la información a recabar y a la valoración que de ella se hace a efectos de considerar conveniente o no su contratación.

En relación con los conocimientos financieros, la Guía técnica de la CNMV señala que, con carácter general, en el caso de productos complejos, no resulta prudente presumir la conveniencia basándose, exclusivamente, en la valoración positiva de los conocimientos financieros²¹.

Respecto de la experiencia inversora previa en productos o servicios de la misma familia, la Guía técnica de la CNMV indica que no resulta razonable que se considere la operativa previa que se haya tramitado en el ámbito de un mandato de gestión discrecional de carteras al evaluar la conveniencia sobre productos complejos. Asimismo, destaca que, a mayor complejidad y riesgos potenciales, mayor dificultad para identificar otros productos similares al analizado. Es decir, el número de productos en las familias se irá reduciendo conforme estas incluyan niveles de riesgo y complejidad mayores. Por lo tanto, resulta complicado clasificar en familias de

18 Apartado séptimo, párrafo 21, de la *Guía técnica 2/2022 para la evaluación de la conveniencia*, de 19 de abril de 2022.

19 Apartado séptimo, párrafo 22, de la *Guía técnica 2/2022 para la evaluación de la conveniencia*, de 19 de abril de 2022.

20 Apartado octavo, párrafo 25, de la *Guía técnica 2/2022 para la evaluación de la conveniencia*, de 19 de abril de 2022.

21 Apartado sexto, párrafo 15, de la *Guía técnica 2/2022 para la evaluación de la conveniencia*, de 19 de abril de 2022.

productos aquellos más específicos y sofisticados que cuenten con un elevado nivel de complejidad²².

Con la excepción de los profesionales de las finanzas, la Guía técnica de la CNMV destaca que cuando la operación a evaluar se refiera a productos complejos, con carácter general, no debe presumirse que resultan convenientes sin que el cliente cuente con un nivel de formación académica mínimo para ello, además del nivel preciso de conocimientos financieros correspondiente y, en su caso, con una adecuada experiencia inversora previa²³. Cuando se trata de evaluar productos de mayor nivel de complejidad, resulta adecuado que antes de presumir la conveniencia de la operación, con carácter general, se verifique que, además de contar con un adecuado conocimiento financiero, el cliente cumpla con alguno de los requisitos siguientes:

- Que cuente con un nivel mínimo de formación académica (igual o superior al bachillerato) y con experiencia inversora previa convalidante.
- Que cuente con estudios universitarios con un elevado componente técnico, matemático o relacionados con economía y finanzas²⁴.

En la R/729/2021, en relación con la suscripción de un contrato de opción de tipos de interés máximo (CAP) contratado por el representante de una sociedad limitada, este respondió que disponía de estudios universitarios o de posgrado relacionados con la economía o los mercados financieros o que había ocupado u ocupaba un cargo profesional directamente relacionado con los mercados financieros; y que entendía cómo afectaban a los instrumentos financieros los riesgos de mercado, crédito y liquidez y que, durante los últimos tres años, había realizado operaciones, o mantenía vivas al menos dos o más operaciones en renta variable y fondos de inversión, ETF, etc., y había realizado una operación de depósitos y otros derivados OTC. A la vista de las respuestas a dicho test, la entidad concluyó que el representante de la sociedad tenía conocimientos y experiencia amplios para realizar operaciones en productos complejos de la familia compra de opción de tipo de interés (CAP).

En la R/433/2022, respecto de la inversión en una opción de compra sobre renta variable con liquidación por diferencias, la entidad concluyó, como resultado de dicho test realizado al cliente, un conocimiento y experiencia financieros muy altos y una cultura financiera suficiente para comprender la naturaleza y los riesgos de productos de mayor complejidad. Por ello, la entidad consideró que el contrato OTC de opción de compra sobre renta variable era conveniente.

✓ Valoración según la naturaleza del cliente

Las empresas de servicios de inversión podrán presumir que un cliente profesional tiene la experiencia y los conocimientos necesarios para comprender los riesgos que implican aquellos servicios de inversión u operaciones concretos, o tipos de operaciones o productos, por los que el cliente esté clasificado como cliente profesional²⁵.

22 Ejemplo 6 de la *Guía técnica 2/2022 para la evaluación de la conveniencia*, de 19 de abril de 2022.

23 Apartado octavo, párrafo 27, de la *Guía técnica 2/2022 para la evaluación de la conveniencia*, de 19 de abril de 2022.

24 Ejemplo 4 de la *Guía técnica 2/2022 para la evaluación de la conveniencia*, de 19 de abril de 2022.

25 Artículo 56.1 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos

La Guía técnica de la CNMV señala que, en el caso de profesionales de las finanzas (entendiendo por tales a personas que ocupen o hayan ocupado durante al menos un año un cargo profesional en el sector financiero que requiera conocimientos sobre las operaciones o los servicios financieros y que, por tanto, tienen un conocimiento muy elevado sobre estas materias), resulta razonable que pueda presumirse la conveniencia, incluso en el caso de productos complejos, exclusivamente con base en su experiencia profesional sin recabar otra información. No obstante, para ello, la entidad debe tener la certeza de que el cliente cuenta con una adecuada experiencia profesional directamente relacionada con los mercados de valores, sus productos y sus riesgos, particularmente y de forma específica cuando se trata de productos complejos derivados, productos con un elevado riesgo de crédito y estructurados no garantizados. La información disponible del cliente debe considerarse conjuntamente, de forma que el resultado de la evaluación resulte coherente y pondere prudentemente su nivel real de conocimientos financieros, por lo que, en ningún caso, resultaría razonable que la entidad considerase que el cliente es un profesional de las finanzas si dispone de otra información, de acuerdo con la cual el cliente no contase con un nivel general de conocimientos financieros elevado²⁶.

La legitimación para iniciar el procedimiento ante el Servicio de Reclamaciones se limita a los usuarios de servicios y actividades de inversión que tengan la condición de cliente minorista²⁷. No obstante, se han recibido reclamaciones de entidades clasificadas como clientes minoristas cuyas decisiones de inversión las tomaba un departamento o director financiero con competencias al respecto, lo que fue tenido en cuenta por la entidad a efectos de determinar la conveniencia de la operación.

En la R/338/2022, en relación con la suscripción de un contrato de permuta financiera de tipos de interés por una asociación, la entidad aportó una copia del test de conveniencia realizado en 2016 para derivados OTC firmado por el representante de la asociación. En dicho test, este respondió que la asociación tenía un departamento financiero o director financiero que tomaba las decisiones de contratar los instrumentos financieros y servicios de inversión y, con base en dicha respuesta, la entidad consideró que el producto era conveniente para la asociación.

➤ **Cumplimentación y coherencia del test de conveniencia**

Es frecuente que los inversores se muestren disconformes con las respuestas recogidas en los test de conveniencia realizados por las entidades, alegando ciertas irregularidades en su cumplimentación tales como entrega de test prerrellenos por las entidades, o cuestionando la veracidad de algunas de las respuestas.

En estos casos el Servicio de Reclamaciones considera que, determinar si el test se ha entregado a los reclamantes prerrelleno, así como la veracidad o autenticidad de las respuestas recogidas en dichos test aportados a los expedientes de las reclamaciones por las entidades o por los propios inversores es una cuestión que, con

organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

26 Apartado octavo, párrafo 26, de la *Guía técnica 2/2022 para la evaluación de la conveniencia*, de 19 de abril de 2022.

27 Norma 4.ª de la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores.

la información de la que se dispone en un expediente de reclamación, no es posible resolver ya que no existen elementos de juicio suficientes para pronunciarse sobre tales hechos, debiendo ser los tribunales los que resuelvan dicho asunto a través de los diferentes medios de prueba que pueden practicar en su ámbito de actividad.

Las Directrices de ESMA indican que, cuando las empresas cumplimenten previamente las respuestas sobre la base del historial de operaciones del cliente con la empresa en cuestión (p. ej., a través de otro servicio de inversión), deben asegurarse de que se utilice únicamente información totalmente objetiva, pertinente y fiable, y de que se brinde al cliente la oportunidad de revisar y, en caso necesario, corregir o completar cada una de las respuestas cumplimentadas previamente, con el fin de garantizar la precisión de toda información²⁸.

En relación con la fiabilidad de la información del cliente, las Directrices de ESMA señalan que las empresas deben adoptar medidas razonables y disponer de herramientas adecuadas para asegurarse de que la información facilitada por sus clientes sea fiable y coherente, sin confiar indebidamente en la autoevaluación de los clientes. Si la información recogida no es suficientemente fiable y coherente, ello equivaldría a no haber recibido información suficiente para llevar a cabo la evaluación de la conveniencia, y las empresas emitirán la correspondiente advertencia²⁹.

Entre otras cuestiones, a fin de garantizar la coherencia de la información del cliente, las empresas deben analizar la información recogida en su conjunto. Las entidades deben mantenerse alerta para detectar las contradicciones importantes entre los distintos datos recabados para solucionar las posibles incoherencias o inexactitudes más significativas. Las empresas deben garantizar que la evaluación de la información recopilada sobre sus clientes se lleve a cabo de manera coherente independientemente de los medios utilizados para recabar dicha información³⁰.

Respecto del análisis de la información recabada y los controles de su coherencia, la Guía técnica de la CNMV determina que las entidades deben adoptar medidas y realizar actuaciones razonables para comprobar que la información proporcionada por los clientes sea fiable, precisa y congruente en términos generales. Con ese objeto, las entidades deben analizar si se dan situaciones *a priori* atípicas, que cabría esperar que no se presentasen o que solo lo hicieran de un modo meramente ocasional o aislado, persiguiendo la finalidad de identificar a colectivos de clientes en los que la información disponible puede no reflejar adecuadamente su nivel general de formación académica, de conocimientos financieros o de experiencia, y ello con independencia de que dichos datos se desprendan de los cuestionarios de conveniencia formalizados³¹.

Estas medidas deben incluir procedimientos adecuados que permitan al personal que recaba la información de los clientes, en el momento de recopilarla, la detección

28 Directriz 2, párrafo 29, de las Directrices relativas a determinados aspectos de los requisitos de conveniencia y solo ejecución de la Directiva MiFID II de 12 de abril de 2022 (ESMA 35- 43-3006).

29 Directriz 4, párrafos 38 y 39, de las Directrices relativas a determinados aspectos de los requisitos de conveniencia y solo ejecución de la Directiva MiFID II de 12 de abril de 2022 (ESMA 35- 43-3006).

30 Directriz 4, párrafo 42, de las Directrices relativas a determinados aspectos de los requisitos de conveniencia y solo ejecución de la Directiva MiFID II de 12 de abril de 2022 (ESMA 35- 43-3006).

31 Apartado décimo, párrafo 31, de la *Guía técnica 2/2022 para la evaluación de la conveniencia*, de 19 de abril de 2022.

de situaciones que *a priori* sean atípicas³². Algunos ejemplos de estas situaciones podrían ser los siguientes:

- Clientes con un bajo nivel de formación académica y escasa o nula experiencia inversora que declaren elevados conocimientos financieros.
- Clientes que declaren experiencia inversora sobre productos complejos en otras entidades que no se corresponda con los tipos de productos habitualmente adquiridos en la entidad.
- Clientes que declaren ocupar o haber ocupado un cargo profesional en el sector financiero con una formación académica que no se corresponda con dicha experiencia profesional, o que manifiesten un escaso conocimiento de los mercados financieros.
- Clientes que manifiesten un nivel general de cultura financiera bajo, pero que declaren conocer las características y riesgos de productos concretos con una elevada complejidad³³.

Igualmente, estas medidas deben incluir una evaluación *ex post* periódica (por ejemplo, anual) de la razonabilidad a nivel global o agregado de la información empleada al evaluar la conveniencia³⁴.

En la R/729/2021, la entidad realizó un test de conveniencia el 4 de mayo de 2021 al representante de una sociedad dedicada a la construcción. A la pregunta relativa a la profesión del representante que realiza el test: «¿Ha recibido usted formación o ha ejercido algún cargo profesional (incluyendo en banca o finanzas) que le haga estar directamente relacionado con los instrumentos financieros y mercados de valores?», la respuesta fue: «a) Dispongo de estudios universitarios o de posgrado relacionados con la economía o los mercados financieros o he ocupado/ocupado un cargo profesional directamente relacionados con los mercados financieros».

Ahora bien, en la escritura de apoderamiento de fecha 11 de febrero de 2019 que la entidad aportó al expediente, indicaba que el representante de la sociedad era arquitecto técnico, sin que constara que tuviera estudios financieros o del mercado de valores. En consecuencia, el Servicio de Reclamaciones consideró que la entidad no había llevado a cabo ningún control efectivo de la información contenida en el test de conveniencia en relación, al menos, con la formación y profesión del representante de la sociedad.

➤ Supuestos de cotitularidad o representación

Las Directrices de ESMA señalan que las empresas deben contar con una política que defina *a priori* cómo se llevará a cabo la evaluación de la conveniencia cuando el cliente sea una persona jurídica o un grupo de dos o más personas físicas, o cuando una o más personas físicas estén representadas por otra persona física³⁵.

32 Apartado décimo, párrafo 32, de la *Guía técnica 2/2022 para la evaluación de la conveniencia*, de 19 de abril de 2022.

33 Ejemplo 9 de la *Guía técnica 2/2022 para la evaluación de la conveniencia*, de 19 de abril de 2022.

34 Apartado décimo, párrafo 33, de la *Guía técnica 2/2022 para la evaluación de la conveniencia*, de 19 de abril de 2022.

35 Directriz 6, párrafo 50, de las Directrices relativas a determinados aspectos de los requisitos de conveniencia y solo ejecución de la Directiva MiFID II de 12 de abril de 2022 (ESMA 35-43-3006).

La Guía técnica de la CNMV especifica que:

- Con carácter general, en el supuesto de designación por una persona física o jurídica de un apoderado/autorizado, se estima razonable que, a efectos del test de conveniencia, se consideren los conocimientos y la experiencia del apoderado/autorizado, cuando sea este quien opere³⁶.
- En el supuesto de designación de varios cotitulares o autorizados mancomunados, se estima razonable que la evaluación de la conveniencia se realice considerando al titular/autorizado que acuerden los clientes. En ausencia de acuerdo de los clientes, conforme a las Directrices de ESMA, debería aplicarse un criterio prudente y considerarse los conocimientos y la experiencia del titular/autorizado con la menor experiencia y conocimientos³⁷. Esta previsión supone un cambio respecto del criterio previo de la CNMV, por el que, en este mismo supuesto de designación de varios cotitulares o autorizados mancomunados, estimaba razonable que la evaluación de la conveniencia se realizara considerando al titular/autorizado con mayor conocimiento y experiencia³⁸.
- Asimismo, en el supuesto de designación de varios cotitulares o autorizados solidarios, se estima razonable que, en ausencia de un acuerdo más concreto de los clientes, la evaluación se realice considerando los conocimientos y la experiencia del titular/autorizado ordenante, ya que es ese cliente que en dicha operación está actuando en representación de los demás³⁹.
- En cualquier caso resulta necesario que las partes intervinientes sean informadas con carácter previo a la prestación del servicio de cuál va a ser el régimen que la entidad va a aplicar al respecto⁴⁰.

Teniendo en cuenta lo anterior y siendo el reclamante una sociedad en la R/617/2021 y una asociación en la R/338/2022, las entidades recabaron la información sobre los conocimientos y la experiencia de sus representantes que suscribieron los productos objeto de controversia.

➤ Entrega al cliente de una copia del documento que recoja la evaluación realizada

La entidad entregará al cliente una copia del documento que recoja la evaluación de conveniencia realizada⁴¹.

La Guía técnica de la CNMV señala que las entidades deben estar en disposición de acreditar el cumplimiento de esta obligación. A estos efectos, se considera necesario que, en el documento que recoja la evaluación realizada que se les entregue, se

36 Apartado decimotercero, párrafo 41, de la *Guía técnica 2/2022 para la evaluación de la conveniencia*, de 19 de abril de 2022.

37 Apartado decimotercero, párrafo 42, de la *Guía técnica 2/2022 para la evaluación de la conveniencia*, de 19 de abril de 2022.

38 Pregunta 15.ª de la *Guía de actuación para el análisis de la conveniencia y la idoneidad*. Departamento de Supervisión ESI – ECA. 17 de junio de 2010.

39 Apartado decimotercero, párrafo 43, de la *Guía técnica 2/2022 para la evaluación de la conveniencia*, de 19 de abril de 2022.

40 Apartado decimotercero, párrafo 44, de la *Guía técnica 2/2022 para la evaluación de la conveniencia*, de 19 de abril de 2022.

41 Artículo 214.3 del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

detallen las preguntas realizadas y las respuestas dadas por el cliente. En caso de que la evaluación realizada se refiera a diferentes productos o familias de productos, deberá comunicarse claramente al cliente el resultado de la evaluación para cada una de esas familias evaluadas⁴².

En la R/28/2022, constaba en la orden de suscripción de un fondo de inversión que era un producto adecuado según el test de conveniencia realizado. No obstante, no aportó dicho test de conveniencia, por lo que el Servicio de Reclamaciones no consideró acreditado que la entidad hubiera efectuado oportunamente dicha evaluación preceptiva.

En la R/311/2022, la entidad aportó copia de un test de conveniencia a nombre de la reclamante que se componía de 7 páginas:

- En la primera página (1/1), firmada, la reclamante indicaba haber recibido el test MIFID con su número de referencia, manifestaba haber leído y aceptado esa documentación y hacía constar que la firma de ese documento tenía efecto de firma contractual respecto a los documentos detallados.
- A partir de la segunda página y hasta la séptima se observaba el referido test (páginas 1/6 hasta la 6/6) con su correspondiente número de referencia. En la página 3/6 aparecía el resultado del test y en la página 6/6 se encontraban los recuadros para las firmas de las partes (cliente y entidad). No obstante, ambos estaban en blanco.

Por tanto, sin perjuicio de la página 1/1 estuviese firmada, el Servicio de Reclamaciones consideró que el test debería haber estado firmado por ambas partes y sellado por la entidad en la página 6/6 con objeto de dar validez al documento en su conjunto.

➤ **Compra de acciones mediante la concesión de un préstamo o crédito**

Cuando se prevea la contratación de un paquete de servicios y productos combinados, la entidad deberá velar por que el paquete considerado de forma global sea conveniente para el cliente⁴³.

En relación con lo anterior, las Directrices de ESMA señalan que, cuando la empresa se proponga prestar un servicio sin asesoramiento que tenga características específicas, también deberá, antes de la prestación de dicho servicio, efectuar una evaluación de la conveniencia relativa a tales características específicas. Esto sería pertinente, por ejemplo, cuando se prevea un paquete de servicios o productos para el que la empresa evaluará si el paquete considerado de forma global es conveniente. Por ejemplo, si una empresa tiene la intención de prestar tanto servicios de ejecución como servicios auxiliares de concesión de préstamos que permitan al cliente llevar a cabo la operación, este paquete de servicios tendrá riesgos diferentes a los de cada uno de los componentes considerados de forma aislada. Para tener en cuenta estas diferencias a la hora de realizar la evaluación de la conveniencia, no solo debe referirse a los productos de inversión previstos, sino también al

42 Apartado noveno, párrafo 28, de la *Guía técnica 2/2022 para la evaluación de la conveniencia*, de 19 de abril de 2022.

43 Artículos 214.2 y 219.2 del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

servicio auxiliar de concesión de préstamos y a los riesgos derivados de la combinación de ambos⁴⁴.

Por otro lado, las acciones admitidas a negociación en un mercado regulado o en un mercado equivalente de un tercer país o en un SMN se consideran, con carácter general, instrumentos financieros no complejos⁴⁵. Ahora bien, el Servicio de Reclamaciones ha destacado que, cuando dichas acciones se compran a crédito, la operación se considera compleja al incumplirse la exigencia de que no implique responsabilidad real o potencial alguna para el cliente que exceda del coste de adquisición del instrumento⁴⁶.

Tratándose de una compra de acciones a crédito, los test realizados a los clientes solo evaluaban los productos de inversión agrupados bajo la denominación de «Acciones catalogadas como no complejas». El Servicio de Reclamaciones consideró que, al haber sido financiada la compra de acciones con un crédito, la entidad debió valorar la conveniencia de un producto complejo, lo que no quedó acreditado que se hiciera y fue considerado una mala práctica (R/617/2021 y R/710/2021). Además, teniendo en cuenta las consideraciones de ESMA, la evaluación de la conveniencia no solo debía referirse a las acciones, sino también al servicio auxiliar de concesión de préstamos y a los riesgos derivados de la combinación de ambos.

3.2 Idoneidad en el asesoramiento en materia de inversión y gestión de carteras de clientes

Cuando se presten servicios de asesoramiento en materia de inversiones o de gestión de carteras, la empresa prestadora obtendrá la información necesaria sobre los conocimientos y la experiencia del cliente o posible cliente en el ámbito de inversión correspondiente al tipo concreto de producto o servicio, su situación financiera, incluida su capacidad para soportar pérdidas, y sus objetivos de inversión, entre otros su tolerancia al riesgo, con el fin de que la empresa pueda recomendarle los servicios de inversión e instrumentos financieros que sean idóneos para él y que, en particular, mejor se ajusten a su nivel de tolerancia al riesgo y su capacidad para soportar pérdidas⁴⁷.

Desde el 2 de agosto de 2022 las entidades deben integrar las preferencias de sostenibilidad del cliente cuando analicen los objetivos de inversión del cliente en el proceso de evaluación de la idoneidad cuando prestan asesoramiento en materia de inversión o gestión discrecional de carteras⁴⁸. Además de reclamaciones relevantes en el ámbito de la idoneidad, se destacan en este epígrafe algunas novedades que

44 Directriz 3, párrafo 36, de las Directrices relativas a determinados aspectos de los requisitos de conveniencia y solo ejecución de la Directiva MiFID II de 12 de abril de 2022 (ESMA 35-43-3006).

45 Artículo 217.1, letra a), del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

46 Artículo 57, letra c), del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

47 Artículo 213.1 del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

48 Reglamento (UE) 2021/1253, de 22 de abril de 2021, que modifica el Reglamento Delegado (UE) 2017/565 en relación con la integración de los factores, riesgos y preferencias de sostenibilidad en ciertos requisitos organizativos y condiciones operativas de las entidades que prestan servicios de inversión.

supone la integración de tales preferencias de sostenibilidad en el análisis de la idoneidad.

➤ **Valoración de los conocimientos y la experiencia del cliente, situación financiera y objetivos de inversión**

Las empresas que presten los servicios de asesoramiento en materia de inversión o de gestión de carteras obtendrán de los clientes o posibles clientes la información necesaria para poder comprender las circunstancias esenciales del cliente y disponer de una base razonable para determinar, atendiendo debidamente a la naturaleza y el alcance del servicio prestado, si la operación específica que vaya a recomendarse o realizarse en el marco de la prestación de un servicio de gestión de carteras, cumple los siguientes criterios:

- Que responda a los objetivos de inversión del cliente en cuestión, incluida su tolerancia al riesgo y sus posibles preferencias de sostenibilidad.

La información relativa a los objetivos de inversión del cliente o posible cliente incluirá, cuando proceda, información sobre el horizonte temporal deseado para la inversión, sus preferencias en relación con la asunción de riesgos, su tolerancia al riesgo, la finalidad de la inversión y, con carácter adicional, sus preferencias de sostenibilidad⁴⁹.

- Que sea de tal naturaleza que el cliente pueda asumir, desde el punto de vista financiero, cualquier riesgo de inversión conexo coherente con sus objetivos de inversión.

La información relativa a la situación financiera del cliente o posible cliente incluirá, cuando proceda, información sobre la fuente y magnitud de sus ingresos ordinarios, sus activos —incluidos los activos líquidos—, inversiones y bienes inmuebles, así como sus compromisos financieros ordinarios⁵⁰.

- Que sea de tal naturaleza que el cliente cuente con la experiencia y los conocimientos necesarios para comprender los riesgos que implica la operación o la gestión de su cartera⁵¹.

Las preferencias de sostenibilidad se definen como:

La decisión de un cliente o posible cliente de integrar o no en su inversión uno o varios de los instrumentos financieros siguientes, y, en su caso, en qué medida:

49 Artículo 54.5 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

50 Artículo 54.4 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

51 Artículo 54.2 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

a) un instrumento financiero en relación con el cual el cliente o posible cliente determine que una proporción mínima habrá de invertirse en inversiones medioambientalmente sostenibles, tal como se definen en el artículo 2, punto 1, del Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo (*1);

b) un instrumento financiero en relación con el cual el cliente o posible cliente determine que una proporción mínima habrá de invertirse en inversiones sostenibles, tal como se definen en el artículo 2, punto 17, del Reglamento (UE) 2019/2088 del Parlamento Europeo y del Consejo (*2);

c) un instrumento financiero que tome en consideración las principales incidencias adversas en los factores de sostenibilidad, siendo el cliente o posible cliente quien determine los elementos cualitativos o cuantitativos que demuestren esa consideración⁵²;

Al prestar el servicio de asesoramiento en materia de inversión o gestión de carteras, la empresa de servicios de inversión se abstendrá de hacer recomendaciones o decidir negociar si ninguno de los servicios o instrumentos es idóneo para el cliente.

La empresa que preste servicios de inversión se abstendrá de recomendar o decidir negociar instrumentos financieros como aquellos que responden a las preferencias de sostenibilidad de un cliente o posible cliente cuando dichos instrumentos financieros no se atengan a esas preferencias. La empresa de servicios de inversión explicará al cliente o posible cliente los motivos por los que se abstiene y guardará constancia de dichos motivos.

Cuando ningún instrumento financiero responda a las preferencias de sostenibilidad del cliente o posible cliente y este decida adaptar sus preferencias de sostenibilidad, la empresa de servicios de inversión guardará constancia de la decisión del cliente, incluidos los motivos de dicha decisión⁵³.

En la R/646/2021, en el ámbito de un asesoramiento en materia de inversión, la entidad cometió una mala práctica porque el fondo recomendado no se adecuaba al perfil del reclamante, debido a que en el test de idoneidad se especificaba que el plazo de inversión recomendado era de dos años, mientras que el fondo, de acuerdo con lo dispuesto en el documento con los datos fundamentales para el inversor, no era adecuado para inversores que previeran retirar su dinero en un plazo de menos de tres años.

➤ Mercado objetivo o destinatario de los instrumentos financieros

La normativa contempla una serie de requisitos aplicables a las entidades que producen instrumentos financieros y que los distribuyen.

52 Artículo 2.7 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

53 Artículo 54.10 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

En particular, la legislación del mercado de valores establece en su artículo 208 ter, relativo al diseño y comercialización de productos financieros que:

1. Las empresas de servicios y actividades de inversión que diseñen instrumentos financieros para su venta a clientes deberán garantizar que dichos instrumentos estén diseñados para responder a las necesidades de un mercado destinatario definido de clientes finales dentro de la categoría de clientes pertinentes.

Asimismo, deberán garantizar que la estrategia de distribución de los instrumentos financieros sea compatible con el mercado destinatario definido, debiendo adoptar asimismo medidas razonables para garantizar que el instrumento se distribuya en el mercado destinatario definido.

2. Las empresas de servicios y actividades de inversión deberán comprender las características de los instrumentos financieros que ofrecen o recomiendan, valorar la compatibilidad de los mismos con las necesidades de los clientes a quienes prestan servicios y actividades de inversión, teniendo en cuenta asimismo el mercado destinatario definido de los clientes finales a que se refiere el apartado anterior, y garantizar que los instrumentos se ofrezcan o comercialicen únicamente cuando ello redunde en interés del cliente⁵⁴.

En desarrollo de lo anterior, el Real Decreto 217/2008 fue modificado por el Real Decreto 1464/2018⁵⁵ para regular los siguientes requisitos de organización interna y funcionamiento de las empresas de servicios y actividades de inversión y de las restantes entidades que prestan servicios de inversión.

En cuanto a las medidas de organización interna en materia de conflicto de intereses, se introdujo un artículo 30 bis en el Real Decreto 217/2008, por el que:

2. El proceso de aprobación del producto especificará un mercado destinatario identificado de clientes finales dentro de la categoría de clientes que sea pertinente para cada instrumento financiero, y garantizará que se evalúen todos los riesgos pertinentes para tal mercado destinatario y que la estrategia de distribución prevista sea coherente con dicho mercado.

3. La empresa de servicios de inversión efectuará, asimismo, revisiones periódicas de los instrumentos financieros que ofrezca o comercialice, teniendo en cuenta cualquier hecho que pudiera afectar sustancialmente al riesgo potencial para el mercado destinatario definido, para evaluar al menos si el instrumento financiero sigue respondiendo a las necesidades del mercado destinatario definido y si la estrategia de distribución prevista sigue siendo la adecuada⁵⁶.

54 Artículo 208 ter del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

55 Disposición final cuarta del Real Decreto 1464/2018, de 21 de diciembre, por el que se desarrollan el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre y el Real Decreto-ley 21/2017, de 29 de diciembre, de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de mercado de valores, y por el que se modifican parcialmente el Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión y por el que se modifican parcialmente el Reglamento de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, aprobado por el Real Decreto 1309/2005, de 4 de noviembre, y otros reales decretos en materia de mercado de valores.

56 Artículo 30 bis del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión y por el que se

Respecto de otras medidas de organización interna, se añadió el artículo 30 *sexies* del Real Decreto 217/2008, que determina que:

1. Asimismo, toda empresa que diseñe instrumentos financieros para su venta a clientes mantendrá, gestionará y revisará un proceso para la aprobación de cada uno de los instrumentos y las adaptaciones significativas de los instrumentos existentes antes de su comercialización o distribución a los clientes, de acuerdo con lo previsto en el artículo 208 ter del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores y en este real decreto.

Toda empresa de servicios de inversión que diseñe instrumentos financieros pondrá a disposición de los distribuidores toda la información adecuada sobre estos y sobre el proceso de aprobación del producto, incluyendo el mercado destinatario definido del instrumento financiero.

Cuando la empresa ofrezca o comercialice instrumentos financieros no diseñados por ella misma, contará con los mecanismos adecuados para obtener la información adecuada sobre estos y sobre el proceso de aprobación del producto, incluyendo el mercado destinatario definido del instrumento financiero, y para comprender las características y el mercado destinatario identificado de cada instrumento.

Las políticas, procesos y mecanismos a que se refiere este artículo se entenderán sin perjuicio de todos los demás requisitos previstos por el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores y este real decreto, incluidos los relativos a la publicación, la valoración de idoneidad o conveniencia, la identificación y la gestión de conflictos de intereses e incentivos⁵⁷.

En relación con estas cuestiones, la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA) hizo públicas el 5 febrero de 2018 unas Directrices sobre los requisitos de gobernanza de productos en virtud de la normativa MiFID II, que la CNMV había comunicado previamente, el 12 de diciembre de 2017, que adoptaría.

En dichas directrices se establece que el productor del instrumento financiero deberá garantizar que su estrategia de distribución prevista sea conforme con el objetivo identificado y adoptar medidas razonables para garantizar que el producto financiero se distribuya en el mercado destinatario definido. El productor deberá definir, asimismo, su estrategia de distribución para que favorezca la venta de cada producto en su mercado destinatario. Esto incluye que, cuando el productor pueda elegir a los distribuidores de sus productos, se esforzará en la medida de lo posible en seleccionar distribuidores cuyo tipo de clientes y servicios ofrecidos sean compatibles con el mercado destinatario del producto⁵⁸.

modifica parcialmente el Reglamento de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, aprobado por el Real Decreto 1309/2005, de 4 de noviembre.

57 Artículo 30 *sexies*, apartado 1, del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión y por el que se modifica parcialmente el Reglamento de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, aprobado por el Real Decreto 1309/2005, de 4 de noviembre.

58 Párrafo 25 de las Directrices de ESMA sobre los requisitos de gobernanza de productos en virtud de MiFID II (05/02/2018 | ESMA 35-43-620 E).

No obstante, la identificación del mercado destinatario *real* para el producto deberá realizarla el distribuidor. Por lo tanto, la identificación del mercado destinatario real debe efectuarse en una etapa temprana, cuando las políticas comerciales y las estrategias de distribución de la empresa son definidas por el órgano de dirección y de manera *ex ante* (es decir, con anterioridad la operativa diaria⁵⁹).

En particular, los distribuidores asumirán la responsabilidad de garantizar, desde el principio, la coherencia general de los productos que se van a ofrecer y los servicios relacionados que se van a prestar con las necesidades, características y objetivos de los clientes destinatarios⁶⁰.

En concreto, los distribuidores decidirán qué productos se recomendarán o se ofrecerán o comercializarán de manera activa a ciertos grupos de clientes (caracterizados por rasgos comunes en términos de conocimiento, experiencia, situación financiera, etc.). Los distribuidores también decidirán qué productos se pondrán a disposición de los clientes (existentes o potenciales) por propia iniciativa a través de servicios de ejecución (esto es, con evaluación de conveniencia) o sin comercialización activa (en régimen de solo ejecución), ya que en tales situaciones el nivel de información del cliente disponible puede ser muy limitado⁶¹.

En la R/682/2021, el reclamante mostraba su disconformidad porque la entidad no le permitió comprar un bono pero sí adquirir una nota estructurada que tenía como subyacente ese mismo bono.

La entidad aclaró que el bono era un instrumento complejo atendiendo a sus características y riesgos y, de conformidad con la información y documentación legal disponibles en la entidad como comercializadora, a la fecha de la solicitud de compra por el reclamante, estaba limitado su acceso a clientes profesionales.

Sin embargo, la nota que el reclamante adquirió era un producto estructurado referenciado al bono que la entidad comercializaba bajo una propuesta de inversión y solo podía adquirirse en el caso de que resultara idóneo tras haber realizado un test de idoneidad. La entidad aportó al expediente el test de idoneidad firmado, cuyo resultado fue que el reclamante contaba con conocimientos y experiencia suficientes para adquirir productos financieros de mayor complejidad, tenía un perfil inversor agresivo y asumiría pérdidas de capital buscando maximizar su inversión. Como el reclamante se había interesado por la adquisición de los bonos, la entidad le propuso la contratación del estructurado y le presentó una propuesta de inversión.

Además, con carácter previo a la adquisición de la nota estructurada se informaba de todas sus características, costes y riesgos, haciéndose entrega y firmándose la correspondiente documentación legal con carácter previo a la suscripción: el DFI, que es el documento con los datos fundamentales para el inversor elaborado por la entidad, la propuesta de inversión y el documento de términos y condiciones de la emisión.

59 Párrafo 27 de las Directrices de ESMA sobre los requisitos de gobernanza de productos en virtud de MiFID II (05/02/2018 | ESMA 35-43-620 E).

60 Párrafo 28 de las Directrices de ESMA sobre los requisitos de gobernanza de productos en virtud de MiFID II (05/02/2018 | ESMA 35-43-620 E).

61 Párrafo 31 de las Directrices de ESMA sobre los requisitos de gobernanza de productos en virtud de MiFID II (05/02/2018 | ESMA 35-43-620 E).

El Servicio de Reclamaciones comprobó que en el documento de datos del inversor elaborado por el emisor del producto estructurado se especificaba que el instrumento financiero estaba dirigido a inversores minoristas que:

- *Tengan algún conocimiento financiero en cuestión y/o experiencia moderada de los mercados financieros.*
- *Tengan capacidad para soportar la pérdida total del capital (hasta el importe nocional).*
- *Tengan tolerancia del riesgo alta (perfil de riesgo especulativo).*
- *Tengan un horizonte de inversión a largo plazo de más de 3 años y menos de 5 años.*
- *Tengan un objetivo de inversión en un producto que paga un ingreso.*

A la vista de la documentación aportada al expediente, el Servicio de Reclamaciones concluyó que la nota estructurada que el reclamante adquirió estaba dirigida a inversores minoristas que cumplieran una serie de requisitos, mientras que el bono, por una decisión de política comercial de la entidad, estaba destinado, exclusivamente, a clientes profesionales. En consecuencia, como el reclamante no estaba clasificado como cliente profesional por la entidad sino como minorista, no pudo adquirir el bono en la entidad reclamada pero sí la nota estructurada.

➤ **Cumplimentación y coherencia del test de idoneidad**

Las entidades tendrán derecho a confiar en la información suministrada por sus clientes, salvo cuando sepan, o deban saber, que la misma está manifiestamente desfasada, o es inexacta o incompleta⁶². Las empresas que prestan servicios de inversión tomarán medidas razonables para garantizar que la información recogida sobre sus clientes o posibles clientes sea fiable y, entre otras actuaciones, adoptarán las medidas oportunas para asegurar la coherencia de la información del cliente, por ejemplo, examinando si existen inexactitudes evidentes en la información proporcionada por los clientes⁶³.

La CNMV publicó, el 21 de diciembre de 2017, un comunicado por el que adoptaba las Directrices de ESMA relativas a los requisitos de idoneidad de MiFID II. La directriz general 4 contempla que: «Las empresas deberían adoptar medidas razonables y disponer de herramientas adecuadas para asegurarse de que la información recogida sobre sus clientes sea fiable y coherente, sin confiar indebidamente en la autoevaluación de los clientes».

62 Artículo 55.3 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

63 Artículo 54.7 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

Esta directriz se desarrolla por otras complementarias, como la que establece que:

[...] A fin de garantizar la coherencia de la información del cliente, las empresas deberían analizar la información recabada en su conjunto. Las empresas deberían mantenerse alerta para detectar las contradicciones importantes entre los distintos datos recopilados y ponerse en contacto con los clientes para solucionar posibles incoherencias o inexactitudes de carácter fundamental. Ejemplos de estas contradicciones serían clientes que poseen escasos conocimientos y experiencia pero tienen una actitud agresiva respecto al riesgo, o aquellos cuyo perfil de riesgo es de prudencia y sin embargo tienen objetivos de inversión ambiciosos. [...]

Posteriormente, el 5 de febrero de 2019, la CNMV publicó otro comunicado sobre la obligación de las entidades de tomar medidas dirigidas a garantizar la fiabilidad de la información obtenida de los clientes para evaluar la conveniencia e idoneidad de sus inversores. A tal efecto, menciona determinadas situaciones *a priori* atípicas y establece el deber de contar con procedimientos para detectarlas durante la contratación y a través de revisiones periódicas de la información, así como procedimientos para subsanarlas.

A este respecto, cabe recordar que, para analizar si se dan situaciones *a priori* atípicas, las entidades pueden considerar:

- Si resultan razonables los datos globales sobre el grado de formación académica de la clientela minorista teniendo en cuenta sus características sociológicas.
- Si resultan razonables los datos globales correspondientes a clientes con un elevado grado de conocimientos financieros, en particular cuando se trate de colectivos de clientes que no dispongan de experiencia profesional o inversora previa o de un nivel de formación académica coherente con ello.
- Si resulta razonable el dato global sobre clientes minoristas con experiencia inversora previa en instrumentos complejos infrecuentemente distribuidos al público minorista, en particular cuando la experiencia de los clientes no se corresponda con su operativa en la entidad.

En caso de detectarse incoherencias, discrepancias o un elevado volumen de situaciones atípicas (situaciones que pueden deberse a diferentes motivos, uno de los cuales podría ser que la información no haya sido recabada de forma correcta del cliente), deben realizarse los trabajos adecuados para contrastar y validar los datos, utilizando vías alternativas a la mera comprobación de que la información se corresponde con la reflejada en los cuestionarios formalizados.

En la R/545/2022, el reclamante mostraba su disconformidad por la falta de adecuación a su perfil de riesgo de una gestión discrecional de carteras contratada a partir de una recomendación de la entidad.

Conforme a la documentación proporcionada en el expediente, el 7 de noviembre de 2019, el reclamante firmó con la entidad un contrato de asesoramiento no independiente y la entidad le realizó un test de idoneidad. El 2 de diciembre de 2020, la entidad realizó otro test de idoneidad, formuló una propuesta de inversión en una gestión discrecional e individualizada de carteras de IIC, y el reclamante contrató la gestión de carteras recomendada.

Teniendo en cuenta los test realizados al reclamante, la recomendación efectuada se basaba, en realidad, en los resultados del test de idoneidad que se realizó el 7 de noviembre de 2019 y no en el realizado antes de la contratación del servicio de gestión de cartera.

Comparando ambos test de idoneidad, existía una coherencia en las respuestas dadas en prácticamente todas las preguntas, a excepción de la referida al horizonte temporal, el más determinante de la duración prevista de la inversión. En el test del 7 de noviembre de 2019 se indicaba:

2. Indique el horizonte temporal (o duración media) de la inversión: «1 año». Mientras que en la evaluación del 2 de diciembre de 2020 «2. Indique el horizonte temporal de esta inversión:

Hasta 4 años	X
Entre 4 y 6 años	
Más de 6 años»	

El Servicio de Reclamaciones consideró que el último test estaba configurado para determinar cuál de los tres tipos de carteras gestionadas que tenía la entidad se adaptaría mejor al reclamante. En este sentido, la cartera recomendada cumplía con los parámetros marcados en dicho test.

No obstante, el Servicio de Reclamaciones puso de manifiesto que, al estar predeterminados los rangos para el tiempo estimado de inversión, se caía en la trampa de que la cartera con duración más corta —de hasta 4 años (medio plazo)— debía ser la adecuada para el reclamante, cuando en realidad ninguna de las opciones se ajustaba claramente al horizonte temporal sobre el que se le recomendó dicho servicio, al no existir ningún tipo de cartera con un límite de hasta 1 año. Es decir, el reclamante había marcado como duración media de la inversión 1 año (corto plazo) y, en realidad, el producto recomendado podría durar hasta 4 veces más, lo que entra en contradicción con sus deseos.

Por todo ello, el Servicio de Reclamaciones consideró que la entidad no debió recomendar al reclamante la inversión en carteras gestionadas con una duración estimada superior a 1 año. En consecuencia, concluyó que era una mala práctica de la entidad, dado que esta había recomendado al reclamante la inversión en una cartera gestionada cuya duración podría llegar hasta los 4 años, cuando conforme al test anterior su horizonte temporal era de 1 año.

➤ Informe de idoneidad en el asesoramiento en materia de inversión

Al prestar asesoramiento en materia de inversión, las empresas de servicios de inversión facilitarán al cliente minorista un informe que incluya un resumen del asesoramiento proporcionado y explique los motivos por los que la recomendación es idónea para dicho cliente, incluida la forma en que la recomendación responde a los objetivos de inversión y las circunstancias personales del cliente con referencia al plazo de inversión requerido, a sus conocimientos y experiencia, a su actitud frente al riesgo, a su capacidad de asumir pérdidas y a sus preferencias de sostenibilidad⁶⁴.

64 Artículo 54.12 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos

En la R/258/2022, los reclamantes recibieron un servicio de asesoramiento no independiente en la suscripción de nueve notas estructuradas, según se desprendía de la documentación y de las alegaciones de la entidad.

La entidad aportó al expediente varios cuestionarios en los que recababa información suficiente sobre la situación financiera, la experiencia inversora y los objetivos de inversión de los reclamantes, y unas propuestas de inversión para las notas contratadas, excepto dos de ellas. Las propuestas de inversión indicaban que, con carácter previo a la preparación de la propuesta, se había evaluado los conocimientos y experiencia, la situación financiera y los objetivos de inversión de los reclamantes, que los productos eran idóneos al tener un perfil de inversión igual o inferior a su perfil inversor dinámico y que se había tenido en cuenta el plazo de la inversión al no exceder los productos el plazo máximo determinado en el test de idoneidad.

Ahora bien, el Servicio de Reclamaciones consideró que la entidad había cometido una mala práctica, ya que debería haber realizado propuestas de inversión para las otras dos notas estructuradas y no constaba que se hubieran hecho.

➤ Servicio de evaluación periódica de la idoneidad

Algunas empresas de servicios de inversión ofrecen una evaluación periódica de la idoneidad de las recomendaciones formuladas, en cuyo caso deben comunicar toda la información siguiente:

- La frecuencia y el alcance de la evaluación periódica de la idoneidad y, cuando proceda, las condiciones que den lugar a dicha evaluación.
- La medida en que la información recogida anteriormente estará sujeta a reevaluación.
- La manera en que se comunicará al cliente una recomendación actualizada⁶⁵.

Las empresas de servicios de inversión que ofrezcan una evaluación periódica de idoneidad reexaminarán, a fin de mejorar el servicio, la idoneidad de las recomendaciones formuladas al menos una vez al año. La frecuencia de esta evaluación se incrementará en función del perfil de riesgo del cliente y del tipo de instrumentos financieros recomendados.

Los requisitos destinados a satisfacer las preferencias de sostenibilidad de los clientes o posibles clientes, cuando proceda, no alterarán las condiciones establecidas en el párrafo anterior⁶⁶.

organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

65 Artículo 52.5 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

66 Artículo 54.13 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

Cuando una empresa de servicios de inversión preste un servicio que incluya evaluaciones e informes de idoneidad periódicos, los informes posteriores que se presenten una vez establecido el servicio inicial podrán englobar únicamente los cambios habidos en los servicios o instrumentos correspondientes o en las circunstancias del cliente, sin tener que repetir todos los datos del primer informe⁶⁷.

En la R/257/2022, el reclamante intentó realizar una operación de traspaso entre dos fondos del grupo de la entidad y se produjo un bloqueo operativo total durante siete días, ya que, a raíz de una evaluación periódica de la idoneidad de sus fondos en cartera, resultó que uno de los fondos mantenido en la entidad y no implicado en el traspaso había resultado no idóneo.

Conforme a la documentación aportada al expediente el 7 de marzo de 2022, el reclamante firmó telemáticamente un contrato de custodia de fondos de inversión, un documento de asesoramiento no independiente simplificado de IIC del grupo de la entidad y un test de conveniencia.

El test de conveniencia estaba referenciado al servicio de comercialización de productos de inversión; constaba de 12 preguntas —debidamente respondidas— y determinaba la conveniencia para el reclamante de la deuda pública, renta fija privada y bancaria no compleja, fondos de inversión ordinarios (UCITS), fondos de inversión y SICAV no armonizados (no UCITS) o ETF apalancados.

Por su parte, el documento de asesoramiento no independiente simplificado estipulaba que, con el fin de prestar un servicio adicional al de comercialización de IIC o fondos del grupo de la entidad, esta necesitaba recabar información para poder valorar si las IIC del grupo de las que el cliente era titular o cotitular resultaban idóneas para él. Para poder prestar este servicio de valor añadido, la entidad evaluaría anualmente la continuidad de la idoneidad de las IIC del grupo en las que el cliente hubiera invertido. Con periodicidad anual, la entidad remitiría al cliente un informe de seguimiento de la idoneidad de la cartera de IIC del grupo, en el que se indicaría si el riesgo conjunto de la cartera de IIC del grupo era superior al que la entidad estimaba adecuado para su nivel de capacidad financiera. En tal caso, recomendaría reajustar la cartera teniendo en cuenta los perfiles de riesgo que se le indicarían en el informe.

El citado documento analizaba tres fondos de inversión propiedad del cliente y se indicaba que, basándose en el resultado del test de conveniencia, estas IIC resultaban convenientes conforme a los conocimientos y la experiencia del cliente, pero tras recabar información de la situación financiera y los objetivos respecto de cada una de dichas IIC, una de ellas no resultaba idónea para él (el resto sí que eran idóneas).

El mismo día 7 de marzo de 2022, el cliente intentó realizar un traspaso entre fondos en tres ocasiones y la operativa con IIC fue bloqueada durante siete días, sin que se diera al cliente ninguna alternativa para solventar el problema y poder disponer de sus inversiones.

67 Artículo 54.12 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

De la documentación aportada y las manifestaciones realizada por ambas partes quedaba claro que el bloqueo operativo total se efectuó a raíz del intento de realizar una operación de traspaso entre dos fondos del grupo y que la operación fue cursada a instancia del cliente, sin que existiera una recomendación por parte de la entidad sobre el eventual traspaso, por lo que la operación se encontraba dentro del servicio de «mera ejecución de órdenes».

La prestación de dicho servicio de intermediación no exige la realización de un test de idoneidad, sino de un test de conveniencia —salvo que, cumpliendo los requisitos al efecto, la entidad se acoja a la exención de analizar la conveniencia de productos no complejos—. En este caso, el test de conveniencia realizado el 7 de marzo de 2022 daba como resultado la adecuación de todas las IIC y, por tanto, la entidad debería haber permitido al cliente el traspaso solicitado.

A este respecto, tal y como el propio documento de asesoramiento no independiente simplificado indicaba, este se trataba de un servicio adicional, sobre las IIC ya contratadas y, en caso de no idoneidad sobrevenida, se emitiría la correspondiente recomendación. Concretamente, se trataba de un servicio de asesoramiento posterior, es decir, de seguimiento, que no debería haber impedido que el cliente operara por iniciativa propia ni disponer de sus inversiones.

En este caso, con carácter previo a cursar la orden, la entidad obligó al cliente a realizar un test de idoneidad sobre un servicio adicional y, después de rellenar el test, sin emitir ningún tipo de recomendación respecto de los fondos de origen y destino objeto de traspaso —siendo además idóneo para el cliente el de origen—, la entidad reclamada no permitió realizar la operación de traspaso y bloqueó posterior y totalmente la operativa porque otro fondo de la cartera —no implicado en la operación de traspaso— resultó ser, conforme al criterio de la entidad a fecha 7 de marzo de 2022, no idóneo para el cliente.

Por todo lo anterior, este Servicio de Reclamaciones consideró que la entidad había cometido una mala práctica al no ejecutar la orden de traspaso cursada a instancias del cliente, sin asesoramiento previo alguno de la entidad al respecto, por causas ajenas a los fondos implicados en el traspaso, y ocasionar, además, un bloqueo indebido y prolongado, de nada menos que siete días, que impedía al cliente operar con todas sus IIC, sin ofrecer ninguna solución alternativa.

➤ **Adecuación del contrato de gestión de carteras al perfil del cliente**

Las Directrices de ESMA relativas a los requisitos de idoneidad de MiFID II, adoptadas por la CNMV a través del comunicado de 21 de diciembre de 2018, plantean algunas especificidades en la evaluación de la idoneidad cuando se presta el servicio de gestión de carteras.

En cuanto al alcance de la información recogida de los clientes (proporcionalidad), las Directrices de ESMA señalan que: «En el caso de que se preste un servicio de gestión de carteras, dado que es la empresa quien toma decisiones de inversión por cuenta del cliente, el nivel de conocimientos y experiencia que este último necesita respecto a todos los instrumentos financieros que pueden llegar a formar parte de la cartera podrá ser menos detallado que el nivel que debería tener en el caso de recibir asesoramiento en materia de inversión. No obstante, incluso en estas situaciones, el cliente debería entender al menos los riesgos totales de la cartera y poseer

conocimientos generales sobre los riesgos asociados a cada tipo de instrumento financiero que pueda ser incluido en la cartera. Las empresas deberían conocer y comprender muy claramente el perfil de inversión del cliente»⁶⁸.

En cuanto a las medidas necesarias para asegurar la idoneidad de una inversión, las Directrices de ESMA aclaran que: «A la hora de llevar a cabo una evaluación de la idoneidad, una empresa que preste un servicio de gestión de carteras debería, por una parte, evaluar —de conformidad con el apartado 36, letra b), de estas directrices— los conocimientos y la experiencia del cliente con respecto a cada tipo de instrumento financiero que pudiera incluirse en su cartera, así como los tipos de riesgo que pudiera conllevar la gestión de su cartera. En función del nivel de complejidad del instrumento financiero de que se trate, la empresa debería evaluar los conocimientos y la experiencia del cliente de forma específica y no únicamente sobre la base del tipo de instrumento (p. ej., deuda subordinada en lugar de bonos y obligaciones en general). Por otra parte, en lo que se refiere a la situación financiera y los objetivos de inversión del cliente, la evaluación de la idoneidad en cuanto al impacto del/de los instrumento(s) y la(s) transacción(es) puede abordarse a nivel de la cartera del cliente en su conjunto. En la práctica, si el contrato de gestión de cartera describe con suficiente detalle la estrategia de inversión adecuada para el cliente con respecto a los criterios de idoneidad definidos por la MiFID II, y que será seguida por la empresa, la evaluación de la idoneidad de las decisiones de inversión podría llevarse a cabo por comparación con la estrategia de inversión definida en el contrato de gestión de cartera del cliente y la cartera del cliente en su conjunto debería reflejar esta estrategia de inversión acordada»⁶⁹.

En la R/401/2022, la entidad actuó de forma correcta, ya que aportó un test firmado por el reclamante por el que recabó información de su perfil de inversión.

Como resultado del test concluyó que el reclamante poseía unos conocimientos y una experiencia financiera bajos, por lo que no resultaban convenientes los productos de cierta complejidad, tenía un perfil inversor equilibrado, no preveía disponer de la inversión a medio plazo ni necesitaba rentas, y el conjunto de sus posiciones no debería superar el 60 % en renta variable o en activos con riesgo equivalente.

Tras la firma del test, el cliente firmó un contrato tipo de gestión de carteras de inversión, cuyo anexo especificaba un perfil «Equilibrado», que se invertiría un 40 % en renta fija, un 40 % en renta variable y un 20 % en liquidez.

3.3 Información previa

➤ Documento de datos fundamentales de PRIIP

Los productos empaquetados de inversión dirigidos a minoristas y productos de inversión basados en seguros (PRIIP, por sus siglas en inglés) son inversiones en las que, independientemente de su forma jurídica, el importe reembolsable al inversor minorista está sujeto a fluctuaciones debido a la exposición a determinados valores

68 Párrafo 38 de las Directrices relativas a determinados aspectos de los requisitos de idoneidad de la MiFID II (06/11/2018 | ESMA35-43-1163 ES).

69 Párrafo 80 de las Directrices relativas a determinados aspectos de los requisitos de idoneidad de la MiFID II (06/11/2018 | ESMA35-43-1163 ES).

de referencia o a la evolución de uno o varios activos no adquiridos directamente por el inversor⁷⁰.

Los productores de los PRIIP deben elaborar un documento de información estandarizado que debe ser entregado a los potenciales clientes con antelación suficiente a su adquisición. En relación con este documento, las empresas de servicios de inversión que distribuyan productos empaquetados o basados en seguros deberán, además, informar a sus clientes de cualesquiera otros costes y gastos conexos que comporte el producto y que puedan no haberse incluido en el documento de datos fundamentales de los productos empaquetados o basados en seguros, así como de los costes y gastos correspondientes a la prestación de servicios de inversión en relación con dicho instrumento financiero⁷¹.

Toda persona que asesore sobre un PRIIP o que lo venda a un inversor minorista debe proporcionarle el documento de datos fundamentales con la antelación necesaria para que el inversor minorista tenga tiempo suficiente para examinar el documento antes de quedar vinculado por cualquier contrato u oferta relativos a tal producto, con independencia de si el inversor minorista cuenta o no con un plazo de reflexión en el que se reconozca el derecho de renuncia⁷². Esta obligación podrá cumplirse proporcionando el documento de datos fundamentales a una persona autorizada por escrito para tomar decisiones de inversión en nombre del inversor minorista respecto de operaciones realizadas en virtud de dicha autorización escrita⁷³.

En cuanto a la suficiente antelación, la persona que asesore sobre un PRIIP o lo venda deberá evaluar el tiempo que necesita cada inversor minorista para examinar el documento de datos fundamentales, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Los conocimientos y la experiencia del inversor minorista en lo que respecta al PRIIP o a otros PRIIP de naturaleza similar o que comporten riesgos similares a los derivados del PRIIP.
- La complejidad del PRIIP.
- Cuando el asesoramiento o la venta sea a iniciativa del inversor minorista, la urgencia indicada explícitamente por este de celebrar el contrato o aceptar la oferta propuestos⁷⁴.

70 Artículo 4.1 del Reglamento (UE) 1286/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de noviembre de 2014, sobre los documentos de datos fundamentales relativos a los productos de inversión minorista empaquetados y los productos de inversión basados en seguros. El artículo 2.2 de este reglamento indica, sin embargo, a qué productos no le es de aplicación.

71 Artículo 51 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

72 Artículo 17.1 del Reglamento Delegado (UE) 2017/653 de la Comisión, de 8 de marzo de 2017, por el que se completa el Reglamento (UE) n.º 1286/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los documentos de datos fundamentales relativos a los productos de inversión minorista empaquetados y los productos de inversión basados en seguros, mediante el establecimiento de normas técnicas de regulación respecto a la presentación, el contenido, el examen y la revisión de los documentos de datos fundamentales y las condiciones para cumplir el requisito de suministro de dichos documentos.

73 Artículo 13.2 del Reglamento (UE) 1286/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de noviembre de 2014, sobre los documentos de datos fundamentales relativos a los productos de inversión minorista empaquetados y los productos de inversión basados en seguros.

74 Artículo 17.2 del Reglamento Delegado (UE) 2017/653 de la Comisión, de 8 de marzo de 2017, por el que se completa el Reglamento (UE) n.º 1286/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los

No obstante lo anterior, y a reserva de determinadas previsiones de la Directiva 2002/65/CE relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, la persona que venda un PRIIP podrá proporcionar el documento de datos fundamentales al inversor minorista después de realizada la operación y sin retraso injustificado, si se cumplen todas las condiciones siguientes:

- Que el inversor minorista, por iniciativa propia, haya optado por ponerse en contacto con la persona que vende el PRIIP y realizar la operación a través de un medio de comunicación a distancia.
- Que sea imposible proporcionar el documento de datos fundamentales con suficiente tiempo antes de que dicho inversor quede obligado por cualquier contrato u oferta relativos a dicho producto.
- Que la persona que asesore sobre un PRIIP o que lo venda haya informado al inversor minorista de que no es posible proporcionar el documento de datos fundamentales y haya señalado claramente que el inversor minorista puede retrasar la operación con objeto de recibir y leer dicho documento antes de realizar la operación.
- Que el inversor minorista haya accedido a que se le envíe el documento de datos fundamentales sin retraso injustificado después de realizada la operación, en vez de retrasar la operación para recibir de antemano dicho documento⁷⁵.

Cuando se realicen varias operaciones sucesivas por cuenta de un inversor minorista en relación con un mismo PRIIP siguiendo las instrucciones dadas por ese inversor minorista antes de la primera operación a la persona que venda tal producto, la obligación de proporcionar el documento de datos fundamentales se aplicará únicamente a la primera operación, así como a la primera operación realizada después de la revisión de dicho documento⁷⁶.

La provisión del documento de datos fundamentales del PRIIP al inversor o a los inversores minoristas se hará por uno de los siguientes medios⁷⁷:

- En papel, que debería ser la opción por defecto cuando el producto empaquetado o basado en seguros se ofrezca cara a cara, salvo si el inversor minorista solicita que se haga por otro medio.

documentos de datos fundamentales relativos a los productos de inversión minorista empaquetados y los productos de inversión basados en seguros, mediante el establecimiento de normas técnicas de regulación respecto a la presentación, el contenido, el examen y la revisión de los documentos de datos fundamentales y las condiciones para cumplir el requisito de suministro de dichos documentos.

75 Artículo 13.3 del Reglamento (UE) 1286/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de noviembre de 2014, sobre los documentos de datos fundamentales relativos a los productos de inversión minorista empaquetados y los productos de inversión basados en seguros.

76 Artículo 13.4 del Reglamento (UE) 1286/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de noviembre de 2014, sobre los documentos de datos fundamentales relativos a los productos de inversión minorista empaquetados y los productos de inversión basados en seguros.

77 Artículo 14 del Reglamento (UE) 1286/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de noviembre de 2014, sobre los documentos de datos fundamentales relativos a los productos de inversión minorista empaquetados y los productos de inversión basados en seguros.

- En un soporte duradero distinto del papel, siempre que se cumplan determinadas condiciones⁷⁸.
- A través de un sitio web, siempre que se cumplan ciertos requisitos⁷⁹.

En el supuesto de que el documento de datos fundamentales se proporcione en un soporte duradero distinto del papel o a través de un sitio web, se facilitará gratuitamente una copia en papel a los inversores minoristas que lo soliciten. Además, se informará a los inversores minoristas de su derecho a obtener un ejemplar en papel de forma gratuita.

En la R/433/2022, el reclamante se quejaba de la información recibida sobre una opción de compra sobre renta variable con liquidación por diferencias, adquirida el 14 de enero de 2019.

La entidad aportó un contrato marco de operaciones financieras, firmado por el reclamante en sus 17 páginas el 11 de enero de 2019. En este se establecían las condiciones generales que regulaban las operaciones de derivados entre las partes, tales como la liquidación por saldos, las causas y consecuencias del vencimiento anticipado de las operaciones y el cálculo de la cantidad a pagar en su caso, y se hacía referencia a los riesgos de las operaciones.

Asimismo, el 11 de enero de 2019 se firmó entre las partes un documento informativo con las condiciones particulares de la opción sobre renta variable que confirmaba los términos y condiciones de la operación a los efectos establecidos en el contrato marco de operaciones financieras y contenía las condiciones particulares del producto objeto de reclamación.

Dado que la orden de adquisición de la opción de compra fue cursada a las 16:13 horas del 14 de enero de 2019, la entidad había proporcionado al cliente, con carácter previo, información detallada y suficiente acerca de las características y riesgos del producto derivado.

78 El documento de datos fundamentales podrá proporcionarse en un soporte duradero distinto del papel si concurren las siguientes condiciones:

- i) Que el recurso al soporte duradero sea apropiado al contexto en que se desarrollen las transacciones entre la persona que asesora sobre un producto empaquetado o basado en seguros o que lo vende y el inversor minorista.
- ii) Que se haya ofrecido al inversor minorista la posibilidad de elegir entre recibir la información en papel o en soporte duradero, y que haya optado por esto último de una manera que pueda acreditarse.

79 El documento de datos fundamentales podrá proporcionarse a través de un sitio web que no pueda calificarse de soporte duradero si concurren todas las condiciones siguientes:

- i) Que el suministro del documento de datos fundamentales por medio de un sitio web sea apropiado al contexto en que se desarrollen las transacciones entre la persona que asesora sobre un producto empaquetado o basado en seguros o que lo vende y el inversor minorista.
- ii) Que se haya ofrecido al inversor minorista la posibilidad de elegir entre que se le proporcione la información en papel o a través de un sitio web, y que haya optado por esto último de una manera que pueda acreditarse.
- iii) Que se haya notificado al inversor minorista, electrónicamente o por escrito, la dirección del sitio web y el lugar de este donde puede acceder al documento de datos fundamentales.
- iv) Que se mantenga la posibilidad de acceder al documento de datos en el sitio web, de descargarlo y de almacenarlo en un soporte duradero durante todo el tiempo que el inversor minorista pueda necesitar para su consulta.

No obstante lo anterior, al tratarse de un PRIIP⁸⁰, la entidad aportó al expediente el documento de datos fundamentales firmado por el reclamante en sus tres páginas. Sin embargo, el documento fue entregado casi dos horas después de la firma de la orden, a las 18:03 horas del día 14 de enero de 2019, sin que quedara acreditado que se cumplieran las condiciones para proporcionarlo después de realizada la operación y sin retraso injustificado. En consecuencia, el Servicio de Reclamaciones consideró que la entidad no había actuado de forma correcta al proporcionar al cliente el documento de datos fundamentales para el inversor con posterioridad a la contratación de la opción de compra objeto de reclamación.

➤ Entrega de la información previa sobre las IIC

Con antelación suficiente a la suscripción de las participaciones o acciones de IIC deberá entregarse gratuitamente a los suscriptores el último informe semestral y el documento con los datos fundamentales para el inversor y, previa solicitud, el folleto y los últimos informes anual y trimestral publicados⁸¹. En el caso de la primera entrega, el cumplimiento de esta obligación debe acreditarse conservando una copia, en soporte duradero, de toda la información firmada por los partícipes/accionistas, mientras estos mantengan esa condición. En caso de suscripciones adicionales sobre la misma IIC, la obligación de entrega solo será exigible con respecto a la primera suscripción⁸².

Teniendo en cuenta lo anterior, para acreditar la entrega de la información previa por parte de la entidad al inversor, no bastaría, por sí solo, que el clausulado del contrato marco para operaciones en IIC contemple que la documentación correspondiente se entregará con carácter previo a su adquisición, ni que en la orden de suscripción de la IIC o en una declaración del cliente se mencione que dicha documentación ha sido entregada al cliente con carácter previo, sino que su entrega efectiva ha de acreditarse por parte de la entidad.

Además de la documentación mencionada, la entidad deberá informar de los costes y gastos del producto y el servicio que no se hayan incluido en el documento de datos fundamentales. Por aplicación de la normativa europea⁸³ y nacional⁸⁴, desde el 1 de enero de 2023, el documento de datos fundamentales regulado por el Reglamento

80 Pregunta 2.1 del documento de la CNMV *Preguntas y respuestas sobre la aplicación del Reglamento 1286/2014 sobre los documentos de datos fundamentales relativos a los productos de inversión minorista empaquetados y los productos de inversión basados en seguros (PRIIP)*.

81 Artículo 18.1 de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva.

82 Norma 5.ª de la Circular 4/2008, de 11 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre el contenido de los informes trimestrales, semestral y anual de instituciones de inversión colectiva y del estado de posición.

83 Reglamento (UE) 2021/2259 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre de 2021, por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 1286/2014 en lo que respecta a la prórroga de la disposición transitoria aplicable a las sociedades de gestión, las sociedades de inversión y las personas que asesoren sobre participaciones en organismos de inversión colectiva en valores mobiliarios (OICVM) y no OICVM, o que las vendan.

84 Norma tercera, apartado 5, de la Circular 3/2022, de 21 de julio, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre el folleto de las instituciones de inversión colectiva y el registro del documento con los datos fundamentales para el inversor.

de aplicación de la Directiva sobre UCITS⁸⁵ es sustituido por el regulado en el Reglamento sobre PRIIP⁸⁶.

En la R/646/2021 la entidad aportó al expediente copia de los documentos de datos fundamentales y el último informe semestral debidamente firmados, de varios fondos de inversión suscritos por el reclamante y, además de lo anterior, un documento de entrega de documentación para cada uno de los fondos en los que se especificaba que se había entregado gratuitamente, en el lugar y fecha expresados en la antefirma, un ejemplar del anexo de costes y gastos, el documento de datos fundamentales y el informe semestral. A la vista de la documentación aportada al expediente, el Servicio de Reclamaciones consideró acreditado que, con carácter previo a la suscripción de los fondos, la entidad había cumplido con sus obligaciones de información.

No obstante lo anterior, no constaba en el expediente que se hiciera entrega del documento de datos fundamentales ni del informe semestral de un fondo suscrito mediante una orden de traspaso el 28 de septiembre de 2017, lo que fue considerado una mala práctica.

En la R/311/2022, el Servicio de Reclamaciones no consideró acreditado que la entidad hubiera hecho entrega de los documentos de entrega obligatoria en un momento previo a la adhesión y suscripción de las participaciones de un fondo de inversión, lo que constituía una mala práctica. A este respecto, en cada uno de los documentos establecidos normativamente, debían constar las firmas de ambos cotitulares, en vez de una mera declaración a título individual por parte de cada uno de ellos respecto de haber recibido dicha documentación.

➤ Ausencia de información sobre limitaciones en la operativa de IIC

Las entidades deben entregar la documentación exigida normativamente con antelación suficiente a la suscripción de las participaciones o acciones de IIC. Teniendo en cuenta esta documentación, el Servicio de Reclamaciones considera que las entidades actúan incorrectamente cuando aplican limitaciones operativas no informadas previamente al inversor.

En la R/48/2022, el reclamante indicaba que dio una orden de suscripción de un fondo de inversión el 23 de noviembre de 2021, aunque acudió nuevamente a la oficina el 24 de noviembre de 2021 para solicitar la anulación de la orden de suscripción del fondo que había cursado el día anterior. El reclamante afirmaba que, al ser informado en la oficina de la imposibilidad de cancelar dicha orden por encontrarse ya tramitada, solicitó el reembolso de todas las participaciones suscritas el día anterior, pero el personal de la entidad le indicó que las participaciones del fondo aún no estaban efectivamente suscritas, por lo que no se podía tramitar todavía la solicitud de reembolso, y le citó para el día 30 de noviembre de 2021. El 29 de noviembre de 2021 el reclamante se personó en la oficina y cursó una orden de reembolso de sus

85 Reglamento (UE) n.º 583/2010 de la Comisión, de 1 de julio de 2010, por el que se establecen disposiciones de aplicación de la Directiva 2009/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a los datos fundamentales para el inversor y las condiciones que deben cumplirse al facilitarse esos datos o el folleto en un soporte duradero distinto del papel o a través de un sitio web.

86 Reglamento (UE) 1286/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de noviembre de 2014, sobre los documentos de datos fundamentales relativos a los productos de inversión minorista empaquetados y los productos de inversión basados en seguros.

participaciones del fondo de inversión. En consecuencia, el reclamante solicitaba que el valor liquidativo aplicable al reembolso fuera el del día 25 de noviembre de 2021, correspondiente al reembolso solicitado con fecha 24 de noviembre de 2021, que no fue atendido por la entidad.

La entidad alegaba que, conforme al folleto del fondo, a la orden de suscripción cursada con fecha 23 de noviembre de 2021 le correspondía el valor liquidativo del siguiente día hábil, es decir, del 24 de noviembre. Además, indicaba que la cartera subyacente del fondo debía calcular su valor liquidativo utilizando los precios del día de referencia, por lo que, hasta que no se conocían los valores de los subyacentes en los que invertía el fondo de inversión, no se podía realizar el cálculo de su valor liquidativo. En este sentido, la entidad informaba de que el valor liquidativo de las participaciones del miércoles 24 de noviembre de 2021 era conocido en los procesos de valoración nocturnos del viernes 26 de noviembre de 2021, y la liquidación de la suscripción se efectuó el lunes 29 de noviembre de 2021, con fecha de valor liquidativo 24 de noviembre de 2021.

De este modo, la entidad afirmaba que no era posible cursar la orden de reembolso hasta el 29 de noviembre de 2021, fecha en la cual se cursó dicha orden a las 9:33 horas, correspondiéndole el valor liquidativo del siguiente día hábil, martes 30 de noviembre de 2021, cuyo valor fue conocido en los procesos nocturnos de valoración del jueves 2 de diciembre de 2021 y se liquidó el viernes 3 de diciembre de 2021 con valor de 30 de noviembre de 2021.

Conforme a la documentación aportada al expediente, el 23 de noviembre de 2021, el reclamante cursó una orden de suscripción de participaciones en el fondo de inversión y en esta fecha le entregaron el informe semestral del primer trimestre de 2021 y el documento de datos fundamentales para el inversor.

En el documento de datos fundamentales para el inversor se establecía que: «Si usted quiere suscribir o reembolsar participaciones, el valor liquidativo será el del día hábil siguiente al de la fecha de solicitud. No obstante, las órdenes cursadas a partir de las 15:00 horas o en un día inhábil se tramitarán junto con las realizadas al día siguiente hábil». Asimismo, en el folleto informativo del fondo estipulaba que: «A estos efectos, se entiende por día hábil de lunes a viernes, excepto festivos en todo el territorio nacional».

El 26 de noviembre de 2021, con fecha de valor 24 de noviembre, se registró el movimiento de suscripción de las participaciones del fondo de inversión.

El 29 de noviembre de 2021, el reclamante cursó orden de reembolso de todas sus participaciones en el fondo de inversión. El 2 de diciembre de 2021, con fecha de valor 30 de noviembre, se realizó el reembolso de las participaciones del fondo.

Teniendo en cuenta lo indicado respecto del procedimiento de suscripción y reembolso definido en la documentación informativa del propio fondo objeto de reclamación, y al no mencionarse en dicha documentación informativa lo alegado por la entidad respecto de que hasta el día 29 de noviembre de 2021 (fecha de liquidación de la operación de suscripción) no era posible marcar la operación de reembolso, el Servicio de Reclamaciones entendió que dicha restricción operativa obedecía al funcionamiento de los propios sistemas de la entidad (o en su caso, de los de la sociedad gestora del fondo en cuestión).

No obstante, y con independencia de que se tratara de una característica particular del sistema operativo de la entidad en relación con las órdenes de reembolso, este requisito suponía una limitación operativa de la que el reclamante debería haber sido informado debidamente por la entidad, sin que constara acreditado en el expediente, teniendo en cuenta los documentos aportados, que la entidad informara de ello.

A la vista de lo anterior, el Servicio de Reclamaciones consideró que, si los sistemas funcionaban tal y como la entidad describía en sus alegaciones, esta debería haber advertido al cliente de dicha limitación, no abarcando la información recogida en la orden de suscripción del fondo de inversión el supuesto descrito en la reclamación y no habiendo quedado acreditado que le advirtiera de otro modo.

3.4 Información posterior

Las empresas que presten servicios de inversión actuarán con honestidad, imparcialidad y profesionalidad, en el mejor interés de sus clientes, y observarán, en particular, los principios establecidos en las normas de conducta aplicables⁸⁷.

Entre las obligaciones de estas entidades se encuentra la de mantener, en todo momento, adecuadamente informados a sus clientes y que toda información que les dirijan sea imparcial, clara y no engañosa⁸⁸.

➤ Información para aplicar los convenios de doble imposición

Las entidades financieras deben disponer de medios y procedimientos adecuados para atender con diligencia las peticiones de los clientes en relación con lo dispuesto en los convenios para evitar la doble imposición existente, facilitando la respectiva documentación o el trámite exigido por las autoridades fiscales de origen para que los clientes puedan beneficiarse de ellos y puedan obtener la devolución del exceso de las retenciones practicadas en ese país. De no ser factible, las entidades deben informar de forma clara y concisa sobre las razones que lo impiden y dar aclaraciones sobre las alternativas existentes.

En la R/216/2022, la entidad indicaba en su web que, según las normas aprobadas por las autoridades fiscales de EE. UU., debía obtener de todos los clientes que tuvieran inversiones en valores estadounidenses acreditación suficiente de su condición de residente o no residente en EE. UU. y, para ello, los clientes debían firmar el certificado que les correspondiera.

En cuanto al momento en el que debía remitirse el formulario al cliente, la entidad comunicaba en sus alegaciones que, según el protocolo establecido para aquellos clientes que adquirían acciones estadounidenses, a finales del mes en que se compraban acciones se remitía el formulario al domicilio postal del cliente, tanto como titulares, y que ese envío se continuaba realizando cada mes hasta que el cliente lo devolvía firmado. El proceso duraba un año; si para entonces el cliente no lo había devuelto, se cerraba.

87 Artículo 208 del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

88 Artículos 209.1 y 209.2 del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

Del protocolo establecido por la entidad se deducía que el formulario se remitía al cliente por el hecho de la compra de las acciones estadounidenses y no en función de si esos títulos pudieran abonar o no dividendos en el futuro. Por ello, y dado que el reclamante había aportado documentación acreditativa de que ya en julio de 2020 había llevado a cabo operaciones en acciones estadounidenses, la entidad debía estar en disposición de acreditar que siguió su propio protocolo y cumplió con la obligación que asumía en su web, de obtener dicha información, un aspecto que no quedó acreditado por la entidad en la documentación aportada al expediente.

En consecuencia, el Servicio de Reclamaciones concluyó que la entidad no había actuado con la diligencia debida al no haber acreditado que hubiera cumplido con su protocolo de actuación y con la obligación establecida en su página web, consistente en obtener de su cliente los formularios correspondientes para evitar la doble imposición.

➤ **Omisión de las posiciones mantenidas en la entidad absorbida tras su integración en la entidad absorbente**

Con motivo de la integración de varias entidades en un proceso de absorción, algunos reclamantes no podían visualizar determinadas posiciones en su área personal de la página web de la entidad absorbente. A este respecto, hay que señalar que, cuando la entidad pretenda prestar servicios por medios telemáticos, deberá disponer de los medios adecuados para garantizar la seguridad, confidencialidad, fiabilidad y capacidad del servicio prestado⁸⁹.

En la R/321/2022, el reclamante no podía visualizar en el área personal de la web un fondo de inversión del que era titular junto con sus dos hijos y que había contratado con una entidad que posteriormente fue absorbida por la reclamada. El servicio de atención al cliente (SAC) comunicó al reclamante que la falta de visualización de su posición se debía a un cambio operativo derivado de la integración de la entidad absorbida. En concreto, el fondo de inversión no estaba vinculado a la cuenta del reclamante que constaba incluida en el servicio de banca digital y, por ello, no podía visualizarlo. Adicionalmente, el SAC señalaba que habían dado instrucciones a fin de que se llevaran a cabo las actuaciones necesarias para solventar la situación y que la oficina contactaría lo antes posible con el reclamante para vincular el expediente de fondos de inversión a una cuenta de su titularidad. Además, se aportó una respuesta posterior del SAC en la que comunicaba que reiteraba nuevamente instrucciones para que la oficina gestora contactara con el reclamante.

Teniendo en cuenta que la falta de visualización de la posición parecía deberse a un cambio operativo derivado de la integración de los sistemas —es decir, por una restricción operativa de la propia entidad—, no había quedado acreditado que dicha circunstancia se hubiera comunicado a los clientes con carácter previo a la integración, sino que, por el contrario, la incidencia habría sido comunicada por los propios reclamantes a la entidad, lo que el Servicio de Reclamaciones consideró una mala práctica.

Además, al no haber sido aportado elemento alguno que indicara que la oficina hubiese realizado gestiones tendentes a solventar la situación desde la primera respuesta del SAC, el Servicio de Reclamaciones consideró que la entidad no había

89 Artículo 14.1, letra h), del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión.

actuado con la diligencia y profesionalidad exigibles. En este sentido, el Servicio de Reclamaciones entiende que no es adecuado que un cliente, para resolver una incidencia aparentemente informática, se vea obligado a interponer una reclamación ante el SAC para conseguirlo y, a mayor abundamiento, no solo no se resolvió la cuestión con la intervención del SAC, sino que además se vio obligado a poner en marcha la maquinaria administrativa con la interposición de la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones, sin que tampoco durante la tramitación de esta quedase constancia de que se hubiera resuelto la incidencia.

En la R/325/2022, los reclamantes podían visualizar sus posiciones en fondos de inversión y operar con ellas en la entidad absorbida y, una vez se produjo la fusión e integración de los sistemas en la entidad reclamada, no fue posible tal acción hasta que se efectuó la apertura de una cuenta de efectivo.

La entidad reclamada indicaba que la problemática de acceso a internet se producía porque no existía una identidad de los titulares entre el expediente de fondos de inversión y la cuenta de efectivo asociada, lo cual el Servicio de Reclamaciones consideró que se trataba de una restricción operativa de la propia entidad, ya que al parecer no existía en la entidad absorbida. Asimismo, la entidad reclamada aportó copia de una comunicación remitida a los reclamantes en la que informaba de los cambios derivados de la unificación de los sistemas operativos de las entidades afectadas.

Una vez analizada la carta, no se apreciaba que en ella se comunicara que, en el caso de que fueran titulares de fondos de inversión depositados en la entidad, sería necesario, para operar por internet, una identidad entre los titulares de los expedientes de fondos de inversión y las cuentas de efectivo asociadas. Tampoco quedó acreditado que dicha circunstancia se hubiera comunicado a los clientes con carácter previo a la integración de los sistemas, sino que, por el contrario, la incidencia habría sido comunicada por los propios reclamantes a la entidad, quien a partir de ahí habría tomado las medidas pertinentes para solucionar dicha incidencia y en un plazo poco diligente.

Por tanto, el Servicio de Reclamaciones consideró que la entidad no había garantizado a sus clientes su capacidad para prestar el servicio telemático de forma efectiva ni tampoco había actuado con la diligencia y profesionalidad exigibles en la resolución de la cuestión objeto de reclamación.

Otros reclamantes se quejaban de que, tras un proceso de integración de las entidades, solicitaron un extracto de posiciones de sus activos a la entidad absorbente y no aparecía uno de los fondos de inversión que había sido contratado con la entidad absorbida.

En la R/724/2021 quedó acreditado que el fondo de inversión había sido dado de baja del registro de la entidad absorbente, dado que después de la integración esta no iba a sustituir a la entidad absorbida como entidad comercializadora de la IIC en cuestión.

El Servicio de Reclamaciones puso de manifiesto que la baja de la entidad prestadora de servicios de inversión como comercializadora del fondo era un hecho importante, ya que hacía desaparecer su canal principal de seguimiento y operatividad con el fondo de inversión. Por tanto, consideró que la entidad reclamada habría cometido una mala práctica al no haber informado al reclamante sobre el cese de esta como entidad comercializadora del fondo de inversión y sobre las actuaciones que podría emprender, todo ello con carácter previo a la baja del fondo de sus registros.

Adicionalmente, con ánimo de proporcionar al reclamante más información acerca de la situación de sus participaciones, el Servicio de Reclamaciones solicitó información a la gestora del fondo de inversión, que emitió un certificado nominativo en el que el reclamante constaba como titular. Asimismo, la gestora del fondo manifestó que, en cumplimiento de sus obligaciones legales de información, ella misma había venido remitiendo a los titulares desde la suscripción del fondo la información pública periódica (informe trimestral, semestral y anual) de forma directa, puesto que el envío de esta en ningún momento se había delegado en el comercializador, así como el envío del estado de posición, a la dirección que constaba en sus registros.

Por otro lado, la gestora del fondo informaba de que, tras la decisión de la entidad reclamada de resolver el contrato de distribución del fondo suscrito, la propia gestora del fondo había comunicado a todos los partícipes afectados, a través de cartas individualizadas, las distintas opciones para operar con sus participaciones y que contemplaban el poder dirigirse directamente a través de la gestora o el operar a través de las diferentes entidades comercializadoras del fondo. En relación con esta última opción, los titulares podían acudir a cualquiera de los comercializadores del fondo y solicitar el alta en ellos. En ese caso, la nueva entidad comercializadora se pondría en contacto con la entidad gestora para solicitar el cambio de comercializador y a partir de dicho momento los reclamantes podrían tener acceso a la información sobre sus posiciones, pudiendo también operar sobre ellas si decidieran realizar suscripciones adicionales, reembolsos o traspasos.

➤ Información sobre la decisión de liquidar una IIC extranjera

Cuando los instrumentos financieros del cliente puedan depositarse en una cuenta global de un tercero, la empresa que preste servicios de inversión informará al cliente de este hecho y le advertirá de forma clara de los riesgos resultantes⁹⁰.

En la operativa con instrumentos financieros extranjeros es frecuente que se utilicen cuentas *ómnibus* o globales. En este tipo de cuentas no consta quién es el titular final de los títulos, dado que es la entidad que presta el servicio de inversión al cliente quien aparece como titular del saldo total de sus clientes en la cuenta abierta en dicho tercero.

A menudo, las entidades prestadoras de servicios de inversión argumentan su correcta actuación, excusando la tardanza o la falta de comunicación de determinadas operaciones corporativas a sus clientes con el retraso en proporcionar esta información por parte del subcustodio de los títulos en el extranjero. No obstante, el Servicio de Reclamaciones considera que las deficiencias o errores cometidos por aquellos con los que la entidad prestadora de un servicio de inversión subcontrata el servicio deben ser imputados a quien subcontrata dicho servicio y no al cliente final al que se le presta, puesto que otra consideración dejaría a dicho cliente en una situación de indefensión, sin perjuicio de que la entidad prestadora del servicio al cliente exija a su subcustodio las responsabilidades que le correspondan.

Teniendo en cuenta lo anterior, en la R/656/2021 la entidad cometió una mala práctica, puesto que no comunicó la liquidación/amortización anticipada del subfondo

90 Artículo 49.3 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

de una IIC extranjera e indicó, como único motivo de no hacerlo, que su subcustodio no se lo había comunicado previamente.

En la R/726/2021 la entidad actuó incorrectamente, ya que no comunicó la exclusión de mercado y la amortización/liquidación anticipada prevista para un fondo cotizado extranjero. El emisor había difundido dos comunicados (el 20 de mayo y el 5 de junio de 2020) sobre este evento y sus condiciones, existiendo la posibilidad de operar con los títulos en el mercado hasta el 10 de junio de 2020. Sin embargo, la entidad reconocía que había informado del evento al reclamante el 15 de julio de 2020, tras la ejecución de la liquidación ordenada por el emisor de los valores.

➤ **Inclusión de enlaces electrónicos en la información periódica sobre IIC extranjeras remitida en papel**

Las entidades comercializadoras en España de IIC extranjeras deben remitir a los partícipes o accionistas, con carácter gratuito y al domicilio indicado por estos, los sucesivos informes de contenido económico e informes anuales que se elaboren con posterioridad a la inscripción en la CNMV, y ello en el plazo de un mes desde su publicación en el país de origen, salvo que estos hubieran renunciado a su derecho al envío en documento escrito separado y debidamente firmado tras la recepción de la primera remisión periódica. No obstante, la entidad comercializadora estará obligada a enviar dichos documentos al partícipe o accionista cuando este, a pesar de haber renunciado, así lo solicite. La renuncia será revocable.

Asimismo, deberán enviar gratuitamente a los partícipes o accionistas que hayan adquirido sus participaciones o acciones en España toda la información prevista por la legislación del Estado en el que tengan su sede, adicional a la señalada, en los mismos términos y plazos previstos en la legislación del país de origen.

Cuando el partícipe o accionista expresamente lo solicite, dichos informes de contenido económico se le remitirán por medios telemáticos⁹¹.

En la R/170/2022, el reclamante indicaba que la información periódica y puntual sobre sus IIC extranjeras remitida en formato físico no le informaba correctamente, ya que se remitía a enlaces de internet largos que debían ser tecleados manualmente.

En este caso, conforme ambas partes reconocían, el reclamante tenía pactado con la entidad recibir sus comunicaciones periódicas y puntuales en formato papel, la entidad enviaba correctamente tales comunicaciones a la dirección postal del reclamante y este las recibía. Las dos comunicaciones aportadas al expediente indicaban que la entidad se ponía en contacto con el reclamante en su condición de titular de participaciones de unas determinadas IIC extranjeras y, en cumplimiento de sus obligaciones como comercializador, le trasladaban la información recibida de la gestora de las IIC, a la que podía acceder en un enlace de tres líneas con caracteres alfanuméricos y signos.

El Servicio de Reclamaciones puso de manifiesto que la entidad no aportaba el correspondiente documento/informe sobre el hecho objeto de notificación, sino que proporcionaba un enlace electrónico para acceder a la información. Es decir, la

91 Normas 2.ª y 3.ª de la Circular 2/2011, de 9 de junio, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre información de las instituciones de inversión colectiva extranjeras inscritas en los Registros de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

comercializadora de las IIC no facilitaba la correspondiente información en el soporte duradero escogido por el reclamante, en papel —opción completamente válida en la correspondencia entre las partes—, sino que le obligaba a utilizar métodos electrónicos para acceder a la documentación relevante. Además, los enlaces de las comunicaciones suministradas eran extremadamente largos, lo que dificultaba mucho su tecleo manual y el acceso real a la información.

Por todo lo anterior, el Servicio de Reclamaciones consideró que había existido una mala praxis por parte de la entidad, por no haber proporcionado al reclamante de manera adecuada y completa la información puntual o periódica respecto de las IIC extranjeras comercializadas por ella.

➤ Información sobre acontecimientos que afecten a los valores

Las entidades que prestan el servicio de administración o depósito de valores han de establecer contractualmente el detalle de las principales actuaciones que va a incluir la administración de los instrumentos financieros por ella custodiados, así como la forma de recabar las instrucciones de sus clientes en aquellos casos en los que resulte necesario. En particular, se concretará entre otros, el proceder de la entidad ante la falta de instrucciones de dichos clientes en relación con los derechos de suscripción que puedan generar los valores custodiados, proceder que, en todo caso, deberá ser en el mejor interés del cliente⁹².

A este respecto, las entidades deben facilitar a sus clientes, con la debida diligencia y celeridad, información sobre el procedimiento a seguir para cursar instrucciones en el contexto de aquellas operaciones societarias llevadas a cabo por las compañías emisoras de cuyos valores son titulares sus clientes y que exijan instrucciones específicas de estos, así como sobre las consecuencias que se derivarían si dichas instrucciones no se recibiesen, en tiempo y forma, en la entidad prestadora del servicio de inversión. En todo caso, las entidades deben actuar conforme a lo pactado con su cliente y siempre en el mejor interés de este.

No obstante, no solo las operaciones societarias que requieren instrucciones precisas del cliente exigirían, en opinión del Servicio de Reclamaciones, una comunicación previa al cliente por parte del depositario, sino que cualquier operación societaria, en la medida en que puede afectar a los derechos e intereses de los inversores, ha de ser debidamente comunicada a estos por su depositario.

Por tanto, es criterio del Servicio de Reclamaciones considerar necesario no solo que el depositario traslade a su cliente información en relación con una operación societaria en la que sean necesarias sus instrucciones, sino en todas las operaciones societarias acordadas por las sociedades emisoras de los valores con independencia de que se genere o no un derecho de elección del inversor.

En la R/706/2021 la entidad cometió una mala práctica porque no acreditó haber comunicado al cliente una fusión que afectaba a sus acciones extranjeras con carácter previo a que esta se produjera.

92 Norma 8.ª de la Circular 7/2011, de 12 de diciembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre folleto informativo de tarifas y contenido de los contratos-tipo.

Asimismo, en la R/270/2022 la entidad actuó incorrectamente, ya que no acreditó que le hubiera remitido al cliente información detallada sobre un acuerdo de *lock up* y posterior oferta de canje que afectaba a sus bonos. A este respecto, el 21 de enero de 2021, el emisor había comunicado que se había alcanzado un acuerdo entre los mayores accionistas y un grupo de bonistas mediante la firma de un contrato de compromiso básico o *lock-up agreement* al que el resto de accionistas y bonistas podían adherirse o no. El 3 de marzo de 2021, el emisor lanzó una oferta de canje con distintas condiciones en función del tipo de bonista y de si había aceptado o no el acuerdo de enero de 2021. No obstante, durante la tramitación del expediente la entidad manifestó su voluntad de llegar a un acuerdo económico para rectificar la situación con el reclamante y acreditó haberlo alcanzado tras la emisión del informe motivado del Servicio de Reclamaciones.

➤ Transmisión de los precios del mercado en la plataforma web

Toda información dirigida a los clientes debe ser imparcial, clara y no engañosa⁹³ y, entre otros requisitos, debe estar actualizada y resultar pertinente a efectos de los medios de comunicación utilizados⁹⁴.

En la R/583/2021, el reclamante manifestaba que los datos proporcionados a través de la plataforma gráfica de la entidad sobre unos futuros negociados en el mercado CME de Estados Unidos no se correspondían con los precios reales del mercado y, basándose en esa información, el reclamante había tomado decisiones de inversión erróneas.

De la documentación contractual aportada al expediente, se desprendía que la entidad no solamente se dedicaba a la ejecución de órdenes, sino también a proporcionar datos en tiempo real a través de distintos canales telemáticos ofrecidos y publicitados en su página web.

La entidad reclamada reconoció que durante las 16:00 y las 16:05 horas del 27 de agosto de 2021, se produjeron unos ligeros retrasos en la transmisión de los precios del mercado en la plataforma web. Entre los datos visualizados en la plataforma —tales como cotizaciones y beneficio acumulado— y los precios reales de mercado en aquellos momentos, podía darse una diferencia temporal de alrededor de un minuto y medio.

Aunque se prestara un servicio de información y gráficos en tiempo real, el Servicio de Reclamaciones consideró que era prácticamente imposible que los datos reflejados en la plataforma web se reprodujeran sin un mínimo de dilación respecto del propio mercado. En estos casos las entidades dependen de la rapidez de transmisión tanto de los mercados como de otros intermediarios internacionales y es completamente lógico y probable que, ante una fuerte volatilidad en el mercado, así como ante un aumento de datos por multitud de operaciones, la transmisión de los precios se efectuara con cierto retraso. Además, los retrasos en las visualizaciones en la

93 Artículo 209.2 del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

94 Artículo 44.2, letra g), del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

plataforma respecto del tiempo real en el mercado podían producirse también por una deficiente conexión de internet del propio usuario.

En este caso, si bien las órdenes fueron ejecutadas correctamente, la plataforma gráfica fue ofrecida como propia y no servía solamente para consultar datos, sino también para ejecutar órdenes y además tomaba los parámetros introducidos por el usuario como ejecutados a la hora de calcular de forma dinámica sus beneficios o pérdidas. Es decir, en vez de registrar con posterioridad el verdadero precio de ejecución en el mercado, la plataforma, ante un retraso en la transmisión de los datos, calculaba de forma engañosa el rendimiento obtenido de la inversión, tomando como dato inicial el introducido en ella (sin tener la certeza de su efectiva ejecución), lo que hacía que el cliente tuviera una falsa expectativa que podía condicionar sus futuras decisiones.

Por tanto, el Servicio de Reclamaciones concluyó que la entidad reclamada debía haber advertido sobre la posibilidad de sufrir desfases en los datos y gráficos proporcionados, sobre todo en los casos de alta volatilidad de la cotización de los valores en los mercados, así como acerca de que el cálculo de los rendimientos señalado en la plataforma era meramente indicativo y podía no obedecer a los datos de las operaciones realmente ejecutadas.

➤ Solicitudes de información extemporáneas o desproporcionadas

Las empresas que prestan servicios y actividades de inversión deben llevar un registro de todos los servicios, actividades y operaciones que realicen. Dicho registro deberá ser suficiente para permitir que la CNMV desempeñe sus funciones de supervisión y aplique las medidas ejecutivas oportunas y, en particular, para que pueda determinar si la empresa de servicios y actividades de inversión ha cumplido todas sus obligaciones, incluidas las relativas a sus clientes o posibles clientes y a la integridad del mercado. Este registro incluirá las grabaciones de las conversaciones telefónicas o comunicaciones electrónicas relacionadas con la actividad de la empresa de servicios y actividades de inversión.

Estos registros se pondrán a disposición de los clientes si así lo solicitan. No obstante, si las peticiones de información son manifiestamente desproporcionadas e injustificadas, o si concurren especiales circunstancias que así lo aconsejen, el Servicio de Reclamaciones admitiría que la entidad se opusiera a entregar la información.

Es importante destacar que las peticiones de información han de dirigirse, principalmente, a la oficina o sucursal de la entidad que prestó el servicio de inversión determinante de la obligación de conservar la documentación, ya que es esta la que debería conservarla. No obstante, si la oficina o sucursal no atendiera debidamente dichas peticiones, el cliente debería dirigirse al SAC de la entidad y plantear una queja por la no atención de su solicitud de información.

De igual forma, las solicitudes de información pueden ser declaradas impertinentes por extemporáneas. En este sentido, los registros se conservarán durante un periodo de cinco años y, cuando la CNMV así lo solicite, durante un periodo de hasta siete años⁹⁵, no teniendo la entidad prestadora de servicios de inversión obligación de

95 Artículo 194 del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

conservar documentación referida a operaciones en las que, en el momento de la solicitud, se hayan superados dichos plazos mínimos de conservación obligatoria.

En la R/697/2021 el reclamante dirigió un escrito de reclamación a la entidad solicitando la entrega de la documentación fechada y firmada por él para la adquisición de unos valores y la relativa a su canje, habiendo transcurrido más de 12 años. El SAC indicó al cliente que debía dirigirse a la oficina en que se encontraban depositados los valores y esta le entregaría toda la información y documentación de la que dispusiera al respecto. Además, la entidad aportó al expediente una copia de la orden de suscripción de los títulos con el recibí de entrega, así como el tríptico informativo de la emisión. El Servicio de Reclamaciones consideró una buena práctica que la entidad aportara esta documentación a pesar de que habían transcurrido más de 12 años desde la compra y la entidad no tenía la obligación de conservar la documentación solicitada en sus registros.

En la R/790/2021, el reclamante solicitaba la entrega del histórico de movimientos de sus fondos de inversión y sus resultados hasta su traspaso a otra entidad. La entidad manifestó que la información había estado a disposición del cliente durante la vida del contrato a través del servicio de banca digital que este utilizaba habitualmente; que el cliente podía solicitar duplicados de los comunicados informativos que se habían puesto a su disposición a través del propio servicio de banca digital, accediendo, en cualquier momento, a toda la documentación e información de los últimos 10 años que necesitara sobre el expediente de los fondos de inversión y descargándola, de forma totalmente gratuita, y que el cliente también podía solicitar la información en su oficina gestora, si bien la expedición de estos duplicados no era gratuita.

A pesar de lo anterior y a fin de satisfacer completamente sus pretensiones, la entidad aportó los estados de posición informativos de los fondos de inversión desde 2012 hasta 2018; los comunicados informativos de las ganancias y pérdidas patrimoniales cuando se reembolsaron las participaciones de los fondos de inversión en 2011, 2013, 2016 y 2017; los comunicados informativos del impuesto sobre el patrimonio en 2011, 2013, 2014, 2015, 2016, y el detalle de las operaciones realizadas en cada uno de los fondos de inversión.

El Servicio de Reclamaciones consideró que la entidad había actuado correctamente habiendo puesto a disposición del cliente la documentación solicitada y habiendo hecho entrega de la documentación solicitada en el expediente, sin perjuicio de que el cliente pudiera haberla obtenido con anterioridad por cualquiera de las vías a su alcance señaladas por la entidad reclamada.

En la R/13/2022, ante una solicitud de información del reclamante sobre las acciones de un emisor mantenidas en la entidad, esta última le aportó información detallada sobre la adquisición inicial de acciones y sobre las adquisiciones posteriores mediante el sistema de dividendo opción y mediante el sistema de reinversión de dividendos.

Así pues, la entidad facilitó al reclamante información de la adquisición inicial de acciones en el año 2010, en el contexto de una ampliación de capital dineraria en la que, al no ser accionista previo, el reclamante tuvo que adquirir derechos de suscripción en el mercado secundario. A este respecto, informó al cliente del precio unitario, el número de títulos, el importe total pagado y la fecha de las operaciones de compra de acciones y de derechos de suscripción preferente y, además, le explicó el coste y la fecha de adquisición a efectos fiscales.

Asimismo, la entidad comunicó al cliente el número y las fechas de adquisición de las acciones a través de los programas de dividendo opción o *scrip dividend*, que se articularon mediante una ampliación de capital liberada con cargo a reservas sin necesidad de que el cliente hiciese ningún desembolso. Además le explicó que, en estos casos, para el reparto de beneficios el emisor permite a sus accionistas optar entre adquirir acciones o vender los derechos de suscripción y, al optar el reclamante por la adquisición de acciones, el coste de cada acción era cero euros, pues no tenía que desembolsar importe alguno.

Por último, en relación con la adquisición de acciones mediante el sistema de reinversión de dividendos, la entidad indicó al reclamante el número, el precio unitario, el importe efectivo liquidado en la cuenta vinculada a la de valores, el importe efectivo liquidado en la cuenta de reinversión de dividendos y las fechas de adquisición.

El Servicio de Reclamaciones consideró que la entidad había actuado correctamente al haber proporcionado al cliente, tanto durante la tramitación del expediente como en las respuestas a las reclamaciones previas, información y documentación sobre cuál fue la fecha de adquisición y el precio desembolsado de todas las acciones que mantenía depositadas en su cuenta de valores.

En la R/67/2022, el reclamante solicitaba un informe del valor de compra de las acciones depositadas en la entidad a lo largo de los años y su valor actual, junto con las variaciones históricas que se hubieran podido producir en las acciones —por operaciones corporativas como absorciones, fusiones, etc.—.

El Servicio de Reclamaciones consideró que la solicitud de documentación era desproporcionada y carente de concreción. Además, puso de manifiesto que las entidades no están obligadas a elaborar informes *ad hoc* a petición de los clientes, si bien, en el caso de que la entidad acceda a realizarlos, dado que estaría prestando un servicio, estaría legitimada para el cargo de una comisión que debería ser informada al cliente y aceptada por este con carácter previo a la prestación de tal servicio.

Teniendo en cuenta lo anterior y que la entidad remitió al cliente copia de la información fiscal correspondiente a los ejercicios 2002 a 2021, e información disponible relativa a movimientos de los valores en el año 2022, el Servicio de Reclamaciones consideró una buena práctica que la entidad aportara abundante información histórica a pesar del tiempo transcurrido y de no estar obligada a mantener en sus registros gran parte de la documentación solicitada.

En la R/105/2022, el reclamante solicitaba explicaciones de unas operaciones de compraventa de hacía más de 13 años y más de 7 años desde que se cancelaron las cuentas de valores. El Servicio de Reclamaciones consideró la solicitud extemporánea y calificó de buena práctica que, a pesar de que la entidad no estaba obligada a conservar en sus registros ninguna documentación de los hechos reclamados, aportase al expediente copia de la información fiscal de los ejercicios 2004 a 2014, así como de los extractos de las cuentas.

➤ **Solicitud de información sobre la operativa durante la prestación de un servicio de gestión de carteras**

En algún caso, los reclamantes solicitan documentación justificativa de la operativa en valores y fondos de inversión durante la prestación de un servicio de gestión de carteras en las que constara su autorización.

En la R/73/2022, la entidad informó a la reclamante, a través de la respuesta del Defensor del Cliente, de que el contrato firmado por ella era un contrato de gestión individualizada y discrecional en el que se recogían las características y el funcionamiento del producto contratado —perfil general de riesgo, horizonte temporal, cartera de activos que lo componen, etc.— y los riesgos que se asumían en la contratación. En dicho contrato constaba la autorización de la clienta para que la entidad contratara determinados productos de inversión y se especificaba un listado del tipo de activos en los que se podían realizar operaciones o inversiones.

El Servicio de Reclamaciones señaló que, efectivamente, tal como la entidad ponía de manifiesto en su escrito de alegaciones y tal como explicaba el Defensor del Cliente en su resolución, con la firma del contrato de gestión de carteras la titular autorizó a la entidad a que realizara las inversiones que estimara convenientes, siempre que estas estuvieran dentro de los criterios y activos acordados en el contrato. Es decir, una vez que firmó el contrato, la titular delegó la gestión de las inversiones en la entidad y, en consecuencia, esta no necesitaba ninguna autorización para adquirir instrumentos financieros dentro de la prestación del servicio de gestión de carteras.

Asimismo, en la resolución del Defensor del Cliente, la entidad certificó las operaciones que se habían realizado en el contrato a nombre de la titular.

En consecuencia, el Servicio de Reclamaciones consideró que la entidad, a través de su Defensor del Cliente, había hecho entrega de la documentación sobre las operaciones realizadas en el contrato de gestión de carteras e informado de cuál era la razón de no necesitar autorización de la titular, o de sus representantes legales, para llevar a cabo dicha operativa en instrumentos financieros, al cursarse dichas operaciones al amparo de un contrato de gestión de carteras debidamente suscrito por la titular de este.

Además, las entidades prestadoras del servicio de gestión de carteras deben facilitar a los clientes un estado periódico, en un soporte duradero, de las actividades de gestión de carteras llevadas a cabo por cuenta del cliente. Este estado, entre otros datos, incluye para cada operación ejecutada durante el periodo: la información sobre la jornada de negociación; la hora de negociación; el tipo de orden; la identificación del centro; la identificación del instrumento; el indicador de compra/venta; la naturaleza de la orden si no es de compra/venta; la cantidad; el precio unitario, y la contraprestación total⁹⁶.

A este respecto, el cliente y la entidad habían pactado que la provisión de esta información fuera mensual. La entidad aportó al expediente copia de los comunicados personalizados a nombre de la reclamante y dirigidos a su domicilio, en los que constaba información detallada de la cartera gestionada. Por lo tanto, a la vista de la documentación aportada, el Servicio de Reclamaciones concluyó que la entidad había estado informando debidamente tanto de las operaciones realizadas en el ámbito del contrato de gestión de carteras como sobre la evolución de esta.

96 Artículo 60.2 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

➤ **Solicitud de información fiscal**

Criterios más relevantes
aplicados en la resolución
de las reclamaciones
de 2022

En algunas reclamaciones se ponen en cuestión aspectos relacionados con la fiscalidad. En estos casos, el Servicio de Reclamaciones no puede emitir ningún tipo de pronunciamiento sobre la corrección o no del tratamiento fiscal dado por las entidades a las inversiones, por ser un aspecto concerniente a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (organismo competente en la materia).

No obstante, el Servicio sí analiza el cumplimiento de las obligaciones de información de las entidades en cuanto prestadoras de servicios de inversión. De esta manera, salvo en casos de solicitudes desproporcionadas, injustificadas u otras circunstancias excepcionales, las entidades deben atender de forma correcta las solicitudes de información que los clientes realicen sobre los productos o servicios que tengan contratados.

En la R/773/2021, el reclamante había contratado en 2015 una cartera gestionada de IIC, cuya aportación inicial se realizó mediante el traspaso de los fondos que componían otra cartera gestionada del reclamante abierta unos años antes. El 31 de enero de 2020 ordenó la cancelación de la cartera y el traspaso de los fondos que la componían a un fondo de inversión. El 18 de enero de 2021, ordenó el reembolso total de este último fondo de inversión y mostraba su disconformidad con la información sobre la retención practicada con ocasión de este reembolso.

La entidad manifestó que las participaciones en el fondo de inversión reembolsadas fueron adquiridas por el traspaso de las participaciones en los fondos de inversión que integraban la cartera gestionada y, a su vez, las aportaciones a esta cartera provinieron del traspaso de las participaciones en los fondos de inversión que integraban otra cartera previa.

Por ello, para determinar el valor de adquisición de las participaciones reembolsadas del último fondo de inversión, la entidad aplicó lo previsto en la normativa fiscal, por la que, cuando el importe del reembolso o transmisión de participaciones del fondo de inversión se destine a adquirir o suscribir otras participaciones en fondos de inversión, no se computa ninguna ganancia o pérdida patrimonial, y las nuevas acciones o participaciones suscritas conservan el valor y la fecha de adquisición de las acciones o participaciones transmitidas o reembolsadas.

La entidad añadía que ello significaba que, para el cálculo de las plusvalías por la venta de las participaciones en el último fondo de inversión, se había aplicado la regla FIFO (*first in, first out*). Esas participaciones se adquirieron por el traspaso de las participaciones en los fondos de inversión que integraban la cartera gestionada y, a su vez, las aportaciones a esta cartera provinieron del traspaso de las participaciones en los fondos de inversión que integraban otra cartera previa.

La aplicación de esta regla FIFO implicaba que la entidad no computara ganancia o pérdida alguna en las transmisiones sucedidas entre la constitución de la cartera gestionada inicial y la adquisición de las participaciones en el último fondo de inversión, y que se conservara el valor y la fecha de adquisición inicial que tenían las participaciones adquiridas en los primeros fondos de inversión que integraron la cartera inicial, de modo que, para determinar las pérdidas o plusvalías imputables a la venta de las participaciones en el último fondo de inversión, la entidad tuvo en cuenta el valor liquidativo que estas participaciones tenían en la fecha que fueron adquiridas cuando se constituyó la cartera inicial.

Además, la entidad aportó un fichero que acreditaba que la fecha de adquisición de todas las partidas de participaciones se remontaba a diciembre de 2012, o a junio de 2014, y justificaba la diferencia registrada respecto del valor de reembolso.

El Servicio de Reclamaciones consideró que había actuado correctamente atendiendo la solicitud de aclaraciones sobre la forma de cálculo de la retención practicada.

En la R/76/2022, el reclamante solicitaba aclaraciones sobre la retención practicada tras el reembolso de un fondo de inversión, al considerar que la plusvalía no se correspondía con la realidad y que la entidad reclamada había tomado erróneamente para el cálculo el precio de adquisición.

Conforme a la documentación aportada al expediente, el reclamante junto con otra cotitular habían suscrito participaciones de dos fondos de inversión que tenían como valor liquidativo la misma fecha, 12 de marzo de 2014, y los mismos cotitulares. El 24 de abril de 2021 uno de los fondos suscritos fue absorbido por el otro fondo de inversión y el nuevo fondo resultante tomó otra denominación. Con fecha 28 de diciembre de 2021, el reclamante ordenó un reembolso parcial del fondo de inversión resultante.

Al igual que en el caso anterior, la entidad informó al reclamante de que el cálculo de las plusvalías por la venta de las participaciones tenía en cuenta la regla FIFO. Además, la entidad le aclaró que, dado que el reclamante disponía de dos contratos con la misma titularidad sobre la misma IIC reembolsada, se había aplicado el precio más antiguo correspondiente. A este respecto, puesto que las participaciones del fondo absorbido fueron canjeadas y el número de contrato fue modificado como consecuencia de la absorción por el otro fondo en el año 2021, este contrato pasó a tratarse como el contrato más reciente.

El Servicio de Reclamaciones consideró que la entidad había actuado correctamente en la atención de la solicitud de información y, si el reclamante no estuviera conforme, debería someter la cuestión a criterio de la Agencia Tributaria, única competente para interpretar la aplicación de las normas de carácter fiscal.

3.5 Órdenes

➤ Compra de acciones en fecha *ex-date* sin derecho al dividendo

La reforma del sistema de compensación, liquidación y registro de valores que se puso en marcha en el año 2016 introdujo varios cambios, entre los que se encontraba la modificación de la fecha del último día de contratación de acciones con derecho al cobro de dividendo.

Así, actualmente, se identifican varias fechas:

- *Last trading date* (tres días anteriores al pago de dividendo): última fecha de contratación en la que el valor se negocia con derecho a cobrar el dividendo.
- *Ex-date* (fecha descuento o también denominada *ex-dividendo*, dos días antes del pago de dividendo): fecha desde la que el valor se negocia en el mercado sin derecho a dividendo.

- *Record date* (un día antes del abono del dividendo): fecha en la que se determinan los titulares y las posiciones a tener en cuenta para el pago del dividendo, pudiendo existir operaciones pendientes de liquidar que serán ajustadas.
- *Payment date* (fecha de abono): fecha en la que se paga el dividendo.

Last trading date	Ex-date	Record date	Pago dividendo (Payment date)
D	D+1 (P-2)	D+2 (P-1)	P

Los inversores que tendrán derecho al dividendo serán los que aparezcan inscritos en el registro el día anterior al pago del evento (*record date*), es decir, aquellos que hayan adquirido los valores con anterioridad a la fecha *ex-date* (en *D* o antes⁹⁷). Sin embargo, si un accionista compra las acciones el día *ex-date*, no tendrá derecho al cobro del dividendo y será el vendedor quien lo cobre a pesar de no poseer ya las acciones.

En la R/284/2022, el reclamante mostraba su disconformidad al no recibir el dividendo correspondiente a unas acciones que adquirió el 14 de abril de 2022 y vendió el 20 de abril, el mismo día en el que se abonó el dividendo.

En este caso, la nota sobre información privilegiada, publicada en la CNMV el 8 de abril de 2022, recogía diversa información relativa al pago del dividendo, fijando la fecha *ex-date* el día 14 de abril de 2022, lo que suponía que el valor se negociaba en el mercado sin derecho a dividendo. Por otro lado, según el calendario de Bolsa de Madrid, los días 15 y 18 de abril de 2022 fueron inhábiles a efectos del funcionamiento del mercado⁹⁸.

Al adquirir el reclamante las acciones el día 14 de abril de 2022, el Servicio de Reclamaciones consideró que la entidad había actuado de manera correcta, ya que, en consonancia con lo dispuesto en la nota de información privilegiada y con los días inhábiles mencionados, las acciones adquiridas por el reclamante no permitían el cobro del dividendo que se abonó el 20 de abril de 2020.

➤ Venta de acciones por lotes

Conforme a las normas de funcionamiento del Sistema de Interconexión Bursátil⁹⁹, a aquellos valores cuya cotización sea inferior o igual a 0,01 euros les será de aplicación el requisito de contratación de un lote mínimo de valores. El lote mínimo que se establezca para cada valor afectado se aplicará en la entrada de órdenes en el sistema y permitirá, en su caso, el desglose por un número inferior al del lote mínimo de valores en las fases posteriores a la negociación.

Mediante instrucción operativa, se hace pública la relación de aquellos valores negociados a los que, por su valor de cotización, les sea de aplicación el requisito de contratación mediante un lote mínimo de valores, y el lote mínimo de valores aplicable a cada valor, que es necesario para poder introducir las órdenes en el sistema sobre

97 https://www.cnmv.es/docportal/aldia/Publicacion_MARZO_2016-Eventos_D2.pdf.

98 <https://www.bolsasymercados.es/bme-exchange/es/Negociar/Calendario-Mercado?year=2022>

99 Apartado 5.7 de la Circular 1/2021, de 17 de marzo de 2021, de Sociedad de Bolsas, sobre las normas de funcionamiento del Sistema de Interconexión Bursátil.

cada uno de esos valores, así como el momento desde el cual les resulta de aplicación este requisito de negociación.

En la R/206/2022, el reclamante estaba disconforme con la imposibilidad de vender 87 acciones para las que una instrucción operativa requería operar mediante lotes mínimos múltiplos de 100 desde el 17 de marzo de 2020. La entidad alegaba que no podía proceder a su venta de conformidad con tales normas de funcionamiento del Sistema de Interconexión Bursátil.

En lo referente a la imposibilidad de operar con acciones en lotes con un volumen inferior al establecido, el Servicio de Reclamaciones indicó que se trataba de una limitación operativa que le venía impuesta a la entidad por una disposición normativa que afectaba al funcionamiento normal del mercado.

No obstante lo anterior y teniendo también en cuenta la obligación de las entidades de actuar en el mejor interés de sus clientes, así como lo que, en su caso, se pudiera prever al respecto en la política de ejecución de órdenes de cada entidad, el Servicio de Reclamaciones consideró que una actuación conforme a las buenas prácticas de los mercados de valores supondría que las entidades acumulasen las órdenes de sus clientes hasta alcanzar un número de acciones que fuera múltiplo del lote mínimo fijado, siempre que cumplieran con todos los requisitos establecidos en la normativa sobre acumulación y atribución de órdenes¹⁰⁰ y, en particular, que «resulte improbable que globalmente la acumulación de órdenes y operaciones perjudique a alguno de los clientes cuyas órdenes vayan a acumularse», dado que de lo contrario la operación no podría ejecutarse.

Por tanto, el Servicio de Reclamaciones concluyó que la entidad debería adoptar la buena práctica señalada consistente en acumular órdenes de sus clientes hasta alcanzar un número de acciones que sea múltiplo del lote mínimo fijado, en aplicación del principio de actuar en interés de su cliente.

➤ Ejecución de orden a mercado tras activarse una orden *stop loss*

Una orden condicionada es una orden de compra o venta de acciones cuyo envío al mercado se supedita a que se cumpla la condición establecida en el precio. Son órdenes que no entran de forma inmediata en el mercado, sino que es necesario que la cotización del valor alcance la condición establecida para que se active la orden y, entonces, entrar en el mercado.

Este tipo de órdenes no pueden introducirse directamente en el mercado, ya que no están previstas en la plataforma del Sistema de Interconexión Bursátil. Su aceptación por parte de las entidades dependerá de la política comercial de cada entidad. No obstante, las entidades que acepten este tipo de órdenes deben establecer los mecanismos necesarios para gestionarlas correctamente.

El cumplimiento de la condición de activación de cualquier mandato de estas características solo se produce cuando de manera efectiva se han cruzado operaciones en el mercado secundario al precio preestablecido por el ordenante.

Una vez que se activa la orden condicionada, esta se ejecutará en mercado conforme al tipo de orden que haya seleccionado el cliente —limitada, de mercado, o por lo mejor¹⁰¹—, esto es:

- **Limitadas:** se establece un precio máximo para la compra y mínimo para la venta. Si es de compra, solo se ejecutaría a un precio igual o inferior al fijado y si es de venta, a un precio igual o superior. Estas órdenes se pueden introducir tanto en periodos de subasta como de mercado abierto.

Una orden limitada se ejecuta, total o parcialmente, de forma inmediata si se encuentra contrapartida a ese precio o mejor. Si no hay contrapartida o la que hay no proporciona un volumen suficiente, la orden —o la parte restante de esta— permanece en el libro de órdenes, a la espera de contrapartida.

Esta orden es más conveniente cuando el inversor prefiere asegurar el precio y no le preocupa la rapidez de ejecución.

Las órdenes limitadas pueden ejecutarse parcialmente si la contrapartida no cubre la totalidad del mandato. Asimismo, una orden limitada puede cancelarse de forma automática si supera el límite máximo (si es una compra) o mínimo (para las ventas) del rango de fluctuación establecido para ese valor.

- **De mercado:** no se especifica límite de precio, por lo que se negociará al mejor precio que ofrezca la parte contraria en el momento en que se introduzca la orden. Se pueden introducir tanto en periodos de subasta como de mercado abierto.

El riesgo para el inversor en este tipo de órdenes es que no controla el precio de ejecución. Si no puede ejecutarse en su totalidad contra la mejor orden del lado contrario, lo que reste se seguirá ejecutando a los siguientes precios ofrecidos, en tantos tramos como sea necesario hasta que se complete.

Lo habitual es que las órdenes de mercado se ejecuten inmediatamente, aunque sea en partes. Son útiles cuando el inversor esté más interesado en realizar la operación que en tratar de obtener un precio favorable.

- **Por lo mejor:** son órdenes que se introducen sin precio. La negociación se realiza al mejor precio de contrapartida en el momento en que se introducen. Se pueden introducir tanto en periodos de subasta como de mercado abierto.

Si al mejor precio no hay volumen suficiente para atender la totalidad de la orden, la parte no satisfecha quedará limitada a ese precio (no podrá cruzarse a otro más desfavorable).

La orden por lo mejor se utiliza cuando el inversor quiere asegurarse una ejecución inmediata, pero también desea ejercer cierto control sobre el precio. El objetivo es que la orden no *arrastre*, es decir, que no se ejecute a varios precios.

101 Artículo 68 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

Por tanto, las órdenes condicionadas no garantizan la ejecución de la orden a un precio determinado, sino su lanzamiento al mercado, dependiendo la ejecución de la tipología de orden indicada en ella —existiendo los riesgos antes mencionados en cuanto a la posibilidad ejecución o su rapidez en el caso de que se active una orden limitada y en cuanto al precio de cruce en el caso de que se lance una orden a mercado—.

Las órdenes condicionadas más conocidas son las denominadas órdenes *stop loss*, muy utilizadas por los inversores como forma de protegerse ante eventuales bajadas de cotización del activo financiero en el que han invertido. Se activan cuando el precio de cotización desciende hasta un nivel en el que el inversor ya no desea correr más riesgo y, por tanto, quiere deshacer la posición.

En cuanto a la contratación general de los valores, cabe señalar que se desarrolla a través de una subasta de apertura (entre las 8:30 y las 9:00 horas), una sesión abierta (entre las 9:00 y las 17:30 horas) y una subasta de cierre (entre las 17:30 y las 17:35 horas). Siempre que concurren determinadas circunstancias, la sesión abierta puede ser interrumpida por subastas de volatilidad con una duración de 5 minutos que tienen por objetivo controlar fluctuaciones excesivas de precios. Durante las subastas de apertura, volatilidad y cierre se pueden introducir, modificar y cancelar órdenes, pero no se ejecutan operaciones y tienen un final aleatorio de un máximo de 30 segundos¹⁰².

En la R/420/2022, la reclamante cursó una orden *stop loss* sobre unas acciones con un precio de disparo igual o menor de 0,36 euros y con un tipo de orden a mercado. Según afirmaba la reclamante, cuando la acción cotizaba a 0,34 euros, se produjo una suspensión de cotización por una subasta y a las 17:37 horas se ejecutó la orden a un precio de 0,17 euros, es decir, con una diferencia de precio de 0,19 euros por acción, cantidad por acción que reclamaba.

El Servicio de Reclamaciones comprobó en los registros de cotizaciones disponibles en la CNMV que las acciones se cruzaron al precio de disparo consignado en la orden (0,36 euros) a las 14:03:16.4740000000 horas y la cotización descendió por debajo de 0,36 euros a las 14:03:21.9510000000 horas.

Tras descender por debajo del precio de disparo, solo se ejecutaron 6 órdenes de venta hasta las 14:03:23.0690000000 porque a partir de esa hora se inició una subasta de volatilidad. En total se llevaron a cabo 3 subastas de volatilidad y en ninguna de ellas se consiguió casar operaciones de compraventa.

La entidad aportó un documento sobre la política de mejor ejecución y la política de ejecución de órdenes que indicaba: «3.Stop-loss: Se activa orden de venta cuando se toca el precio fijado, permitiendo controlar la máxima pérdida que el cliente está dispuesto a asumir. Disponibles solo en el mercado continuo español».

El Servicio de Reclamaciones consideró que existía una cierta ambigüedad sobre cuál es el momento en que se lanza una orden «igual o menor». Por ello, requirió a la entidad para que explicara si la orden se lanzó en el momento en que tocó el precio de disparo «igual» (0,36 euros) o cuando el precio de cotización descendió por

102 Apartado 3.2.1 de la Circular 1/2021, de 17 de marzo de 2021, de Sociedad de Bolsas, sobre las normas de funcionamiento del Sistema de Interconexión Bursátil.

debajo del precio de disparo (0,36 euros) «menor» y, en todo caso, se le solicitó que indicará cual fue la hora exacta en que se lanzó la orden a mercado.

En su escrito de aclaraciones, la entidad se limitaba a informar de que la orden de venta se lanzaba al mercado cuando llegaba información de que la cotización del valor era igual o inferior al precio disparo y confirmaba que la hora exacta en que se lanzó la orden de venta a mercado fue a las 14:03:27.2485510000.

A la vista de la respuesta de la entidad, el Servicio de Reclamaciones puso de manifiesto que no era posible determinar si la orden se disparó en el momento en que la cotización tocó 0,36 euros o cuando descendió por debajo de dicho precio, falta de concreción en la respuesta que fue considerada como una mala práctica en la medida en que impedía analizar con mayor profundidad los hechos reclamados.

No obstante lo anterior, a la vista de que el bróker de la entidad actuó como intermediario ejecutando órdenes de venta sobre las acciones, el Servicio de Reclamaciones también la requirió para que explicará por qué no se ejecutó la orden de venta de la reclamante si se cruzaron un total de 493.894 acciones al precio de 0,36 euros y, de estas, un total de 154.800 órdenes de venta fueron intermediadas por el bróker de la entidad.

La entidad desglosó las órdenes de 154.800 títulos que constaban ejecutadas por el bróker entre las 14:03:16.594833 y las 14:03:21.960351 y tenían un precio de disparo superior a 0,36 euros, por lo que se activaron antes de la orden de la reclamante.

A la vista de las órdenes de venta intermediadas por el bróker, el Servicio de Reclamaciones consideró que, independientemente de que la orden *stop loss* se activara cuando se tocó el precio de disparo o cuando se bajó de dicho precio, en ningún caso la orden a mercado vinculada al *stop loss* se hubiera ejecutado, teniendo en cuenta la cantidad de ordenes cursadas con anterioridad a la de la reclamante y a precios de disparo superiores.

En definitiva, la orden a mercado de la reclamante se lanzó y se quedó en el libro de órdenes pendiente de ejecutarse, dándose la circunstancia de que se suspendió la cotización y se inició la primera subasta de volatilidad. No obstante, en la subasta de cierre sí que se casaron operaciones, entre ellas la orden de venta objeto de reclamación, pero a un precio muy inferior, de 0,17 euros.

En este sentido, el Servicio de Reclamaciones aclaró que, al haber cursado la reclamante una orden a mercado tras la activación de la orden *stop loss*, asumió un riesgo de cotización, puesto que, en este tipo de órdenes, no se controla el precio al que será casada la orden una vez que esta se lanza al mercado y concluyó que la entidad había cursado y ejecutado de forma correcta la orden *stop loss*.

➤ **Incidencia al cursar una orden telemática y ausencia de canal a distancia alternativo**

Cuando la entidad pretenda prestar servicios por medios telemáticos deberá disponer de los medios adecuados para garantizar la seguridad, confidencialidad, fiabilidad y capacidad del servicio prestado¹⁰³. Asimismo, las entidades que presten

103 Artículo 14.1, letra h), del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión.

servicios de inversión deberán adoptar y contar con medidas razonables para garantizar la continuidad y la regularidad de la realización de los servicios y actividades de inversión¹⁰⁴.

El Servicio de Reclamaciones entiende que la adecuación de los medios incluye la necesidad de contar con un plan de contingencia que, en situaciones de interrupción del servicio, permita informar con inmediatez al cliente de las alternativas y, en la medida de lo posible, de las causas y del tiempo de resolución estimado de la incidencia.

En la R/484/2022, el reclamante se mostraba disconforme con el funcionamiento del servicio *on line* de la entidad porque, según afirmaba, le impidió cursar una orden de venta al emisor de sus derechos de suscripción. A este respecto, la entidad le había comunicado una ampliación de capital liberada con asignación gratuita de derechos de suscripción en la que el reclamante podía optar por recibir nuevas acciones de la sociedad, vender los derechos de suscripción en el mercado o recibir remuneración en efectivo con la venta de los derechos de suscripción a la sociedad. Además, le advertía de que, si no recibían instrucciones antes del 27 de enero de 2022, la entidad entendería que el reclamante optaba por recibir acciones, de manera que se le asignarían de forma gratuita, es decir, sin desembolso por acción adjudicada, y se procedería a ordenar la venta de los derechos sobrantes.

El reclamante aportaba al expediente copia de una cadena de mensajes que intercambió con el personal de la entidad reclamada. Con fecha 21 de enero de 2022, a las 8:43 horas, el reclamante escribió que estaba intentando gestionar las opciones para los derechos de sus acciones y que quería la opción de remuneración en efectivo, pero que no lo conseguía. Con fecha 21 de enero de 2022, el personal de la entidad le respondió a las 13:55 horas, facilitándole el teléfono de atención al cliente por si ellos podían ayudarle a ver el motivo por el cual no podía acogerse a esa opción y, si no lo conseguía, podía pedir cita para solicitarlo en la oficina.

La entidad alegó que le constaba que el reclamante informó a su gestor de que existía una incidencia en el servicio, sin aclarar cuál era. Por su parte, el gestor le facilitó un contacto para intentar solventar el supuesto problema y, además, le ofreció la alternativa de que fuera a la oficina y allí le tramitarían la opción escogida. Asimismo, la entidad resaltaba que el reclamante no especificaba ni acreditaba qué clase de incidencia existió y, desde la entidad, no les constaba que hubiera ningún problema técnico en el servicio *on line*. Por último, apuntaba a que no había existido ningún perjuicio, pues, alternativamente, se adjudicaron al reclamante las acciones correspondientes por la ampliación de derechos y se aportó justificación documental al respecto.

El Servicio de Reclamaciones puso de manifiesto que, en este caso, no se aportaba ningún documento que acreditara que el servicio *on line* de la entidad sufriera algún tipo de incidencia o fallo informático que no permitiera al cliente cursar la orden de venta de los derechos de suscripción al emisor. Es decir, no quedaba acreditado que la causa de que el reclamante no pudiera llevar a cabo la opción de pago de dividendo fuera imputable a la entidad reclamada.

104 Artículo 193.3, letra a), del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

A este respecto, el reclamante aportaba una serie de mensajes de los que se desprendería que no podía operar con los derechos de suscripción —sin que quedara indicada la causa de este hecho— y, ante dicha dificultad, el personal de la entidad le instó a que pasara por la oficina para que cursara la orden.

Si bien, con carácter general, el criterio del Servicio de Reclamaciones es que, cuando surgen problemas operativos que impiden operar a través de medios telemáticos, las entidades deben actuar conforme a las normas de conducta si ofrecen a sus clientes otro canal para poder operar en el mercado de valores, en este caso el Servicio de Reclamaciones también precisó que el canal operativo alternativo debe ser equiparable al canal a través del que el cliente desea realizar la operación inicialmente. En este caso, dado que el reclamante quería realizar una operación a distancia lo lógico era que la entidad le hubiera ofrecido un canal a distancia para realizar la operación, máxime cuando existía un plazo perentorio para cursar la opción deseada por el cliente, por ejemplo, el canal telefónico podría haber sido adecuado.

En consecuencia, el Servicio de Reclamaciones consideró que la entidad no había actuado con la debida diligencia al no ofrecer al cliente un canal alternativo equiparable al que deseaba utilizar para cursar la opción de ejercicio de sus derechos que más le interesaba en ese momento.

➤ **Exigencia de personarse en la oficina para cancelar un contrato de gestión de carteras suscrito electrónicamente**

Para prestar los servicios de gestión de carteras y de custodia y administración de instrumentos financieros, es necesaria la utilización de un contrato-tipo (esto es, un contrato de adhesión que las entidades ofrecen a sus clientes minoristas para la prestación de dichos servicios¹⁰⁵). Dichos contratos deben incluir el contenido previsto en la normativa (concretando, entre otras cuestiones, las cláusulas específicas relativas a la modificación y rescisión por las partes); además, deben ser puestos a disposición del público en cualquier soporte duradero en el domicilio social de la entidad, en todas las sucursales y en el domicilio de sus agentes, y deben ser publicados en la página web de la entidad, en un sitio de fácil acceso¹⁰⁶.

En la R/327/2022, la reclamante estaba disconforme con la imposibilidad de cancelar un contrato de gestión de carteras de forma telemática, a pesar de que su contratación la había realizado por ese canal. A este respecto, la reclamante afirmaba haber enviado una orden de cancelación con reembolso en efectivo de la cartera gestionada, aportando todos los datos necesarios y firmada con certificado electrónico por los titulares del contrato el 20 de mayo de 2022, que, sin embargo, no se tramitó porque, según la informaron, debía acudir de forma presencial a su oficina gestora para firmar la orden de cancelación.

La entidad alegaba que había remitido a la reclamante un comunicado sobre el cambio de las condiciones de los productos y, en particular, una modificación en la operativa *on line* para los contratos de gestión de carteras que no contemplaba la posibilidad de operar a través del servicio de banca a distancia.

105 Artículo 5 de la Orden EHA/1665/2010, de 11 de junio, por la que se desarrollan los artículos 71 y 76 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, en materia de tarifas y contratos-tipo.

106 Norma 7.ª y siguientes de la Circular 7/2011, de 12 de diciembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre folleto informativo de tarifas y contenido de los contratos-tipo.

Conforme a lo dispuesto en las condiciones particulares del servicio de gestión discrecional de carteras aportado al expediente, la modificación del contrato o de las comisiones y gastos repercutibles se regularían por lo establecido en el contrato de prestación de servicios de inversión.

En este sentido, el contrato de prestación de servicios de inversión, cuya copia firmada por la reclamante fue aportada al expediente, indicaba que la entidad podía modificar las condiciones del contrato, así como las condiciones particulares de los productos o servicios contratados al amparo de este e incluso incorporar unas nuevas, mediante la remisión por escrito al cliente de la información sobre las modificaciones con una antelación de un mes a su entrada en vigor, pudiendo el cliente, en ese periodo, resolver el contrato o las condiciones particulares, sin que hasta entonces le fueran de aplicación las referidas modificaciones o incorporaciones. Transcurrido el plazo de un mes sin que el cliente se hubiera opuesto, se entenderían aceptadas. En caso de que las nuevas condiciones fuesen más favorables para el cliente, se aplicarían inmediatamente.

Conforme a lo dispuesto en las condiciones de los contratos, con fecha 5 de septiembre de 2021, la entidad remitió a la reclamante un comunicado debidamente personalizado a su nombre y dirigido a su domicilio en el que la informaba sobre una serie de modificaciones en las condiciones contractuales como consecuencia de una fusión. Los cambios entrarían en vigor a partir del 12 de noviembre de 2021 y, entre las diferentes modificaciones, se señalaba respecto de la operativa *on line* lo siguiente:

Antes	Ahora
<i>Existe la posibilidad de realizar operaciones de aportación, disposición parcial y disposición total (cancelación) a través del servicio de banca on line.</i>	<i>El servicio de gestión se configura como un servicio más personalizado y por ello no contempla la posibilidad de operar a través del servicio de banca a distancia. Para aquellos clientes que prefieran un servicio de gestión discrecional de carteras que permita plena operativa on line dispone de otras opciones. Consulte a su gestor para conocerlas.</i>

Además, el comunicado recordaba que, si el cliente deseaba evitar la aplicación de las nuevas condiciones, disponía del derecho a comunicar su oposición solicitando resolver el contrato antes de la fecha prevista para su entrada en vigor, sin que ello le ocasionara ningún gasto. No obstante, advertía de que, si antes de la fecha indicada no se había ejercido tal derecho, se entenderían aceptados los cambios propuestos.

El Servicio de Reclamaciones concluyó que la entidad había actuado de forma correcta ya que, al no mostrar oposición al comunicado, la reclamante aceptó las modificaciones contractuales comunicadas y, tras su entrada en vigor, la cancelación del contrato de gestión de carteras solo podía tramitarse de forma presencial en la oficina de la entidad reclamada.

No obstante, y sin perjuicio de lo anterior, la entidad informó de que el 1 de junio de 2022 la reclamante canceló la cartera gestionada tras la preceptiva firma en la oficina, por lo que el Servicio de Reclamaciones consideró que la cuestión de fondo planteada —no poder cancelar el contrato de gestión de carteras— ya se había llevado a efecto.

Una situación similar se produjo en la R/201/2022 contra la misma entidad que aportó la comunicación de 5 de septiembre de 2021, remitida de forma personalizada a la reclamante. En este caso, ante la imposibilidad de ordenar la cancelación de la cartera telemáticamente, el hijo de la reclamante acudió a la oficina el 24 de diciembre de 2021, con una solicitud firmada por su madre para cancelar la cartera gestionada, si bien el personal no la tramitó alegando que era necesario que asistiera la madre o que el hijo aportara un poder. No constando poder de representación alguno, el Servicio de Reclamaciones consideró correcto que el personal de la oficina informara de que, para poder tramitar la cancelación de la cartera gestionada, era necesario que se personara la madre en la oficina o que el hijo aportara un poder de representación.

Así pues, a partir del momento en que se aportó a la entidad una orden válida de cancelación de cartera el 26 de enero de 2022, debidamente suscrita por la madre mediante firma electrónica en la app de la entidad, esta última comenzó a deshacer la cartera gestionada con el fin de cancelar la prestación del servicio.

➤ Incidencias en la tramitación de traspasos entre IIC

Los traspasos de IIC se rigen por las disposiciones establecidas en el artículo 28 de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva y, en lo no previsto por estas, por la normativa general que regula la suscripción y reembolso de participaciones de fondos de inversión. A este respecto, la salida de un fondo, aun cuando sea para reinvertir el importe resultante en otro fondo —lo que a efectos fiscales tiene un tratamiento especial—, implica un reembolso de participaciones del fondo de origen y una suscripción de participaciones en el fondo de destino.

Para iniciar el traspaso, el partícipe o accionista deberá dirigirse, según proceda, a la sociedad gestora, comercializadora o de inversión de destino, a la que ordenará por escrito la realización de las gestiones necesarias. En todo caso, recibida la solicitud de traspaso, la sociedad de destino deberá comunicar a la sociedad gestora, comercializadora o de inversión de origen, en el plazo máximo de un día hábil desde que obre en su poder, la solicitud debidamente cumplimentada con indicación, al menos, de la denominación de la IIC de destino y, en su caso, del compartimento, de los datos identificativos de la cuenta de la IIC a la que debe realizarse el traspaso, de su depositario, en su caso, de su sociedad gestora, y de la IIC de origen y, en su caso, del compartimento correspondiente.

La sociedad de origen dispondrá de un máximo de dos días hábiles desde la recepción de la solicitud para realizar las comprobaciones que estime necesarias.

Tanto el traspaso de efectivo como la transmisión por parte de la sociedad de origen a la sociedad de destino de toda la información financiera y fiscal necesaria para el traspaso deberán realizarse a partir del tercer día hábil desde la recepción de la solicitud, en los plazos reglamentariamente establecidos para el pago de los reembolsos o para la enajenación de las acciones.

Los valores liquidativos aplicables en las operaciones de traspaso serán los que estén establecidos en el reglamento de cada fondo para suscripciones y reembolsos o en los estatutos de la sociedad para la adquisición y enajenación de acciones.

No obstante, en el caso de traspasos entre IIC comercializadas ambas —origen y destino— por una misma entidad, siempre y cuando ambas IIC tengan la misma gestora o, no teniéndola, una de las IIC sea extranjera —casos, todos ellos, en los que

se utilizan cuentas ómnibus y, en consecuencia, el registro de detalle de los clientes de la comercializadora lo lleva ella misma—, el criterio de la CNMV es que los plazos previstos en la normativa para transmitir la información de destino a origen y para realizar las comprobaciones necesarias no son de aplicación, por lo que, para la ejecución del reembolso del fondo de origen implícito en la operación de traspaso debe tomarse como fecha de reembolso la de la orden de traspaso. Y ello es así porque en este caso no es necesario plazo adicional alguno para realizar comprobaciones de la solicitud de traspaso, puesto que la entidad que la verificaría sería la misma que la recibió, más allá, lógicamente, que las que deban llevarse a cabo en el marco del procedimiento ordinario de reembolso y suscripción en las IIC objeto de la orden, dentro de los plazos que a tal efecto concede la normativa para realizar las referidas operaciones.

En definitiva, cuando la entidad que recibe la orden de traspaso sea comercializadora de la IIC de origen y de destino y se dé alguna de las condiciones anteriormente señaladas, ha de tramitarse como si de un reembolso ordinario se tratara.

En la R/622/2021, la reclamante se quejaba por los retrasos injustificados y por las gestiones realizadas por el personal de la entidad en relación con las solicitudes de traspaso de una serie de fondos de inversión. En un primer momento, la reclamante formuló una solicitud de traspaso interno para que las participaciones de varios fondos de su titularidad fueran unificadas en uno solo y para que varios fondos de titularidad de cada una de sus dos hijas, de las que era representante, también se unificaran en un solo fondo.

Una vez que las participaciones se unificaran en un fondo, la reclamante solicitaba el traspaso externo a un fondo de otra entidad tanto en relación con sus participaciones como respecto de las participaciones de cada una de las hijas a las que representaba.

En relación con la solicitud de unificación de los fondos a través de unos traspasos internos para la reclamante y para sus hijas (representadas por ella), el personal de la entidad no actuó con la debida diligencia, puesto que, tras un correo electrónico de 3 de diciembre de 2019 formulando tal solicitud, la entidad debería haber puesto a su disposición las órdenes de traspaso para la firma de la reclamante de manera inmediata, como ella instaba. Sin embargo, algunas órdenes de traspaso de algunos fondos no fueron puestas a disposición de la reclamante para su firma y otras lo fueron transcurridos varios días, el 10 y el 12 de diciembre.

En relación con las órdenes de los traspasos de los fondos de titularidad de la reclamante, el Servicio de Reclamaciones consideró que algunas se ejecutaron en plazo en la medida en que la reclamante cursó la orden el día 12 (jueves) y los fondos se recibieron en destino los días 17 (martes) y 18 (miércoles) de diciembre. No obstante, uno de los fondos se recibió el 24 de diciembre de 2019, fuera de plazo, y a ello se refería el personal de la entidad en un correo de 23 de diciembre de 2019, en el que reconocían que se había producido una demora que iba a ser reclamada a la gestora de origen. Además, el Servicio de Reclamaciones consideró una mala práctica que no se ejecutara la orden de traspaso de otro fondo, habiéndose agravado tal mala práctica por no haber informado a la reclamante de cuáles fueron las causas para no poderse llevar a cabo el traspaso.

En relación con la orden de traspaso externo a otra entidad de dos fondos de inversión de titularidad de la reclamante, el Servicio de Reclamaciones señaló que, como

las órdenes se habían recibido el día 27 de diciembre de 2019, la entidad disponía de dos días hábiles para realizar las comprobaciones correspondientes y proceder al traspaso a partir del tercer día hábil de la recepción de la orden. Aun cuando la orden de traspaso de uno de los fondos se ejecutó en tiempo y forma, la orden de traspaso del otro se demoró hasta el 7 de enero de 2020, sin que constara en el expediente una causa justificada para ello.

En relación con el traspaso de los fondos de inversión titularidad de una de las hijas para unificarlos en solo fondo, cuyas órdenes fueron firmadas por la reclamante el día 10 de diciembre de 2019, según se desprendía de los correos intercambiados con el personal de la entidad, no pudo ejecutarse por problemas con la titularidad. El Servicio de Reclamaciones comprobó que en las órdenes no se dispuso que la reclamante actuara como representante de su hija menor de edad. Por tanto, estas órdenes no se habrían ejecutado al no corresponderse las titularidades, si bien el Servicio de Reclamaciones consideró que este hecho era responsabilidad de la entidad por cuanto fueron ellos los que cumplimentaron las órdenes y las pusieron a disposición de la reclamante para su firma.

Las órdenes de traspaso de los 12 fondos internacionales que fueron firmadas el 24 de diciembre de 2019 se ejecutaron de forma correcta, con la excepción de una recibida el 7 de enero de 2020. No obstante, debía tenerse en cuenta que se trataba de una operación internacional y que en las fechas en que se tramitaron las órdenes hubo días inhábiles en los mercados internacionales como consecuencia de las fiestas navideñas.

Por último, en relación con la orden de traspaso externo del fondo de la hija que fue recibida por la entidad reclamada el 15 de enero de 2020, el Servicio de Reclamaciones consideró que se había ejecutado de forma correcta, teniendo en cuenta que se traspasó el 17 de enero de 2020.

En la R/633/2021, unos traspasos solicitados el 31 de marzo, 30 de abril, 12 de julio y 21 de septiembre de 2021 fueron rechazados por la falta de identificación correcta de los números de contrato de un fondo, siendo la cliente titular de varios contratos sobre el mismo fondo. La reclamante estaba en desacuerdo con los rechazos y la falta de atención por parte de la sociedad de origen de sus solicitudes de información sobre ellos.

En cuanto a los motivos del rechazo, el detalle de la secuencia de los traspasos solicitados a través de los registros del Sistema Nacional de Compensación Electrónica (SNCE) reflejaba que los traspasos se rechazaron por una identificación incorrecta del código de cuenta del partícipe en el fondo origen. Por lo tanto, el Servicio de Reclamaciones consideró acreditado que los traspasos fueron rechazados por una causa objetiva que se encontraba determinada en el cuaderno de instrucciones del SNCE.

Respecto de las solicitudes de información de la reclamante a través de unos correos electrónicos dirigidos a la gestora de la entidad de origen el 10, 16 y 30 de junio de 2021, y de una reclamación ante el SAC el 13 de julio de 2021, el Servicio de Reclamaciones declaró que había existido una mala práctica, porque no constaba que la entidad de origen hubiera informado en tiempo y forma. A este respecto, la entidad informó a la reclamante en la respuesta a la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de cuáles eran las causas de los rechazos de los traspasos de los fondos, pero no antes.

Por tanto, el Servicio de Reclamaciones consideró que, ante la solicitud de información de la reclamante en el correo de 10 de junio de 2021 y ante el reiterado número de rechazos de sus órdenes de traspaso, el personal de la oficina debería haberla informado, en tiempo y forma, de cuál era el motivo de que se produjeran los rechazos a los traspasos.

En la R/11/2022 la controversia se centraba en la imposibilidad de traspasar las participaciones de un fondo de inversión porque, aun teniendo la misma titular las participaciones, la ordenante constaba como representante en la entidad de origen y como autorizada en la entidad de destino.

A la vista de la documentación aportada, las cuatro solicitudes de traspaso (de fechas 18 de noviembre de 2020, 18 de marzo de 2021, y 7 y 14 de mayo de 2021) fueron rechazadas por la sociedad de origen por una identificación incorrecta de los titulares, y la entidad de destino informó a la reclamante de los motivos de rechazo de sus solicitudes.

En consecuencia, el Servicio de Reclamaciones consideró que la sociedad de origen había informado a la sociedad de destino y esta a su vez había comunicado a la ordenante cuáles habían sido los motivos del rechazo de los traspasos. Dado que la falta de coincidencia de titulares era una causa objetiva de rechazo, el Servicio de Reclamaciones consideró que los rechazos habían sido justificados y la entidad de origen había actuado de forma correcta al rechazarlos.

Por otro lado, la imposibilidad de realizar el traspaso obedecía a una falta de coincidencia de titularidades, ya que, aun teniendo la misma titular, la persona apoderada por la titular constaba como representante en la sociedad de origen y como autorizada en la sociedad de destino.

En relación con la cuenta de fondos mantenida en la sociedad de origen, el Servicio de Reclamaciones consideró correcto, conforme a lo dispuesto en el poder notarial que fue aportado y bastantado por la entidad, que esta incorporara a la ordenante en la cuenta como representante.

Dado que, conforme a la documentación aportada, la entidad de destino solo permitía la apertura de cuentas de fondos con la figura del autorizado —no admitiendo la figura del representante— y que la apoderada figuraba como representante legal en la cuenta de fondos de origen, el Servicio de Reclamaciones se puso en contacto con las dos entidades para buscar una solución al problema planteado.

En este caso concreto, la solución para poder traspasar las participaciones de los fondos pasaba por que la apoderada se diera de baja en cada una de las cuentas de fondos, como autorizada en destino y como representante en origen, y quedase una única titular. Posteriormente, una vez que se ejecutara el traspaso de las participaciones al fondo de destino, tendría que solicitarse que la apoderada fuera dada de alta como autorizada en la cuenta del fondo de destino.

En la R/94/2022, el reclamante estaba disconforme con la fecha y el valor liquidativo aplicado a dos órdenes de traspaso de IIC cursadas el 15 de diciembre de 2021. El reclamante consideraba que, como la confirmación de salida de los fondos tuvo lugar el 16 de diciembre de 2021, le tendrían que haber aplicado el valor liquidativo de ese día a las órdenes de reembolso, mientras que a las órdenes de suscripción le deberían haber aplicado el valor liquidativo del día 17.

En este caso, la entidad actuaba como comercializadora de ambas IIC, tanto de la de origen como de la de destino y siendo, además, ambas IIC extranjeras, la entidad gestionaba el registro de detalle de sus clientes, luego no resultaba necesaria la utilización de plazo adicional alguno para realizar comprobaciones para ejecutar el reembolso implícito en la orden de traspaso.

La entidad explicaba que, una vez que recibieron las órdenes de traspaso, las grabó, validó y transmitió a la plataforma que utilizaba para la contratación de diferentes fondos de gestoras internacionales, aportando copia de los registros informáticos de los traspasos, en los que constaba que las órdenes fueron remitidas a la plataforma a las 9:59:55 horas del 15 de diciembre de 2021. Como las órdenes fueron cursadas y recibidas en la plataforma con carácter previo a la hora de corte que figuraba en los folletos de las IIC, las órdenes de reembolso implícitas en las órdenes de traspaso fueron ejecutadas el mismo día 15 de diciembre de 2021, aportando la entidad documentación justificativa de que los reembolsos tomaron valor liquidativo del 15 de diciembre de 2021.

En relación con la ejecución de las ordenes de suscripción implícitas en las órdenes de traspaso, la entidad indicaba que, como las ordenes de reembolso fueron confirmadas por las gestoras internacionales el día 16 de diciembre de 2021, las órdenes de suscripción se ejecutaron ese mismo día. A este respecto, aportaba un correo electrónico de la plataforma que confirmaba la salida de los fondos objeto de traspaso a las 3:15 horas del 16 de diciembre de 2021. Al recibir confirmación de los reembolsos el día 16 antes de la hora de corte, se ejecutaron las órdenes de suscripción de los fondos ese mismo día 16. La entidad aclaraba que las órdenes de traspaso de entrada se generaban automáticamente el mismo día que se confirmaban las salidas y por ello la orden de suscripción implícita en el traspaso tomó fecha valor del mismo día 16 diciembre de 2021.

En cuanto a la liquidación de los fondos, la entidad indicaba que, conforme a la documentación legal, se liquidaban en D+3, por lo que al tener valor liquidativo de 16 de diciembre de 2021 (jueves), se liquidaron el día 21 de diciembre de 2021 (martes).

En consecuencia, a la vista de la documentación aportada, el Servicio de Reclamaciones consideró que la entidad había actuado de forma correcta en los hechos expuestos en esta reclamación al ejecutar la orden de traspaso en el mejor interés de su cliente, al haber tramitado y ejecutado las órdenes de forma eficiente en el menor tiempo posible. En consecuencia, concluyó que la fecha y el valor liquidativo de las órdenes de reembolso y de suscripción de IIC implícitas en las órdenes de traspaso eran correctos y conformes con los criterios mantenidos por el Servicio de Reclamaciones.

3.6 Comisiones

Las entidades que prestan servicios de inversión deben cumplir determinadas obligaciones en materia de información sobre costes y gastos asociados¹⁰⁷. Con el fin de garantizar que los clientes estén informados de todos los costes y gastos que van a soportar, así como de la evaluación de dicha información y la comparación con

107 Artículo 65 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión.

diferentes instrumentos financieros y servicios de inversión, las empresas de servicios de inversión deben proporcionar a los clientes información clara y comprensible de todos los costes y gastos antes de prestar los servicios¹⁰⁸.

➤ Información previa sobre los costes y operaciones de fondos de inversión

✓ *Antes de una orden de suscripción o reembolso de fondos de inversión*

Con antelación suficiente a la suscripción de las participaciones y acciones de IIC, debe entregarse gratuitamente a los suscriptores, entre otra información, un documento con los datos fundamentales que contiene información sobre las comisiones y gastos de la IIC. No obstante, algunas comisiones, como la de suscripción y reembolso, podrían remitirse al folleto completo, que se entrega previa solicitud del cliente, para obtener información detallada sobre los supuestos en los que se rebajarían dichas comisiones o no resultarían de aplicación (por ejemplo, por la antigüedad de las participaciones). Además, las entidades distribuidoras deben informar a los clientes de los costes y gastos conexos que comporte el producto y que puedan no haberse incluido en el documento de datos fundamentales, así como de los costes y gastos correspondientes a la prestación de servicios de inversión en relación con dicho producto¹⁰⁹.

Aun cuando se haya entregado la información mencionada en el momento de suscripción de la IIC, el Servicio de Reclamaciones considera que, en virtud de los principios de diligencia, de profesionalidad y de actuar en el mejor interés del cliente que han de presidir la actuación de las entidades¹¹⁰, unido a la obligación de que las entidades informen sobre todos los costes y gastos reales antes de cursar una orden¹¹¹, estas deben advertir a los clientes de forma explícita cuál es la comisión o los gastos que les van a aplicar cuando solicitan una operación de reembolso.

Igualmente, el documento de datos fundamentales puede establecer la comisión de suscripción como un importe máximo y remitir al distribuidor/asesor para conocer el importe efectivamente aplicado, en cuyo caso el distribuidor/asesor debería atenerse a la comisión de suscripción inferior a ese porcentaje que hubiera comunicado previamente al cliente.

En la R/119/2022, la entidad actuó correctamente ya que, antes de que se efectuase la operación, había informado al cliente en la orden de reembolso de la existencia de una comisión por este motivo, del porcentaje que suponía y de que se aplicaría los 30 primeros días desde la suscripción.

108 Considerando 78 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

109 Artículo 51 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

110 Artículo 208 del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

111 Artículo 50 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

Otras entidades incurrieron en una mala práctica al no haber advertido de forma explícita sobre los costes y gastos reales aplicables en el momento del reembolso de las participaciones de un fondo de inversión por los siguientes motivos:

- En la R/662/2021, con independencia de que la entidad había entregado al cliente, con carácter previo a la suscripción, la documentación que recogía las características de una IIC extranjera y los costes a aplicar en función del tiempo de permanencia, la entidad no había advertido al cliente de forma explícita de cuál era la comisión de reembolso que le aplicó en el momento del reembolso de las participaciones. A este respecto, se aportó la orden de reembolso, firmada electrónicamente por el reclamante, en cuyo apartado «Comisión de reembolso» constaba el 0,00 %, y un documento de información de costes y gastos, también firmado por el reclamante el día del reembolso, en cuyo primer párrafo se advertía de que se mostraba el detalle, entre otros, de los costes y gastos que se aplicarían a la operación pero, sin embargo, no constaba comisión de reembolso alguna.
- En la R/719/2021, el cliente solo aportó una impresión de pantalla de la plataforma web de la entidad en la que se le informaba del resultado de la operación de reembolso, si bien la cantidad que se ingresó en la cuenta del cliente fue inferior debido al cobro de una comisión de reembolso. Por tanto, no constaba en la documentación aportada que se hubiera proporcionado información de la comisión de reembolso, sino lo contrario, se facilitó una información errónea, al omitir la tarifa de reembolso.
- En la R/728/2021, la entidad proporcionó al cliente en la propia orden de reembolso una tabla con las comisiones, costes y gastos aplicables a la operación. Sin embargo, esa tabla omitía un descuento a favor del fondo por reembolsos que se contemplaba en el folleto para las participaciones con antigüedad inferior a tres meses y que aplicó al cliente, al haber solicitado el reembolso antes de transcurrir el plazo de antigüedad mencionado.
- En la R/364/2022, el documento de datos fundamentales entregado al reclamante, con carácter previo a la suscripción de un fondo de inversión, establecía una comisión de suscripción y señalaba que era el porcentaje máximo a detraer y que se consultara al distribuidor/asesor el importe efectivamente aplicado, mientras que una pantalla de la aplicación de la entidad, en el momento previo a cursar la orden de suscripción del fondo, indicaba que la comisión de suscripción era del 0 %

El Servicio de Reclamaciones puso de manifiesto que la entidad había comunicado al cliente, con carácter previo a la operación, que no se cobraría comisión de suscripción y, a mayor abundamiento, la información estaba en línea con el documento de datos fundamentales del fondo, que delegaba la consulta de la comisión en el distribuidor o asesor con el que se suscribieran las participaciones. La entidad cometió, pues, una mala práctica ya que indicó al reclamante en la aplicación, antes de cursar la orden, que no le cargaría comisión de suscripción y, sin embargo, una vez que liquidó la suscripción, cargó una comisión por esta operación.

✓ *Antes de una orden de traspaso de fondos de inversión*

En el caso de que la controversia versara sobre un traspaso de fondos de inversión, debe recordarse que este tipo de operaciones supone, en definitiva, reembolsar el fondo de origen y suscribir el fondo de destino, por lo que podrían aplicarse a esta operación tanto una comisión de reembolso como otra de suscripción.

Para determinar las obligaciones de información sobre estas comisiones previas al traspaso, el Servicio de Reclamaciones diferencia si se trata de un traspaso de fondos de inversión externo o interno.

– **Traspaso de fondos de inversión externo.**

Este caso se daría cuando en el traspaso participan dos entidades comercializadoras diferentes. Dado que los traspasos se solicitan en la entidad de destino, la entidad de origen deberá acreditar que el cliente fue informado de las comisiones del fondo de origen cuando inició su relación con esta o, en su caso, de la modificación posterior de las comisiones. Por lo que respecta a la entidad de destino, esta tendría obligación de informar al partícipe de las comisiones del fondo de destino, así como de las cuestiones *ex novo*, es decir, de aquellas que surjan con ocasión del traspaso propiamente dicho (por ejemplo, el cambio de divisa, cuando el fondo de origen está denominado en otra divisa).

En la R/739/2021, el Servicio de Reclamaciones aclaró al reclamante que las obligaciones de información sobre la comisión de reembolso implícita en una orden de traspaso externo se circunscriben al momento de la suscripción inicial de las participaciones. Por ello, en el momento en que se cursó el traspaso en la entidad de destino, la entidad de origen no tenía obligación alguna de informar al cliente de la comisión que le cargaría por el reembolso porque las solicitudes de traspaso no se formalizan ante ella, sino ante la entidad de destino.

La entidad de origen aportó copia del documento de datos fundamentales para el inversor, firmada por el cliente, y en el que se establecía la comisión de reembolso objeto de controversia. En consecuencia, el Servicio de Reclamaciones consideró que la entidad de origen había actuado correctamente en el momento de la suscripción de las participaciones del fondo —único momento, en un traspaso, en que dicha entidad podía proporcionar información al respecto—, ya que informó al cliente de cuál era la comisión de reembolso que le sería aplicable en el caso de que las participaciones fueran reembolsadas.

– **Traspaso de fondos de inversión interno.**

En un traspaso interno solo participa una única entidad. A este respecto, se han recibido reclamaciones en las que los dos fondos de inversión involucrados en el traspaso son comercializados por la misma entidad y, además, son gestionados por la misma gestora del grupo de dicho comercializador.

Para iniciar el traspaso el partícipe o accionista debe dirigirse, según proceda, a la sociedad gestora, comercializadora o de inversión de destino (en adelante, la sociedad de destino), que debe comunicar la solicitud de traspaso a la sociedad gestora, comercializadora o de inversión de origen (en adelante, sociedad de origen). Pues bien, en este caso, la sociedad de destino y la sociedad de origen coincidirían en una única entidad.

La única entidad interviniente debe cumplir con las obligaciones de la entidad de destino: informar de las comisiones del fondo de destino y de las cuestiones *ex novo* que surjan con ocasión del traspaso propiamente dicho y que incluyen, por ejemplo, el cambio de divisa, cuando el fondo de origen está denominado en otra divisa.

Además, en su calidad de entidad de origen, no bastaría con que la única entidad interviniente acreditara haber informado de las comisiones de reembolso en el momento de suscribir el fondo de origen o de sus modificaciones posteriores, sino que, en virtud de los principios de diligencia, de profesionalidad y de actuar en el mejor interés del cliente que han de presidir la actuación de la entidad, unido a la obligación de que las entidades informen sobre todos los costes y gastos antes de cursar una orden, el Servicio de Reclamaciones viene considerando que la entidad debe advertir de forma explícita, con motivo del traspaso, de la comisión que fuera a aplicar por el reembolso de las participaciones del fondo de origen, además de informar de las comisiones del fondo de destino y del resto de cuestiones.

En los expedientes R/624/2021 y R/637/2021, tratándose de un traspaso interno, la única entidad interviniente aportó al expediente copia del documento de datos fundamentales del fondo de origen debidamente firmado y que fue entregado al cliente en el momento de la suscripción del fondo. Sin embargo, el Servicio de Reclamaciones consideró que la entidad no había actuado con toda la diligencia y profesionalidad que le era exigible en el marco de un traspaso de fondos de inversión comercializados por la misma entidad y gestionados por la misma gestora del grupo, y que debería haber advertido con ocasión del traspaso de que, como el reembolso implícito en el traspaso se iba a realizar fuera de la ventana de liquidez, se le cargaría la comisión de un determinado porcentaje sobre el efectivo reembolsado.

➤ Información previa sobre las operaciones y servicios del mercado de valores

✓ Operaciones recurrentes o puntuales

Antes del inicio de una relación comercial, las entidades facilitan a los clientes información sobre los costes y gastos derivados de la prestación de servicios y actividades de inversión y servicios auxiliares (por ejemplo, la recepción y transmisión de órdenes, la ejecución de órdenes, la custodia y administración de valores, la gestión de carteras o el asesoramiento en materia de inversión). Las entidades también deben informar de las modificaciones posteriores de los costes y gastos, en los términos previstos normativa y contractualmente.

Además de lo anterior, cuando el cliente solicita una operación o servicio a la entidad, el Servicio de Reclamaciones considera las siguientes particularidades en cuanto a la información previa sobre costes y gastos que la entidad debe facilitar:

- Cuando se trate de una operación o servicio puntual, la información (*ex ante*) respecto a los costes se debe referir a las tarifas reales y a esa operación o servicio concreto, y ha de proporcionarse en el momento en que se solicite la operación. Si la operación fuera un traspaso y se solicitara en la entidad de origen, esta tendría que informar de los costes reales del traspaso en el momento de la solicitud, mientras que si se solicitara en la de destino, bastaría con que la entidad de origen acreditara que el cliente fue informado de la

comisión cuando inició su relación con esta o, en su caso, de la modificación posterior de la comisión.

- En el caso de operaciones o servicios que puedan prestarse de manera recurrente (custodia, por ejemplo) se considera adecuado que la información se proporcione tan solo al inicio de la relación o con motivo de su modificación posterior y de forma normalizada.

Teniendo en cuenta lo anterior, en relación con operaciones o servicios puntuales, se han recibido reclamaciones por el cobro de comisiones por parte de la entidad de origen con motivo de un traspaso de valores solicitado ante la entidad de destino. La entidad de origen actuó correctamente cuando acreditó haber informado de la tarifa de traspaso en el contrato de custodia y administración de valores firmado digitalmente por el reclamante (R/101/2022) o en la comunicación que, cumpliendo lo establecido en la normativa, la entidad dirigió al reclamante con motivo de la modificación de las tarifas inicialmente pactadas (R/479/2022). Sin embargo, se produjo una mala práctica por parte de la entidad de origen en un caso que aportó el contrato de depositaría y administración de valores firmado electrónicamente por el reclamante, pero el contrato no especificaba las comisiones aplicables por traspasos a otra entidad (R/263/2022).

Otra operación puntual objeto de reclamación ha sido el *contrasplit* de unas acciones extranjeras que en la R/307/2022 determinó el cobro de una comisión de gestión por la entidad reclamada y unas comisiones de mercado por el banco agente.

Respecto a la comisión de gestión, la entidad alegaba que se encontraba prevista en el contrato de depositaría de valores suscrito por el reclamante con la entidad, en el que se estableció un porcentaje de comisión sobre el importe efectivo en el supuesto de canjes, conversiones y otras operaciones societarias de títulos negociados en mercados internacionales. No obstante, al tratarse de una operación no recurrente, el Servicio de Reclamaciones puso de manifiesto que debió haberse informado de ella al reclamante con carácter previo a realizarse la operación en cuestión y, por tanto, apreció mala práctica por parte de la entidad, ya que no acreditó haberlo hecho.

En cuanto a las comisiones de mercado cobradas por el banco agente a través de la entidad, esta alegaba que no preavisaba de los posibles gastos del mercado porque estos eran desconocidos antes de la ejecución del evento y, por ende, se comunicaban una vez el banco agente los cobraba a la entidad, momento en el cual se repercutían al cliente. Sin embargo, este Servicio de Reclamaciones consideró que hubo una mala práctica por parte de la entidad, al no haber comunicado al reclamante el cobro de las comisiones de mercado con carácter previo a que se le hubieran cargado, habiendo quedado acreditado en el expediente que el día antes de la operación la entidad conocía la existencia de dichas comisiones sobre la base de lo dispuesto en un anuncio del evento del banco agente.

Por otro lado, tratándose de operaciones o servicios recurrentes, la entidad actuó de forma correcta cuando acreditó haber informado al cliente de las comisiones a través del contrato por él suscrito o de la comunicación de su modificación posterior en relación con el servicio auxiliar de custodia y administración de IIC extranjeras (R/667/2021 y R/614/2021) y de acciones (R/767/2021 y R/73/2022) o respecto del servicio de gestión discrecional e individualizada de carteras (R/756/2021).

✓ Tarifas reales (no máximas)

La información *ex ante* respecto a los costes se debe referir a las tarifas reales aplicables a cada cliente en las operaciones. La Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA) ya ha puesto de manifiesto que no puede facilitarse esta información referida a tramos, rangos o máximos, sino de forma plenamente individualizada¹¹².

En relación con ello, hay que destacar que el Real Decreto 1464/2018, de 21 de diciembre, eliminó a partir del 17 de abril de 2019 la obligación para las empresas y entidades que prestan servicios de inversión de elaborar un folleto informativo de tarifas máximas. De hecho, las entidades a partir de dicha fecha no están obligadas a presentar ante la CNMV dichos folletos.

Por ello, nada impide que las entidades dispongan de folletos en los que se recojan las tarifas que van a repercutir a sus clientes por los servicios prestados. No obstante, a tenor de lo dispuesto en el Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, el Servicio de Reclamaciones considera que dichos folletos deben reflejar las tarifas reales y no las tarifas máximas.

Por ello, en el caso de que se haya suscrito el correspondiente contrato de custodia y administración de valores, en el que solo se hayan incluido tarifas máximas y no se haya informado de las tarifas reales, el Servicio de Reclamaciones considera que no se han cumplido las obligaciones informativas con el cliente conforme señala la normativa europea al efecto.

En la R/245/2022, aun cuando la entidad proporcionó al cliente información sobre cuáles serían las comisiones en concepto de administración y custodia de valores en el contrato para la prestación de estos servicios, a la vista del tenor del contrato firmado, el Servicio de Reclamaciones consideró que la entidad no actuó de forma correcta al facilitar al cliente tan solo información sobre tarifas máximas, tal y como se reflejaba en uno de los anexos. Además, en este caso era evidente que dichas tarifas no eran las reales, sino las máximas, por cuanto la entidad había aplicado unas comisiones de custodia notablemente inferiores a las recogidas en el contrato, comisiones reales de las que no constaba que el cliente hubiera sido informado con carácter previo a la prestación del servicio de custodia y administración de valores.

✓ Modificación de las tarifas inicialmente pactadas

Las entidades deben informar a los clientes de la modificación de las tarifas de comisiones y gastos aplicables a la relación contractual establecida. En particular, la modificación de las tarifas de servicios cuya prestación requiera la utilización de un contrato-tipo tiene una regulación específica dentro del contenido general de dichos contratos, que se expone a continuación.

En caso de que las tarifas se modificaran al alza, la entidad deberá informar al cliente de ello, otorgándole un plazo mínimo de un mes para modificar o cancelar la relación contractual, sin que fueran de aplicación las nuevas tarifas. En relación con esto último, cabe aclarar que, salvo que la entidad indique otra cosa, se aplicarían las

112 Pregunta 11.7 del documento de la CNMV *Preguntas y respuestas sobre la aplicación de la Directiva MiFID II* y pregunta 30 del apartado «Information on costs and charges» del documento *Questions and Answers on MiFID II and MiFIR investor protection and intermediaries topics* (ESMA 35-43-349).

tarifas anteriormente vigentes. En caso de que las tarifas se modificaran a la baja, se le comunicará igualmente al cliente sin perjuicio de su inmediata aplicación¹¹³.

A pesar de que las entidades no tienen obligación de remitir a sus clientes las comunicaciones correspondientes por correo certificado con acuse de recibo, es decir, no tienen obligación de acreditar su entrega, el Servicio de Reclamaciones considera que sí tendrían obligación de acreditar su envío, hecho que pueden justificar aportando una copia de la comunicación personal e individualizada realizada al cliente a un domicilio de notificación válido.

En relación con las comisiones por el servicio de gestión discrecional de carteras, las entidades actuaron correctamente cuando aportaron el contrato inicialmente suscrito por la reclamante —en el que constaban su domicilio postal y las comisiones pactadas— y un comunicado —debidamente personalizado con el nombre y domicilio postal de la reclamante— en el que se la informaba de cuáles serían las nuevas comisiones para el servicio de gestión discrecional de carteras. En este sentido:

- En la R/73/2022, el comunicado de octubre de 2017 indicaba a la reclamante que a partir del 1 de enero de 2018 le aplicarían la nueva tarifa anual, calculada en función del valor efectivo de su cartera y sobre el beneficio anual, y la advertía de que, en caso de que no estuviera de acuerdo con las nuevas tarifas, disponía de un plazo de dos meses, desde la recepción de la comunicación, para solicitar la finalización del contrato.
- En la R/217/2022, el comunicado de 5 de septiembre de 2021 indicaba a la reclamante cuáles eran las comisiones sobre el valor efectivo de la cartera gestionada anual y sobre la revalorización de la cartera gestionada durante el mismo periodo en el momento de la comunicación y de cuáles serían las comisiones a partir del 1 de enero de 2022, momento en el que aumentaría la comisión sobre el valor efectivo de la cartera gestionada anualmente, pero no se aplicaría la comisión de éxito o revalorización. Además, le recordaban que, si deseaba evitar la aplicación de las nuevas condiciones, la ley le otorgaba el derecho a comunicar su oposición solicitando resolver el contrato antes de la fecha prevista para su entrada en vigor, sin que ello le ocasionara ningún gasto. No obstante, la advertían también de que, si antes de la fecha indicada no había ejercitado tal derecho, se entenderían aceptados los cambios propuestos.

Respecto de las comisiones de administración y custodia de unas acciones, en la R/377/2022 la entidad envió un correo electrónico el 21 de diciembre de 2021 — que el propio reclamante reconocía haber recibido—, en el que le facilitaban las nuevas tarifas y le indicaban que, si no estaba conforme con las nuevas condiciones económicas, podía resolver su contrato de forma inmediata y sin coste adicional alguno antes del 27 de febrero de 2022, fecha en la que entrarían en vigor las nuevas tarifas. Teniendo en cuenta lo anterior, el Servicio de Reclamaciones consideró que, al no haberse recibido una comunicación de resolución del contrato por parte del cliente, la entidad empezó a aplicarle de forma correcta las nuevas comisiones estipuladas.

Sin embargo, el Servicio de Reclamaciones consideró la existencia de diversas malas prácticas en la R/506/2021, en la que el cliente estaba disconforme con el tiempo

113 Norma 7.^a, apartado 1, letra e), de la Circular 7/2011, de 12 de diciembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre folleto informativo de tarifas y contenido de los contratos-tipo.

empleado para efectuar un traspaso de acciones y con la comisi3n de custodia cobrada por la entidad de origen hasta el traspaso de las acciones a la entidad de destino:

- En relaci3n con el traspaso, el Servicio de Reclamaciones consider3 que la entidad de origen haba cometido una mala pr3ctica, ya que, por causas internas, demor3 la ejecuci3n del traspaso de las acciones desde el 4 de febrero hasta el 17 de febrero de 2021. As3, con fecha 4 de febrero de 2021, la unidad de traspasos de valores de la entidad de origen recib3 la solicitud de traspaso y solicit3 a la oficina del cliente una respuesta para la autorizaci3n del traspaso conforme al procedimiento de esta entidad. Pero la respuesta de conformidad de la oficina no tuvo lugar hasta el 15 de febrero de 2021.
- Respecto de la justificaci3n de las comisiones de custodia cobradas, la entidad de origen aport3 un comunicado remitido al cliente el 24 de diciembre de 2020, inform3ndole de las nuevas tarifas que se aplicar3an a partir del 30 de enero de 2021. El Servicio de Reclamaciones consider3 una mala pr3ctica que el comunicado no contuviera alusi3n alguna al derecho a modificar o cancelar la relaci3n contractual con la entidad sin que le fueran de aplicaci3n las nuevas condiciones (aunque s3 las anteriores).
- Adem3s, el Servicio de Reclamaciones concluy3 que hubo una mala pr3ctica porque el c3lculo de la comisi3n de custodia era incorrecto. A este respecto, la entidad aplic3 la nueva comisi3n de custodia a un periodo de 45 d3as, mientras que, conforme al comunicado remitido, la nueva comisi3n de custodia comenzaba a aplicarse a partir del 30 de enero de 2021 y, por tanto, solo podr3 haberse aplicado a un m3ximo de 18 d3as (17 d3as de febrero y 1 de enero de 2021) y sin tener en cuenta la demora en la tramitaci3n de la orden imputable a la entidad. En consecuencia, si la entidad de origen hubiera sido diligente en la tramitaci3n y ejecuci3n de la orden de traspaso recibida el 4 de febrero de 2021, las acciones se habr3an traspasado en torno al 8 de febrero de 2021 (lunes), por lo que la comisi3n de custodia a aplicar hubiera sido por un m3ximo de 9 d3as.

En la R/371/2022, si bien la entidad estaba habilitada para cobrar al cliente las comisiones reclamadas, comet3 una mala pr3ctica puesto que la comunicaci3n individual que dirigi3 al cliente sobre las nuevas tarifas por custodia y administraci3n de valores adolec3a de una irregularidad formal, al no informar en ella del derecho del que dispon3a el cliente a modificar o cancelar la relaci3n contractual, en caso de que no estuviera conforme con las nuevas condiciones, sin que le fueran de aplicaci3n las nuevas condiciones.

En la R/450/2022, la entidad envi3 al cliente el 3 de mayo de 2019 un comunicado personalizado, tanto al domicilio pactado al efecto como a trav3s de la banca digital, en el que le informaba de las nuevas comisiones de custodia y administraci3n de valores aplicables a partir del 21 de junio de 2019, y se le advert3a de que en el caso de disconformidad con las nuevas tarifas podr3a ejercitar su derecho a resolver el contrato de valores hasta la entrada en vigor de las nuevas tarifas, sin que le fueran aplicables dichas nuevas condiciones. Ahora bien, aunque no hab3a quedado acreditado que hubiera un pacto o acuerdo firmado entre las partes para aplicar una bonificaci3n del 50 % de las tarifas comunicadas en 2019, de los extractos aportados se desprende que la entidad le aplicaba dicha bonificaci3n y dej3 de aplicarla, sin previo aviso, en el segundo semestre de 2021.

En consecuencia, el Servicio de Reclamaciones consideró que la entidad había cometido una mala práctica, ya que debería haber comunicado al cliente la decisión de que, a partir del segundo semestre de 2021, iba a comenzar a aplicarle la comisión de custodia vigente sin bonificación alguna, dándole en ese momento la opción de ejercer su derecho a resolver el contrato de valores por un plazo mínimo de un mes hasta la efectiva aplicación de las tarifas generales.

➤ **Custodia y administración por inversión en IIC**

Las entidades comercializadoras de fondos de inversión españoles pueden repercutir a los partícipes que hayan suscrito participaciones a través de ellas comisiones por su custodia y administración, siempre que figuren en el folleto de la IIC y se cumplan los siguientes requisitos¹¹⁴:

- Que las participaciones estén representadas mediante certificados y figuren en el registro de partícipes de la sociedad gestora o del comercializador a través del que estas se hayan adquirido por cuenta de los partícipes y que, en consecuencia, el comercializador acredite la titularidad de las participaciones frente al inversor.
- Que se cumplan los requisitos generales de tarifas y contratos por la prestación de servicios de inversión y auxiliares.
- Que el comercializador no pertenezca al mismo grupo que la sociedad gestora.

Sin embargo, en el ámbito de las IIC extranjeras, la CNMV no es quien supervisa el folleto de la IIC, sino que es su autoridad de origen. Por tal motivo, en el caso de IIC extranjeras, se entiende que se presta el servicio de custodia y, en consecuencia, se puede cobrar la comisión que corresponda por este concepto cuando la entidad comercializadora lleva el registro individualizado de las participaciones de las IIC, esto es, detalla por titulares las participaciones que, de forma agregada, figuran en la correspondiente sociedad gestora a nombre del comercializador. Esto ocurre cuando la distribución del fondo de inversión se realiza a través de cuentas ómnibus (cuentas globales), que suele ser en casi todos los casos.

En los expedientes R/107/2022 y R/208/2022, las entidades actuaron correctamente, ya que quedó acreditado que firmaron con los reclamantes unos contratos de custodia de fondos de inversión en los que acordaron que la entidad cargaría una comisión sobre el importe efectivo diario por la custodia de unos fondos de inversión extranjeros.

➤ **Fondos con distintas clases de participaciones**

Existen fondos de inversión que tienen varias clases de participaciones. La diferencia entre estas distintas clases radica, principalmente, en la cantidad mínima que puede invertir el partícipe y en la cuantía de las comisiones que se aplican (menores comisiones en aquella clase que exige una inversión mayor).

114 Artículo 5.14 del Real Decreto 1082/2012, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de instituciones de inversión colectiva.

La CNMV emitió el 5 de junio de 2009 un comunicado referido a los fondos clónicos o clases de participaciones que se diferenciaban, exclusivamente, por distintos niveles de comisión de gestión (o depositario), indicando que:

Cuando la inversión se realice en el ámbito de la gestión de carteras, o del asesoramiento en materia de inversiones, la entidad deberá elegir aquel fondo o clase que resulte más beneficioso para su cliente, siempre que sus condiciones objetivas se adapten al inversor. Así lo requiere la propia naturaleza del servicio prestado, ya que existe una decisión de inversión, o una recomendación personalizada, que deberá realizarse en el mejor interés del inversor.

[...]

Fuera del ámbito de la gestión de carteras o del asesoramiento en materia de inversión, y, aunque no exista en consecuencia recomendación personalizada, también corresponde la colocación del fondo clónico que resulte más beneficioso para el inversor, siempre que: i) la venta se realice a iniciativa de la entidad, o ii) partiendo la iniciativa del inversor, ésta sea de carácter genérico y la entidad es quien ofrece la venta del fondo concreto. Sólo cabe considerar que la iniciativa es del cliente cuando éste solicite la adquisición del fondo concreto sin que haya existido un contacto previo personal con la entidad en relación a dicho fondo.

Asimismo, el 15 de marzo de 2012, la CNMV emitió otra comunicación sobre la posibilidad de articular procedimientos de reclasificación automatizada de participaciones de fondos de inversión entre clases de participaciones u otros supuestos equivalentes.

En dicho comunicado, la CNMV consideró como una buena práctica que las gestoras se dotaran de procedimientos de control para identificar periódicamente a inversores que cumplieran los requisitos para acceder a clases de participaciones más beneficiosas en términos de comisiones que las que tenían suscritas y, en su caso, proceder a la reclasificación de participaciones.

En este sentido, el participante debe conocer, *a priori*, cómo va a actuar la gestora ante una situación de reclasificación de su inversión.

Por último, el 24 de octubre de 2016, la CNMV emitió un nuevo comunicado sobre la distribución entre los clientes de clases de acciones de IIC y fondos clónicos, en el que se identificaban malas prácticas detectadas en las labores de supervisión respecto a la distribución a clientes de clases de acciones de IIC con igual política de inversión y diferentes condiciones económicas y de IIC clónicas, en las que la percepción del incentivo implicaba no actuar en el interés óptimo del cliente y, en consecuencia, en un incumplimiento de las normas de conducta. Entre las malas prácticas expuestas en el comunicado se incluían las siguientes:

- *Entidades que adquieren por cuenta de sus clientes con cartera gestionada o recomiendan diferentes clases de acciones sin atender a las características específicas de la inversión realizada o las posiciones preexistentes en esa misma IIC del cliente, y sin asegurar que acceda a la clase de acción que, de acuerdo a las condiciones establecidas en los folletos de las IIC, le resulte más beneficiosa.*

La obligación de actuar en interés de los clientes exige que las entidades recomienden o adquieran por cuenta de sus clientes la clase que resulte más beneficiosa para el cliente, aun cuando la entidad no cobre ninguna comisión explícita por la prestación del servicio y respetando las condiciones objetivas establecidas en el folleto de la IIC.

- *Entidades que en los ámbitos del asesoramiento en materia de inversión o de la gestión discrecional de carteras, por motivos operativos, preseleccionan una única clase de acciones que distribuyen a todos sus clientes. De esta forma no aseguran que aquellos de sus clientes que cumplen las condiciones establecidas en los folletos de las IIC para acceder a otras clases disponibles con mejores condiciones que aquella preseleccionada accedan a ellas.*

A este respecto, debe considerarse que, con frecuencia, existen clases con importes mínimos de acceso elevados, cuya distribución, de acuerdo con las condiciones establecidas en los folletos de las IIC, no está restringida exclusivamente a inversores institucionales y que, por lo tanto, alcanzado el importe mínimo exigido, podrían ofrecerse a clientes minoristas.

Igualmente debe considerarse que para acceder a determinadas clases, algunos folletos establecen como requisito la existencia de acuerdos de comisiones separados con el cliente³. Por lo general, puede accederse a dichas clases cuando el distribuidor aplica a sus clientes una comisión por la prestación de un servicio de inversión referido a la IIC en cuestión (en particular una comisión por la gestión de carteras o por el servicio de asesoramiento), aspecto que en caso de dudas debe confirmarse con la propia sociedad gestora o el distribuidor con el que se mantengan los acuerdos.

³ En lengua inglesa suele señalarse que una determinada clase está restringida a “distributors and their clients who have a separate fee arrangement / agreement between them”.

- *Entidades que no establecen procedimientos periódicos para detectar cuándo, por la evolución posterior de las posiciones gestionadas o asesoradas de los clientes, sus inversiones en IIC quedan materializadas en clases que no son las óptimas.*

En el caso del asesoramiento, esta cuestión debería considerarse, al menos, cuando se presentan regularmente recomendaciones en las que se tiene en cuenta la posición global mantenida por el cliente en la entidad, y en las que se recomienda la venta de determinadas posiciones de entre las mantenidas por el cliente en la entidad, o cuando la entidad se obliga a un seguimiento periódico de las posiciones asesoradas.

No resulta aceptable que el cliente al que se le trasladen regularmente recomendaciones mantenga una clase menos beneficiosa por el hecho de que fuera adquirida por su propia iniciativa en el pasado, toda vez que las recomendaciones de la entidad deberían incluir la del traslado de su posición a la serie más barata.

- *Entidades que no mantienen procedimientos periódicos para verificar las clases de acciones disponibles en las diferentes IIC que distribuyen para, de resultar necesario, solicitar a las sociedades gestoras de IIC o a las entidades distribuidoras con las que mantengan acuerdos el acceso a todas las clases disponibles para su comercialización en España.*

La Entidad que preste el servicio de inversión al cliente final no puede descargar su responsabilidad de actuar en el mejor interés de sus clientes en la ausencia de determinadas clases en la oferta de un determinado distribuidor para no recomendar o adquirir una determinada clase disponible con carácter general para los inversores. Si la entidad que presta el servicio de inversión al cliente final no consigue que el distribuidor con el que opera incluya una determinada clase de acciones en la oferta que se encuentra disponible para su comercialización en España, deberá acudir a otro canal que facilite tal posibilidad.

En la R/431/2022, el reclamante era titular de unas participaciones de un fondo de inversión y, con motivo de la creación de unas nuevas clases de participaciones, y teniendo en cuenta su posición en el momento de formular la reclamación, consideraba que debían haberle reclasificado de la clase Estándar a la clase Plus.

A este respecto, la gestora del fondo objeto de la reclamación publicó en 2011 un hecho relevante informando de que se creaban dos nuevas clases de participaciones (Plus y Premium) y denominó como clase Estándar las participaciones ya registradas de la IIC. El reclamante fue informado, a través de unos comunicados que le remitió la entidad reclamada, de que sus participaciones pasaron a ser de la clase Estándar.

En este caso, para que las participaciones de la clase estándar del fondo pudieran ser reclasificadas debía cumplirse que la inversión inicial mínima y la inversión mínima a mantener fueran de 50.000 euros.

Como en el momento en que se creó la nueva clase la valoración de las participaciones del reclamante (22.124,01 euros) no alcanzaba el importe de la inversión mínima a mantener de 50.000 euros y tampoco lo reunía en el momento de formular la reclamación, el Servicio de Reclamaciones considero que la entidad había actuado correctamente y no tenía por qué reclasificar las participaciones, al no cumplirse con los requisitos establecidos en el folleto del fondo.

➤ Operaciones en moneda extranjera. Cambio aplicado a las divisas

Cuando una parte del total de los costes y gastos deba pagarse en moneda extranjera o represente un importe de moneda extranjera, las empresas que presten servicios de inversión deberán proporcionar una indicación de la moneda de que se trate y del tipo de cambio y costes aplicables. Las empresas de servicios de inversión también informarán sobre las condiciones de pago u otra forma de ejecución¹¹⁵. Esta información se facilitará con suficiente antelación antes de la provisión de servicios de inversión o servicios auxiliares a clientes o posibles clientes¹¹⁶.

Aun cuando la entidad haya facilitado esta información antes del inicio de la relación contractual o de la modificación de las condiciones inicialmente pactadas, debe informar de manera completa en los datos de costes y gastos que facilita con carácter

115 Artículo 50.3 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

116 Artículo 46.2 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

previo a las compras o ventas posteriores de valores denominados en divisa. Teniendo en cuenta lo anterior, se resolvieron los siguientes expedientes:

- En la R/128/2022, a pesar de que en la documentación precontractual facilitada respectó a operaciones al contado sobre acciones quedaba acreditado que la entidad informó al cliente de que le aplicaría el tipo fijado por ella diariamente, así como un diferencial sobre el tipo de cambio de un +/- un determinado porcentaje, el Servicio de Reclamaciones consideró una mala práctica que la entidad no hubiera informado al cliente de las condiciones del tipo de cambio con carácter previo a cursar unas órdenes de compra y venta de acciones en moneda extranjera que el cliente dio transcurrido casi un año desde el inicio de la relación contractual.
- En la R/638/2021, la entidad actuó correctamente ya que, además de un comunicado personalizado con el nombre y la dirección del reclamante en el que le informaba de la modificación del diferencial sobre el tipo de cambio (*fixing*) que le aplicaría en las operaciones que requirieran cambio de divisa, aportó información precontractual firmada por el reclamante para la compra de unas acciones denominadas en dólares un año y medio después de la modificación. Tal información precontractual contenía el porcentaje que supondría el diferencial sobre el *fixing* por cambio de divisas en una tabla de comisiones y costes de renta variable internacional.
- Sin embargo, en la R/2/2022, aun cuando la entidad también facilitó un comunicado personalizado sobre la modificación del diferencial, la entidad cometió una mala práctica al no acreditar que hubiera proporcionado tal información en las estimaciones de comisiones y gastos previas a la efectiva confirmación de unas órdenes de compraventa. A este respecto, el reclamante aportó una impresión de pantalla sobre la compra de unos valores denominados en dólares con toda la información sobre los costes y gastos aplicables a la operación, proporcionada por el sistema con carácter previo a su conformidad explícita, y en dicho documento no se hacía mención alguna al tipo de cambio o al diferencial que se iba a aplicar. Por su parte, la entidad aportó una simulación con tres impresiones de pantalla sobre la información que se proporcionaba vía web a la hora de realizar una compraventa de valores y en la última pantalla, previa a la firma digital de la orden, se indicaba «Revisar información» y se incluían todos los parámetros de la operación y, en último lugar, una advertencia sobre el porcentaje de diferencial sobre el *fixing*. Ahora bien, tal simulación no sirvió para acreditar la provisión de información del tipo de cambio y el diferencial aplicable en el momento en que sucedieron los hechos reclamados, ya que no hacía referencia a una operación en el periodo reclamado, sino a una hipotética operación varios meses después. Una situación similar se produjo en la R/63/2022.

Asimismo, en caso de que la entidad haya publicado las condiciones de liquidación de las operaciones en moneda extranjera, la información publicada deberá ser completa y no exime a la entidad de la obligación de informar al cliente del tipo de cambio y de los costes aplicables antes de la efectiva confirmación de la orden.

En la R/214/2022, la entidad publicó que el tipo de cambio de divisa aplicado en la liquidación de operaciones se calcularía aplicando un diferencial de +/- un determinado porcentaje — dependiendo de si era compra o venta— sobre el tipo de cambio *fixing* diario utilizado por la mesa de tesorería de la entidad (que era distinto al tipo

de cambio oficial). Si bien la entidad había publicado el diferencial aplicable, dicho diferencial se calculaba sobre un *fixing* diferente al oficial y, por tanto, debería haberse informado también del lugar de la publicación de este último o, en su defecto, de cuál era o cómo se calculaba, ya que de nada servía informar del diferencial si no se indicaba la base sobre la que se iba a aplicar. En consecuencia, dado que en la documentación aportada no se pudo hallar dicha información de referencia, el Servicio de Reclamaciones consideró que se había producido una mala práctica de la entidad por no haber comunicado al reclamante el lugar de publicación del tipo de cambio *fixing* al que se aplicaría el diferencial informado o, en su defecto, su forma de cálculo.

Además de lo anterior, la entidad intermediaria debía haber indicado o estimado los costes aplicables a la operación dada con anterioridad a su confirmación. Puesto que la entidad no había aportado ninguna prueba que acreditara el cumplimiento de esta obligación, el Servicio de Reclamaciones consideró una actuación incorrecta adicional por no haber informado al reclamante de la estimación de las comisiones y gastos —incluido el tipo de cambio previsto— con anterioridad a la efectiva confirmación de la orden de venta de los títulos denominados en dólares estadounidenses.

Por otro lado, la entidad debe estar en condiciones de acreditar que el tipo de cambio aplicado a las operaciones en moneda extranjera se haya calculado con los parámetros informados por ella, de manera que el Servicio de Reclamaciones considera una mala práctica los casos en los que la entidad no acredita ni justifica el cálculo del tipo de cambio objeto de reclamación, como en la R/110/2022.

Finalmente, cabe destacar que no sería necesario el cambio de divisa a euros en el caso de contratos de valores que tengan asociada una o varias cuentas de liquidación con divisa distinta del euro y correspondiente a la divisa de la propia operación.

En la R/251/2022, el reclamante mostraba su disconformidad con la conversión a euros de ciertas operaciones efectuadas con sus inversiones denominadas en dólares estadounidenses, ya que consideraba que, teniendo una cuenta de efectivo en esa moneda, dicha conversión no se debería haber producido. Si bien quedó acreditado que la cuenta asociada al contrato de valores era una cuenta en euros, la conversión coincidió con un momento en el que reclamante traspasó sus valores denominados en dólares y abrió una cuenta de efectivo en esta divisa en la entidad en la que depositó una importante suma de esta divisa.

En consecuencia, aun cuando no constaba que el cliente manifestase expresamente su deseo de incluir la cuenta en dólares como cuenta de efectivo vinculada a su cuenta de valores hasta después de haber transcurrido un año, el Servicio de Reclamaciones consideró que la entidad no había actuado con toda la profesionalidad exigible ni en el mejor interés de su cliente, al no preguntarle o sugerirle utilizar como cuenta de efectivo vinculada su cuenta en dólares para la operativa en valores denominados en esta divisa, teniendo en cuenta que el traspaso de los valores denominados en dólares y la apertura de la cuenta en dólares coincidieron en el tiempo, que el motivo de la apertura era servir de soporte a las inversiones en dólares y, además, que, conforme a lo dispuesto en el contrato de valores, en el caso de instrumentos financieros extranjeros, podía haber una cuenta vinculada en cada divisa, lo que habría evitado que las operaciones objeto de reclamación fueran convertidas a euros.

➤ Cuenta instrumental de efectivo vinculada a cuentas de valores, fondos de inversión y productos estructurados

En relación con el cobro de comisiones por mantenimiento de la cuenta de efectivo asociada a la de valores, aun cuando con carácter general las cuentas de efectivo son competencia del Banco de España, en el caso de que dichas cuentas tengan un carácter meramente instrumental y accesorio respecto de la cuenta de valores, será el Servicio de Reclamaciones el que deba pronunciarse al respecto, ya que, en ese supuesto, la entidad no actuaría como banco, sino como entidad prestadora de servicios de inversión. En este sentido, ha sido una posición reiterada por el Servicio de Reclamaciones y por el propio Banco de España que cuando se abren o mantienen cuentas de efectivo (corriente, de ahorro, etc.) por exigencias de la entidad y con el único objetivo de servir de soporte a los movimientos acaecidos en las cuentas de valores, siempre y cuando en la práctica estas respondan únicamente a movimientos relacionados con valores, los inversores no deben soportar coste alguno por su apertura, mantenimiento y cierre.

Esta posición del Servicio de Reclamaciones se constituyó en obligación legal¹¹⁷ y pasó a establecerse normativamente que, en el concepto de servicio de custodia y administración de instrumentos financieros, quedaba incluido tanto el mantenimiento de la cuenta de valores como el de la cuenta de efectivo, en el caso de que esta tuviera un carácter meramente instrumental, es decir, que sus movimientos estuvieran exclusivamente vinculados a la operativa de la cuenta de valores.

Por el contrario, si no todos los movimientos de la cuenta de efectivo estuvieran relacionados con la cuenta de valores y el inversor la usase como cuenta bancaria habitual además de como soporte a las inversiones en valores, no se aplicaría la exención anteriormente señalada y la entidad podría, en consecuencia, cobrar las comisiones bancarias que correspondiesen por el mantenimiento de dicha cuenta de efectivo. En consecuencia, en este supuesto, tal y como se ha indicado anteriormente, sería el Banco de España el organismo competente para valorar la corrección de la comisión cobrada y, en particular, si esa exención sería o no aplicable para ese otro uso.

Por lo que respecta a la cancelación de estas cuentas de efectivo instrumentales, es requisito imprescindible para ello que, con carácter previo, se haya cancelado la cuenta de valores, en la medida en que, siendo su única finalidad servir de soporte a los cargos y abonos que correspondan a los valores depositados en la cuenta de valores, su cancelación estaría vinculada al traspaso o venta de los instrumentos financieros en ella depositados.

En ese sentido, la cuenta de efectivo tanto si se considera como parte de un *paquete vinculado* o como un *producto componente* —en la definición recogida en las Directrices de ESMA de 11 de julio de 2016 (ESMA/2016/574)¹¹⁸— no pierde su carácter accesorio e implica *de facto* para el cliente un coste adicional por un bien

117 Norma 4.ª, apartado 2, letra b), de la Circular 7/2011, de 12 de diciembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre folleto informativo de tarifas y contenido de los contratos-tipo: «Quedaría incluido en este concepto el mantenimiento de la cuenta de valores así como el de mantenimiento de la cuenta instrumental de efectivo en el caso de que ésta esté exclusivamente vinculada a la cuenta de valores», aún vigente.

118 Comunicado de 13 de septiembre de 2016, «La CNMV adoptará las Directrices de ESMA sobre prácticas de venta cruzada».

o servicio no solicitado, aplicándose por ello el criterio mencionado de exención de comisiones.

En las reclamaciones R/17/2022 y R/369/2022 la relación de movimientos de la cuenta de efectivo reflejaba cargos por conceptos no relacionados con la tenencia de los títulos, que impedían considerar que en el periodo de liquidación la cuenta reuniera los requisitos para ser considerada cuenta asociada instrumental y, por lo tanto, exenta de comisiones de mantenimiento.

En los expedientes R/655/2021, R/681/2021, R/791/2021, R/112/2022, R/149/2022 y R/236/2022, las entidades actuaron incorrectamente al aplicar comisiones de mantenimiento en una cuenta de efectivo cuando la única función de esta era servir de soporte a una cuenta de valores, por lo que tenía, en consecuencia, un carácter meramente instrumental. Adicionalmente, en la R/681/2021 la entidad actuó de manera incorrecta al ejecutar a su discreción y sin consentimiento del cliente una orden de reembolso sobre acciones de una IIC a fin de cubrir el descubierto generado en la cuenta asociada por el cobro de comisiones de mantenimiento que la entidad no estaba facultada para cobrar. En las reclamaciones R/112/2022 y R/149/2022, las entidades devolvieron las comisiones cobradas y adjuntaron justificante al efecto; y el resto de reclamaciones corresponden a una entidad que ni acepta este criterio mantenido por el Servicio de Reclamaciones ni rectifica la situación del reclamante.

El criterio anterior sería aplicable también al supuesto de la apertura de cuentas de efectivo en la suscripción de fondos de inversión, ya que, aunque su apertura pueda facilitar la gestión de las suscripciones y reembolsos de las IIC, la normativa¹¹⁹ permite que tanto las suscripciones como los reembolsos (transferencia, talón nominativo o entrega en efectivo) se hagan sin necesidad de contar con una cuenta instrumental, por lo que su apertura tendría un carácter facultativo y no obligatorio y vendría a ser requerida por las entidades para acomodar la gestión de estos activos a sus sistemas internos. En la R/29/2022, la entidad actuó de manera incorrecta, al aplicar comisiones de mantenimiento a una cuenta de efectivo cuando su única función era servir de soporte a los movimientos de unos fondos de inversión, por lo que tenía, en consecuencia, un carácter meramente instrumental. No obstante, con posterioridad a la emisión del informe de este Servicio de Reclamaciones, la entidad comunicó que había cursado instrucciones para que se retrocedieran tales comisiones.

Igualmente este criterio se aplicaría a la exigencia de la apertura de una cuenta corriente como cuenta asociada a la contratación de un producto estructurado, en la cual se practiquen todos los abonos y adeudos correspondientes en virtud del citado producto. En la R/695/2021 la entidad actuó correctamente, ya que devolvió al reclamante todas las comisiones cobradas por la cuenta en dólares vinculada al producto estructurado en dólares.

119 Artículo 133 del Real Decreto 1082/2012, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de instituciones de inversión colectiva.

➤ **Comisiones por custodia y administración de valores improductivos y excluidos de cotización o suspendidos de negociación durante un periodo de tiempo prolongado**

Algunas reclamaciones están motivadas por el cobro de comisiones de custodia y administración por parte de las entidades a sus clientes con relación a valores que han resultado excluidos de negociación.

En estos casos, aun cuando los valores estén excluidos, deben seguir depositados en una cuenta abierta en una entidad financiera autorizada para prestar este servicio de inversión bajo un contrato de depósito y administración de valores hasta la definitiva extinción de la sociedad (salvo que los valores se reviertan a títulos físicos, lo cual requiere de un procedimiento específico iniciado a instancias de la sociedad). No obstante, cuando se da esta circunstancia, el Servicio de Reclamaciones considera una buena práctica que la entidad depositaria de los valores excluidos de cotización no cobre comisiones de custodia cuando, además de excluidos de cotización —es decir, sin liquidez—, resulten improductivos, sobre todo en aquellos casos en los que no sea posible aplicar ningún procedimiento a través del cual puedan darse de baja las acciones de la cuenta de valores del cliente.

Tal situación afectó a valores emitidos por empresas en liquidación y excluidas de negociación, como las aportaciones financieras subordinadas de Fagor, Sociedad Cooperativa y las acciones de La Seda de Barcelona, S. A., Fergo Aisa, S. A. y Codere, S. A.

En la R/178/2022 la entidad actuó correctamente al acreditar haber devuelto las comisiones de custodia de unas aportaciones financieras subordinadas emitidas por Fagor, Sociedad Cooperativa. En la R/187/2022 también fue correcta la actuación de la entidad, ya que la exclusión de Codere, S. A. se produjo con posterioridad al periodo de las últimas comisiones de custodia y administración semestrales cobradas y, sin embargo, la entidad retrocedió las comisiones aplicadas y dio instrucciones para que no se le cobraran futuras tarifas por el servicio de custodia y administración respecto de dichos títulos excluidos.

Las entidades no habían llevado a cabo una buena práctica, al haber cobrado comisiones por la administración y custodia de las acciones de La Seda de Barcelona, S. A. y Fergo Aisa, S. A. en la R/160/2022, y por unas acciones de La Seda de Barcelona, S. A. en la R/306/2022. No obstante, en ambos casos, la entidad retrocedió las comisiones cobradas en los últimos cinco años y manifestó que ya no le cobraba comisiones ni lo haría en el futuro mientras se mantuviera la situación.

Cuando se trata de valores extranjeros excluidos de negociación, estos estarán sometidos a la regulación de su país de origen. Por ello, y dado que las competencias de la CNMV en materia de supervisión se ciñen exclusivamente a los mercados de valores españoles, el Servicio de Reclamaciones, si bien el criterio que mantiene sobre el cobro de comisiones es el mismo que el anteriormente indicado para valores nacionales, considera una buena práctica que, si el cliente desea renunciar a los valores extranjeros, las entidades que los custodien realicen las gestiones que estén a su alcance para informarle de si existe o no algún procedimiento que le permita dar de baja este tipo de acciones en los registros contables del país de origen.

En el caso de valores improductivos que se encuentren suspendidos de negociación durante periodos de tiempo prolongados, este Servicio considera una buena práctica

que las entidades no repercutan comisiones de custodia, dado que una suspensión prolongada produce en el propietario de los valores un efecto similar a la exclusión. Lo anterior ocurrió con las acciones u otros valores que daban derecho a su suscripción, adquisición o venta de la entidad Abengoa, S. A. (en liquidación), que estuvieron suspendidos de negociación desde el 14 de julio de 2020 hasta su exclusión de negociación a partir del 26 de septiembre de 2022.

En la R/253/2022, la entidad actuó correctamente, ya que acreditó haber devuelto las comisiones de custodia de las acciones y de los *warrants* de Abengoa, S. A. desde que dejaron de cotizar y se comprometió a no cargárselas mientras se mantuviera la situación.

En los expedientes R/50/2022 y R/135/2022, las entidades actuaron incorrectamente al cobrar al reclamante comisiones de administración y custodia de tales *warrants* de Abengoa, S. A. desde el 14 de julio de 2020. No obstante, en la R/50/2022, con posterioridad a la emisión del informe de este Servicio de Reclamaciones, la entidad comunicó que había devuelto las comisiones cobradas por estos valores y que no se las cobraría en dicha situación de suspensión prolongada.

Finamente, cabe mencionar el caso de las cuotas participativas emitidas por la Caja de Ahorros del Mediterráneo (CAM), respecto de las cuales la CNMV acordó su suspensión de negociación el 9 de diciembre de 2011, y la fundación especial en la que la CAM se transformó comunicó el 31 de marzo de 2014 que realizaría los trámites oportunos a efectos de la amortización formal de las cuotas participativas y, consecuentemente, su exclusión de la negociación en las bolsas de valores.

En la R/684/2021 quedó acreditado que para el periodo entre el 1 de enero de 2020 y el 17 de noviembre de 2021, se cargaron al reclamante tres cobros semestrales por administración y custodia de las cuotas participativas. Meses después de que reclamase cada uno de dichos cargos, la entidad los retrocedía, al igual que otros gastos reclamados referentes al mantenimiento de la cuenta corriente.

El 18 de noviembre de 2021, la entidad volvió a cobrar una cantidad en concepto de recobro de comisiones impagadas. La entidad manifestó que dicho cobro se había debido a un error puntual, aportó una imagen de un extracto relativo a su devolución el 16 de diciembre de 2021 y señaló que la cuenta corriente asociada constaba excepcionada de comisiones de mantenimiento y administración desde el 15 de septiembre de 2021, siempre y cuando su destino fuera exclusivamente la gestión del contrato de valores en el que estaban depositadas las cuotas de la CAM.

Por todo lo relatado, el Servicio de Reclamaciones consideró que, aunque la entidad, en aras de aplicar la buena práctica señalada, hubiera devuelto el dinero cobrado y se hubiera comprometido a no volver a aplicar más comisiones, esta debería haber puesto en práctica una operativa que evitara la aplicación automática de dichas tarifas, sin tener la necesidad de que el cliente presentara una reclamación para su devolución cada vez que se producía un nuevo cargo. En consecuencia, la entidad no actuó de forma correcta por no haber implantado los filtros adecuados para impedir el cobro periódico de las comisiones ya eximidas y, de esta forma, evitar la continua necesidad de presentar reclamaciones para la retrocesión de las cantidades cargadas.

3.7 Testamentarías

➤ Comunicación del fallecimiento, bloqueo de las cuentas de valores: efectos en las cuentas en cotitularidad

Con carácter general, tras el fallecimiento de una persona tiene lugar la apertura del proceso sucesorio, constituido por una serie de etapas y por el cual el patrimonio del fallecido pasa a sus herederos.

Ante el fallecimiento del titular de una cuenta de valores, lo primero que deben hacer los herederos o interesados legítimos es comunicar a la entidad financiera, a la mayor brevedad, su fallecimiento.

La forma fehaciente de comunicar el fallecimiento del titular es presentando en la entidad el certificado de defunción de este.

A partir de ese momento, las cuentas de valores quedarán bloqueadas, y no solo las cuentas en las que el fallecido aparezca como único titular, sino también aquellas que mantenga en cotitularidad con otro u otros.

Esto implica que, desde el momento en que la entidad tenga conocimiento del fallecimiento, el cotitular en la cuenta del causante o el autorizado en ella no podrán hacer actos de disposición de los valores.

Sin embargo, si los herederos o interesados no comunican el fallecimiento, las entidades no serán responsables de las disposiciones que realicen los autorizados o cotitulares de las cuentas de valores con régimen de disposición solidario o indistinto.

Por esta razón, y con el fin de evitar disposiciones no deseadas de instrumentos financieros propiedad de una persona fallecida, es importante que se informe con celeridad de este hecho a la entidad prestadora de servicios de inversión.

En la R/658/2021 el reclamante se quejó de que no le permitían reembolsar las participaciones de los fondos titularidad de la causante ni llevar a cabo el cambio de la titularidad de estas, repartidas a partes iguales entre él y su hermana.

La causante —madre del reclamante— había fallecido habiendo otorgado testamento e instituyendo herederos a sus tres hijos por partes iguales y, en defecto de estos, a los hijos descendientes que dejaran y, en caso de no dejarlos, el resto de los herederos acrecentarían en la fórmula establecida legalmente.

Como uno de los herederos premurió a la causante, la entidad solicitó a los herederos que, para concluir la testamentaría de la causante, debían acreditar que el hijo premuerto de esta había fallecido sin descendencia, debiendo presentar a tal fin una copia del libro de familia del hermano premuerto.

El reclamante, no obstante, consideraba que la entidad no podía negarle un trámite al que tenía derecho, tal y como era el reembolso de las participaciones del fondo o el cambio de titularidad de estas. Además, aseguraba que no disponía del libro de familia del hermano fallecido y, por consiguiente, la solicitud de la entidad era de imposible cumplimiento.

Sin embargo, el Servicio de Reclamaciones consideró que para proceder al reparto de los bienes de la causante lo primero que se debía determinar era quiénes eran los llamados a la herencia. Es decir, quiénes eran los herederos de la causante y, para ello, era imprescindible que se acreditara que el hermano había fallecido sin descendencia.

Por tanto, se concluyó que hasta que no resultara acreditado que el hermano había muerto sin descendencia, el reparto de las participaciones del fondo permanecería en suspenso y las cuentas de valores de la causante bloqueadas.

En la R/392/2022 el reclamante se mostraba disconforme con la negativa de la entidad a dar de baja a su representada en una cuenta de valores y una de efectivo asociada a ella que esta mantenía en cotitularidad —en régimen de disposición indistinta— con su hermano fallecido.

En este expediente, la reclamante, amparándose en el desconocimiento por parte de la entidad de que su hermano había fallecido, cursó una orden de venta de la mitad de las acciones depositadas en la cuenta de valores.

De esta forma se *adjudicó* el 50 % de las acciones depositadas en la cuenta de valores sin que intervinieran ni consintieran dicha adjudicación los herederos de su hermano fallecido.

Si bien el Servicio de Reclamaciones consideró que las circunstancias en que se había producido la venta de las acciones liberaba a la entidad de cualquier responsabilidad por dicha venta, lo cierto es que este acto espurio perjudicó a los herederos del otro cotitular por dos razones: primero, porque no se les dejó participar en el reparto de las acciones que podían pertenecer al hermano en mayor porcentaje que a la reclamante y, segundo, porque constando la reclamante tras la venta de las acciones como cotitular de la cuenta, seguía ostentando un derecho a obtener parte de las acciones que aún quedaban depositadas en aquella.

En este sentido, presumiendo que al menos las acciones que restaban en la cuenta correspondían a los herederos del hermano fallecido y con el fin de proteger el derecho de estos, el Servicio de Reclamaciones consideró, en contra del criterio mantenido hasta la fecha, que sería idóneo que en este supuesto se procediera a dar de baja a la cotitular superviviente de la cuenta de valores, permaneciendo esta de titularidad exclusiva del cotitular fallecido, como única forma para preservar los derechos hereditarios de sus herederos sobre las acciones restantes, sin perjuicio de que estos pudieran iniciar las acciones que considerasen oportunas frente a la reclamante si consideraban que al fallecido le correspondía una cuantía superior al 50 % de las acciones depositadas en la cuenta de valores.

Sin embargo, esta forma de proceder no era posible, dado que, según informó la entidad, para ello era necesario cambiar la titularidad de las acciones en el registro del depositario de los valores Iberclear —en donde las acciones restantes estaban a nombre de ambos hermanos— para lo que era requisito que los herederos del cotitular dieran su consentimiento.

Por lo tanto, tras el conocimiento por parte de la entidad del fallecimiento del cotitular de la cuenta de valores y de efectivo, estas debían quedar bloqueadas hasta que sus herederos resolvieran la testamentaría.

En consecuencia, se consideró que la entidad había actuado de forma correcta al negarse a dar de baja de la cuenta de valores y de efectivo asociada a ella a la cotitular superviviente mientras no se tramitara la herencia del otro cotitular y se determinara cómo se adjudicaban las acciones restantes de la cuenta de valores.

Cuando en vez de una cuenta de valores se encuentra un contrato de gestión de carteras, es habitual que existan cláusulas en el propio contrato que establecen la forma en que actuará la entidad en caso de fallecimiento de uno de sus titulares. No obstante, para que se activen dichas cláusulas es necesario que los herederos o las personas que tengan un interés legítimo comuniquen a la entidad financiera que el titular del contrato ha fallecido. En caso contrario, las decisiones de inversión en el ámbito de la prestación del servicio de gestión de carteras llevadas a cabo por la entidad serán válidas y surtirán todos sus efectos.

En este sentido, en la R/481/2022, conforme a las condiciones establecidas en el contrato de gestión de carteras, la entidad debía abstenerse de realizar operaciones de gestión al amparo de dicho contrato una vez tuviera conocimiento del fallecimiento de su titular, más allá de liquidar las operaciones pendientes.

En este expediente quedó acreditado que el 4 de junio de 2021 la entidad tuvo conocimiento de que el titular del contrato de gestión de carteras había fallecido el 6 de abril de 2021. En consecuencia, en el periodo transcurrido entre el fallecimiento del titular del contrato y la puesta en conocimiento de la entidad de este hecho, esta podía seguir realizando operaciones de gestión, como así ocurrió. Esto ocasionó que la posición del causante en la entidad hubiese variado desde la fecha del fallecimiento —fecha a la que ha de referenciarse el certificado de posiciones del causante— y la fecha en que se hizo el reparto y adjudicación de los bienes de este. No obstante, el Servicio de Reclamaciones, por la razón expuesta, consideró que la entidad había actuado correctamente.

➤ **Conocimiento del caudal relicto: pasos que seguir**

✓ *Certificado de posiciones del causante*

Una vez que se comunica a la entidad prestadora de servicios de inversión de forma fehaciente que el titular de la cuenta de valores ha fallecido, los herederos o interesados legítimos podrán solicitar a esta, previa acreditación de su condición¹²⁰, el certificado de posiciones del causante.

A este respecto, la entidad deberá emitir un documento en el que certifique las cuentas de valores y efectivo de las que dispusiera el causante a la fecha de su fallecimiento.

En relación con las cuentas de valores, en el certificado se identificarán el número de titulares de la cuenta, los instrumentos financieros depositados, el número de títulos y su valoración a la fecha del fallecimiento.

No obstante, si el solicitante de tal información no acreditase su condición de heredero o interesado legítimo, la entidad financiera puede negarse a proporcionar la

120 La forma de acreditar la condición de heredero es mediante la presentación del certificado de defunción, el certificado del registro general de actos de última voluntad y la copia autorizada del último testamento del causante. En el caso de que este no hubiera otorgado testamento, se tendrá que aportar a la entidad el acta de notoriedad de la declaración de herederos abintestato.

información, sin que sea reprochable dicha actuación por parte del Servicio de Reclamaciones.

En la R/495/2022 el reclamante mostró su disconformidad con la negativa de la entidad a emitir certificados de posiciones de una cuenta de fondos de inversión titularidad de sus padres fallecidos.

En este caso, el reclamante no comunicó el fallecimiento de los titulares del fondo hasta el 16 de marzo de 2021, a pesar de que estos habían fallecido el 9 de marzo de 1983 y el 28 de enero de 2020, respectivamente.

Pero es que, además, tampoco le constaba a la entidad la defunción del hermano del reclamante, coheredero de la herencia de los padres.

La entidad entendía que la solicitud para la emisión del certificado de posiciones era extemporánea debido a que el fallecimiento tuvo lugar el 9 de marzo de 1983 y la emisión del certificado se solicitó en marzo de 2021.

Sin embargo, este Servicio de Reclamaciones consideró que la solicitud del certificado de posiciones no puede considerarse extemporánea en la medida en que es un documento necesario para que los herederos puedan realizar los trámites testamentarios y, en última instancia, proceder al cambio de la titularidad de los valores.

En este sentido, el no comunicar a la entidad el fallecimiento en el momento en que este se produce trae como consecuencia hechos como el acaecido en este supuesto.

No obstante, como el reclamante era único heredero, la entidad le propuso que se dirigiera a su oficina para que abriera una cuenta de fondos en la entidad reclamada y se tramitara el cambio de la titularidad.

✓ *Liquidación mortis causa de la sociedad de gananciales*

La sociedad de gananciales es el régimen matrimonial por el que las ganancias obtenidas durante el matrimonio son comunes a los cónyuges.

Con el fallecimiento de uno de los cónyuges se produce la disolución de la comunidad ganancial y se debe proceder a su liquidación, de conformidad con lo establecido en el artículo 1396 del Código Civil: «Disuelta la sociedad se procederá a su liquidación, que comenzará por un inventario del activo y pasivo de la sociedad».

No obstante, entre el momento en que se disuelve la comunidad ganancial y el momento en que se liquida, los activos y pasivos patrimoniales adscritos a la sociedad de gananciales pasan a formar parte de la masa patrimonial (comunidad posganancial), que administra el cónyuge superviviente y los herederos de acuerdo con los artículos 392 y siguientes del Código Civil.

Para la liquidación de la sociedad posganancial, el cónyuge superviviente y los herederos deberán acordar y repartir el activo y pasivo de la sociedad ganancial. Tras su liquidación, la mitad del valor patrimonial de la sociedad ganancial pasará a ser bien privativo del cónyuge superviviente y la otra mitad pasará a engrosar el caudal relicto del causante.

La liquidación de la sociedad de gananciales *mortis causa* debe ser otorgada de común acuerdo por el cónyuge superviviente y por el resto de los herederos y se puede formalizar tanto en documento público como privado.

Como paso previo a cambiar la titularidad de los instrumentos financieros adquiridos en pleno dominio por la liquidación de gananciales, es necesario que el cónyuge superviviente tenga abierta una cuenta de valores de titularidad individual, bien en la misma entidad o bien en otra, para que sean depositados en ella los valores adjudicados.

Es decir, en ningún caso cabe, como pretendía la reclamante de la R/175/2022, que los valores se mantengan en la misma cuenta de valores que compartían ambos cónyuges, eliminando, simplemente, al titular fallecido.

En la reclamación R/54/2022 el reclamante presentó en la entidad un documento firmado por todos los herederos y por el cónyuge superviviente denominado «Solicitud de extinción de propiedad indivisa de las participaciones de una cuenta de fondos de inversión a instancia de los herederos del partícipe fallecido» en relación con las participaciones de un fondo.

Sin embargo, la entidad no lo tramitó, al no indicarse con claridad cuál era la base de cálculo sobre la que debía aplicar los porcentajes que se asignaban a los herederos y el cotitular de la cuenta.

Efectivamente, tal y como estaba redactado el documento, planteaba dudas sobre si la base de cálculo era sobre el 50 % de las participaciones del fondo, es decir, sobre las participaciones asignadas al caudal relicto del fallecido tras la liquidación de la sociedad de gananciales, o sobre el 100 % de estas.

En este supuesto, el Servicio de Reclamaciones consideró correcto que, ante la ambigüedad del documento de reparto aportado, la entidad solicitara nuevas instrucciones a efectos de proceder a un reparto adecuado de las participaciones del fondo.

Pero es que, a mayor abundamiento, en este expediente se constató que, con posterioridad, dos de los herederos presentaron en la entidad un documento mostrando su desacuerdo con el reparto de una cuenta de efectivo que era parte de los bienes asignados a la herencia.

En consecuencia, se concluyó que los herederos debían resolver sus desavenencias y plantear ante la entidad una postura única y común, remitiendo instrucciones claras y precisas sobre cómo proceder al reparto de la herencia en su conjunto y, en particular, sobre la forma de repartir las participaciones del fondo de inversión.

Finalmente, y respecto a la liquidación de la sociedad de gananciales *mortis causa*, conviene hacer dos precisiones:

- i) Si bien el 50 % del patrimonio de la sociedad de gananciales ha de pasar a ser titularidad privativa del cónyuge superviviente y el otro 50 % deberá pasar a engrosar la masa hereditaria del fallecido, lo cierto es que esto no supone que a cada uno de ellos se le asigne el 50 % de cada uno de los bienes que componen dicho patrimonio ganancial, sino que tanto al vivo como al fallecido se les han de asignar bienes cuyo valor ascienda a dicho 50 %. Esto significa que no siempre los valores mobiliarios depositados en las entidades financieras han de

repartirse al 50 % entre el cónyuge superviviente y el fallecido, sino que puede pasar a engrosar el caudal del uno o del otro el 100 % de alguno o de todos estos bienes o en un porcentaje distinto al 50 %. Los bienes que formen parte de uno y otro caudal, el del cónyuge vivo y el del fallecido, deberán ser determinados de mutuo acuerdo entre el cónyuge superviviente y los herederos.

- ii) Una vez que se proceda a la liquidación de la sociedad de gananciales, el cónyuge viudo puede tomar posesión de la parte que le corresponda de dicha liquidación, sin necesidad de esperar a que se resuelva la testamentaria del cónyuge fallecido. Para ello, como se ha indicado anteriormente, deberá tener abiertas las cuentas que correspondan para adquirir su parte de la sociedad de gananciales a título privativo.

➤ Cuentas en régimen de cotitularidad: proindiviso heredado

Al abrir una cuenta de valores se suscribe un contrato de apertura de la cuenta de valores en el que se establece la titularidad, y los valores que se adquieran en esa cuenta se inscribirán en los registros contables a nombre de los mismos titulares que consten en la cuenta de valores.

Desde el momento en que se deposita un valor en una cuenta de valores en cotitularidad, *de facto*, surge una comunidad de bienes, condominio o proindiviso en la que la copropiedad no recae en un porcentaje, sino que es una cuota abstracta sobre la totalidad del bien.

En los casos de la cuentas de valores en cotitularidad, aun cuando se presume la propiedad compartida, el hecho de que unos instrumentos financieros estén a nombre de varios titulares no significa, necesariamente, que su propiedad dominical corresponda a todos ellos a partes iguales, sino únicamente que la titularidad de disposición de la cuenta en la que estos valores se encuentran depositados, con todas sus facultades anejas, les correspondía a todos ellos hasta el momento del fallecimiento, si bien con carácter mancomunado o solidario (de forma conjunta o indistinta), tal y como se hubiese pactado en el contrato de apertura de la cuenta.

A este respecto, la propiedad o titularidad dominical de dichos valores vendrá determinada por las relaciones internas entre los distintos cotitulares y, más concretamente, por la originaria pertenencia de los fondos con los que se han adquirido dichos instrumentos financieros, aunque esta cuestión deberá ser probada conforme a derecho.

En definitiva, aun existiendo una presunción, en el caso de cotitularidad, respecto a la propiedad compartida a partes iguales entre los distintos cotitulares de una cuenta, dicha presunción admite prueba en contrario.

En aquellos casos en los que fallece un cotitular de una cuenta de valores, es necesario determinar cuál es el porcentaje de propiedad que a este le corresponde sobre el instrumento financiero depositado en la cuenta, siendo necesario que esto se determine mediante un acuerdo alcanzado entre los cotitulares supervivientes y los herederos del causante.

Por ello es aconsejable que, con carácter previo a determinar el caudal relicto del causante, los herederos de este acuerden con el cotitular o cotitulares de la cuenta de valores, en un documento público o privado, cuáles son los porcentajes de propiedad

que a cada uno le corresponden. Es decir, es recomendable que antes de asignar al caudal relicto del fallecido el porcentaje de propiedad que le corresponda, se proceda, para evitar problemas futuros con los otros cotitulares, a dividir la cosa común y extinguir el proindiviso preexistente (R/788/2021).

Sin embargo, es habitual que los herederos del cotitular presuman que a este le corresponde el mismo porcentaje de propiedad que el porcentaje de participación en la cuenta compartida y suelen incluir en el caudal relicto del fallecido la valoración de dicho porcentaje.

Posteriormente, una vez tramitada la testamentaria, cuando los herederos a los que han correspondido los bienes que se encontraban en la cuenta compartida acuden a la entidad financiera para regularizar su herencia, se encuentran con que dichos bienes se encuentran depositados en una cuenta de valores en proindiviso y las entidades se oponen a su adjudicación argumentando que es necesario que todos los cotitulares de la cuenta de valores presten su consentimiento al reparto con carácter previo a su adjudicación. En definitiva, es necesario romper el proindiviso con carácter previo a la adjudicación.

Por tanto, para adjudicar a título individual el porcentaje del valor heredado cuando este esté depositado en una cuenta de valores de titularidad conjunta, es necesario que, con carácter previo, todos los cotitulares acuerden la división de la cosa común y la extinción del proindiviso. Para ello se debe presentar en la entidad un documento, público o privado, adjudicando a cada cotitular el número de títulos que le corresponda del instrumento financiero depositado en la cuenta (R/488/2022).

No obstante, conforme al artículo 400 del Código Civil: «Ningún copropietario estará obligado a permanecer en la comunidad. Cada uno de ellos podrá pedir en cualquier tiempo que se divida la cosa común». Es decir, en aquellos casos en que no exista acuerdo para dividir la cosa común y extinguir el proindiviso, cualquiera de los cotitulares podrá instar un procedimiento judicial de división de cosa común.

➤ **Derecho de información del heredero**

Una vez que los herederos o los interesados legítimos acrediten su condición ante la entidad, pueden ejercitar su derecho a solicitar información de las cuentas y los instrumentos financieros del causante.

No obstante, algunas entidades tienen dudas sobre si el llamado a la herencia, en su condición de heredero, tiene derecho a obtener información o documentación de una cuenta de valores en el caso de que el cotitular se oponga a ello.

Pues bien, es obvio que los herederos tienen derecho a obtener información de las posiciones del causante en la entidad financiera a la fecha del fallecimiento, siendo dicha información imprescindible para determinar el caudal relicto de aquel, pagar los impuestos que correspondan y proceder al reparto de la herencia.

Por otra parte, es criterio jurisprudencial y doctrinal unánime que la adquisición por parte de los herederos de los derechos y obligaciones que le corresponden al fallecido no se produce en el mismo momento del fallecimiento, sino que se pospone al momento de la aceptación de la herencia, instante a partir del cual los herederos se subrogan en la posición del causante, ahora sí, desde el momento del fallecimiento.

En consecuencia, el Servicio de Reclamaciones considera que, mientras no se acepte la herencia, los herederos del causante no podrán solicitar documentación o información de operaciones o movimientos de la cuenta de valores producidos con anterioridad al fallecimiento del causante.

Por tanto, en el caso de que la cuenta de valores del causante fuera de titularidad compartida, el cotitular supérstite puede oponerse a que se entregue a los herederos documentación relativa a movimientos habidos con anterioridad al fallecimiento del cotitular.

Esto es así porque cabe la posibilidad de que los herederos nunca lleguen a aceptar la herencia y, en consecuencia, nunca se subroguen en la posición del causante, siendo este criterio aplicable tanto a cuentas de titularidad individual como compartida.

En definitiva, para que la sucesión surta los efectos establecidos en el artículo 661 del Código Civil: «Los herederos suceden al difunto por el hecho solo de su muerte en todos sus derechos y obligaciones», es necesario que el llamado a la herencia la acepte.

Por tanto, en el momento en que el llamado acepta la herencia, este se coloca en la misma posición jurídica que tenía el causante respecto de sus bienes y sus deudas, con efecto desde la fecha de fallecimiento, por lo que desde ese momento no cabe oposición alguna del cotitular supérstite de la cuenta de valores ni de la entidad financiera a la entrega de documentación, dado que el heredero pasa a subrogarse en la posición que tenía el causante, esto es, titular o cotitular de la cuenta de valores.

En consecuencia, tras la aceptación, los herederos ostentan el derecho a recibir documentación sobre las operaciones realizadas con anterioridad al fallecimiento.

Sin embargo, es necesario realizar una precisión. Todos los herederos del causante se subrogarían en su posición si la herencia ha sido aceptada y no repartida. En el caso de que la herencia haya sido adjudicada, solo podrán ocupar la posición del causante en la cuenta de valores aquellos herederos a los que hayan correspondido el bien o bienes en ella depositados y respecto de aquel o aquellos que les hayan sido adjudicados.

En definitiva, solo aquel que resulte adjudicatario de lo depositado en la cuenta de valores podrá solicitar información sobre los movimientos u operaciones previos al fallecimiento que se refieran a ese bien, no pudiendo el resto de los herederos solicitar dicha información salvo, como se ha indicado, en el supuesto de que la herencia haya sido aceptada y no adjudicada, en cuyo caso, cualquiera de los herederos podrá solicitarla.

En todo caso, ha de señalarse que el derecho a obtener esta documentación se circunscribe, en principio, al periodo temporal que la norma obliga a las entidades a mantenerla. No obstante, si las peticiones de información son manifiestamente desproporcionadas, injustificadas o genéricas, o si concurren especiales circunstancias que así lo aconsejen, se entendería que la entidad se opusiese a entregar dicha información.

En este sentido, el pretendido objetivo de informar a los herederos no puede confundirse con la pretensión de estos de presentar, *a posteriori*, una suerte de enmienda a la totalidad a la relación existente entre la entidad financiera y el causante a lo largo

de un periodo muy amplio, exigiendo a la entidad que vuelva a ofrecer explicaciones sobre las operaciones efectuadas por este.

A este respecto, debe indicarse que las entidades tienen la obligación de mantener en sus registros todos los justificantes de las órdenes sobre valores por un plazo mínimo de cinco años. Este plazo de conservación es igualmente aplicable a la evaluación de la conveniencia e idoneidad. No obstante, en el caso de los contratos, el deber de conservación se extiende mientras dure la relación contractual y hasta cinco años después de que esta finalice.

En la R/340/2022 se concluyó que la entidad reclamada había cometido una mala práctica al no haber hecho entrega del contrato de adhesión de un fondo de inversión suscrito por la causante tras la solicitud realizada por su heredera. Sin embargo, en la R/672/2021 y la R/394/2022 se concluyó que la entidad no se encontraba obligada a conservar en sus registros la documentación solicitada por los herederos, dado el periodo de tiempo transcurrido desde el momento al que se refería la solicitud y la formulación de esta.

En ocasiones, a pesar de que ha transcurrido un largo periodo de tiempo, las entidades localizan la documentación solicitada, lo que el Servicio de Reclamaciones valora muy positivamente (R/404/2022 y R/86/2022).

➤ **Adjudicación y partición de la herencia y liquidación del impuesto de sucesiones y donaciones**

La partición es un acuerdo que pone fin a la comunidad hereditaria y distribuye los bienes y derechos del fallecido entre los herederos en proporción a la cuota que corresponda a cada uno de ellos conforme al título hereditario.

En cuanto a la forma, dicho acuerdo de partición y adjudicación puede plasmarse tanto en escritura pública como en documento privado firmado por todos los herederos.

El criterio del Servicio de Reclamaciones es que las entidades financieras están obligadas a adjudicar los bienes del causante conforme a lo establecido por los herederos en la escritura pública o en el documento privado de adjudicación acordados por ellos.

No obstante, en el caso de que se realice la partición en un documento privado, la entidad financiera exigirá un trámite más, puesto que los herederos deberán acudir a sus oficinas para proceder al reconocimiento de sus firmas. Este trámite no se exigirá en el caso de que se realice la adjudicación y partición de la herencia en escritura pública, puesto que en este caso el notario legitima las firmas de los herederos y legatarios.

Cabe destacar que, si el reparto entre los herederos se realiza por cuantía —esto es, por el importe resultante de dividir el valor que tenían en una fecha determinada una serie de bienes entre el número de herederos—, en realidad no se están adjudicando bienes concretos, sino unas cuotas o porcentajes. En definitiva, un reparto por importes exige que los herederos, en el momento de llevar a cabo su efectiva adjudicación por parte de la entidad financiera, confirmen las cantidades o —aún mejor— el número de títulos que han de asignarse a cada heredero —ha de tenerse en cuenta que los instrumentos financieros ven modificado su valor continuamente, por lo

que es muy habitual que el valor de los bienes a repartir difiera del que tenían en el momento del fallecimiento del causante—.

En el caso de que la adjudicación se realice en proindiviso, se constituirá una comunidad ordinaria por cuotas conforme a lo dispuesto en el artículo 392 del Código Civil: «Hay comunidad cuando la propiedad de una cosa o de un derecho pertenece proindiviso a varias personas. A falta de contratos, o de disposiciones especiales, se regirá la comunidad por las prescripciones de este título».

No obstante, el acuerdo unánime de los herederos (ahora comuneros) es suficiente para poner fin a la comunidad ordinaria y adjudicar los instrumentos financieros en partes concretas a cada uno de ellos. A este respecto, ha de tenerse en cuenta que existen instrumentos financieros divisibles, como las participaciones de fondos de inversión, y otros, como las acciones, que pueden resultar indivisibles, dependiendo del número de acciones a repartir y del número de herederos que han de adquirirlas (R/24/2022 y R/488/2022).

En aquellos casos en que, por alguna razón, no se puedan adjudicar los valores tal y como se determine en el documento aportado a la entidad, o puedan existir dudas razonables de cómo asignar el porcentaje de reparto informado a cada uno de los bienes afectos a la herencia, las entidades deberán solicitar, con carácter previo al cambio de la titularidad de los valores, nuevas instrucciones a todos los herederos sobre cómo acometer dicho reparto, no debiendo adoptar decisiones al respecto que no hayan sido previamente ratificadas por aquellos (R/182/2022, R/204/2022 y R/533/2022).

Por último, es necesario recordar que es requisito indispensable justificar ante la entidad financiera el pago del impuesto de sucesiones y donaciones con carácter previo a realizar el reparto de los bienes en ellas depositados. De lo contrario, las entidades financieras pueden oponerse a continuar con la tramitación de la testamentaría, dado que estas son responsables subsidiarias del pago del impuesto.

En la R/261/2022 la reclamante se quejó de la actuación de la entidad porque supuestamente repartió las participaciones de un fondo de inversión sin estar facultada para ello y con carácter previo a otorgar la escritura de adjudicación de herencia.

A la vista de la documentación obrante en el expediente, quedó acreditado que la entidad canceló un contrato de gestión de carteras titularidad del causante y, en lugar de traspasar las participaciones de las IIC que componían la cartera gestionada a un fondo puente a nombre del causante, lo que hizo fue adjudicar el mismo número de participaciones del fondo puente o pivote a cada uno de los herederos a título individual.

La entidad tomó esta decisión con base en el testamento y en los modelos 650 del impuesto sobre sucesiones y donaciones que habían presentado los herederos en la entidad. Sin embargo, con la presentación de dichos documentos a la entidad los herederos tan solo pretendían solicitar que se iniciara el procedimiento de liquidación del impuesto conforme a lo dispuesto por la normativa tributaria al efecto, esto es, vender activos desde la cuenta del causante hasta alcanzar un saldo suficiente para liquidar el impuesto de sucesiones.

En consecuencia, se consideró que la entidad se había excedido en sus funciones, puesto que, en vez de proceder conforme establece la legislación fiscal al efecto,

adjudicó el saldo de la cartera gestionada por partes iguales sin que, en ese momento, dispusiera de un documento privado o público de adjudicación otorgado por todos los herederos.

A este respecto, se debe aclarar que el hecho de que en el testamento se estableciera un reparto por partes iguales entre los cinco herederos no quiere decir que los herederos se vean obligados a repartir cada uno de los bienes que conformen la herencia en iguales porcentajes.

En consecuencia, el Servicio de Reclamaciones concluyó que la entidad había cometido una mala práctica.

➤ **Análisis de la documentación y cambio de titularidad: apertura de cuentas de valores o fondos de inversión**

Una vez que los herederos presentan la documentación necesaria para poder disponer de los valores depositados en las cuentas de valores del causante, las sociedades prestadoras de servicios de inversión dedican un tiempo a comprobar que la documentación aportada es válida y suficiente.

Si la documentación presentada es correcta, las entidades proceden a ejecutar el último trámite que ha de realizarse para que los herederos ejerzan todos los derechos vinculados a la propiedad de los valores adquiridos *mortis causa* de acuerdo con lo dispuesto en el cuaderno particional, esto es, el cambio de la titularidad.

En caso contrario, la entidad debe solicitar a los herederos, a la mayor brevedad posible, que subsanen la documentación presentada, indicando las razones por las que la entidad considera que la documentación no es suficiente o no se ajusta a derecho.

La entidad debe estar en condiciones de acreditar que ha informado a los herederos, sin dilación y de forma clara, de los documentos o cuestiones que deben completarse o subsanarse (a ser posible, enumerándolos con detalle) para poder dar por concluida la tramitación de la testamentaria y llevar a cabo el cambio de la titularidad de los valores o de las participaciones de los fondos de inversión.

No obstante, hay que tener en cuenta que, para poder llevar a cabo el cambio de titularidad de los valores adquiridos por herencia, los beneficiarios deben abrir una cuenta de valores —así como una cuenta de efectivo asociada a ella— en la misma entidad financiera en la que se encuentran depositados los valores del causante o en otra distinta. El único requisito que ha de cumplir esta cuenta es que el titular coincida con el adjudicatario de los valores. Es decir, la titularidad de la cuenta debe ser compartida, en caso de que se mantenga la herencia en proindiviso, o individual (a nombre de cada heredero) cuando se proceda a repartir los instrumentos financieros que la componen (R/714/2021).

En el caso de no coincidir la titularidad de la cuenta de destino con el adjudicatario de los valores, sería correcto que la entidad se negase a traspasar estos.

Sin embargo, si lo adquirido por título *mortis causa* son participaciones de fondos de inversión, los herederos no tienen la obligación de abrir una cuenta de valores en la entidad, ya que, con carácter general, este tipo de instrumentos financieros no son depositables. Adicionalmente, tampoco es obligatoria la apertura de una cuenta corriente asociada al fondo.

No obstante, el uso de una cuenta de valores —y de una cuenta de efectivo asociada— sí sería necesario en el caso de que lo adquirido fueran acciones de una sociedad de inversión (otro tipo de IIC) y no participaciones de fondos de inversión.

Aun cuando no resulta obligatoria —tal y como se ha indicado— la apertura de una cuenta de valores para poder disponer de las participaciones de un fondo de inversión, lo cierto es que la mayoría de las entidades, por operativa bancaria, utilizan contratos de adhesión o contratos de fondos de inversión para gestionar este tipo de activos, así como cuentas de efectivo asociadas a dichos contratos en las que cargar o abonar los movimientos de efectivo vinculados al fondo de inversión, práctica que se considera correcta. En estos casos, es responsabilidad de la entidad proporcionar al heredero información clara y precisa sobre los trámites que ha de seguir para conseguir el objeto pretendido, en este caso, el cambio de titularidad de las participaciones por adquisición *mortis causa* (R/71/2022 y R/256/2022).

En todo caso, si las entidades solicitaran a los herederos, tal y como se ha indicado, la apertura de una cuenta corriente, de valores o de cualquier otro tipo asociada al fondo de inversión, en la medida en que estas cuentas estuvieran vinculadas exclusivamente a la operativa de dicho fondo, el criterio del Servicio de Reclamaciones es que la entidad no debe cobrar comisión alguna por el mantenimiento de ninguna de ellas.

Por último, es necesario destacar que el cambio de titularidad de las acciones y de los fondos de inversión no tiene que ser ejecutado de forma simultánea por todos los herederos. Una vez que la entidad reclamada ha emitido el informe de testamentaría, los herederos pueden ir abriendo las cuentas de valores en momentos temporales distintos y la entidad deberá proceder al cambio de titularidad de estos de forma sucesiva, es decir, según vaya cada uno de ellos cumpliendo con este trámite (R/754/2021).

✓ *Cambio de titularidad por testamentaría y traspaso de las acciones en un mismo acto, sin tener que abrir una cuenta de valores en la entidad*

En el caso de que lo adjudicado a título hereditario sean acciones, obligaciones, etc., es posible depositarlos en una cuenta de valores abierta en otra entidad financiera distinta a aquella que realiza la adjudicación. Para ello, el adjudicatario puede cursar en la entidad en la que permanecen depositados los valores a nombre del causante una orden de cambio de titularidad y un traspaso de los valores que se ejecutarán de manera simultánea.

El único requisito que exigirá la entidad en estos casos será que el heredero aporte un certificado de titularidad de la cuenta de valores de la tercera entidad a la que quiera traspasar las acciones, a efectos de comprobar que coincidan el adquirente de la herencia y el titular de la cuenta de destino.

En el caso de las participaciones de fondos de inversión adquiridas por título *mortis causa*, lo habitual es que se mantengan en la misma entidad, ya que, a diferencia de lo que ocurre con otro tipo de valores, dichas participaciones solo pueden traspasarse a otra entidad que comercialice el mismo fondo, cosa que no siempre ocurre. En definitiva, en este caso se estaría ante un cambio de comercializador, lo que exige que ambas entidades —origen (donde tiene la cuenta el causante) y destino (donde quiere recibirlas el heredero)— comercialicen el fondo objeto de adquisición *mortis causa*.

Por tanto, si el valor heredado son participaciones de un fondo de inversión, no cabría el cambio de titularidad y el traspaso simultáneos si el fondo de inversión no está siendo comercializado por la entidad de destino a la que se quieran traspasar los valores.

No obstante, si lo que se pretende es traspasar las participaciones del fondo de inversión heredado a otro fondo distinto, es imprescindible que, con carácter previo al traspaso, se proceda a realizar el cambio de titularidad de las participaciones en la entidad origen y, para ello, el heredero deberá abrir una cuenta de fondos en esta, sin perjuicio de que una vez realizado el traspaso proceda a su inmediata cancelación.

En la R/649/2021, el reclamante solicitó en un mismo acto el cambio de titularidad y el traspaso de las acciones de una cartera de acciones adquiridas *mortis causa*.

Si bien la orden referida a las acciones nacionales se ejecutó conforme a las instrucciones del reclamante, no ocurrió lo mismo con unas acciones de Bayer, AG. Respecto de estas acciones, la entidad informó al reclamante de la necesidad de abrir una cuenta de valores en la entidad origen por razones operativas, comprometiéndose a traspasar los valores de forma gratuita y a no cargarle comisiones por la apertura de las cuentas.

En el caso de que surjan dificultades operativas para cursar de forma simultánea el cambio de titularidad y el traspaso de las acciones a una tercera entidad, las empresas de servicios de inversión no deberían cargar ningún coste adicional al que implicaría realizar la operación en un mismo acto.

En consecuencia, si bien por razones operativas no fue posible aplicar el criterio mantenido por el Servicio de Reclamaciones, dado que la entidad se comprometió a no cargar comisiones al reclamante por el traspaso de las acciones y la apertura de la cuenta, se consideró que esta había actuado de forma correcta.

➤ Plazos

La normativa vigente en materia de normas de conducta de los mercados de valores no contempla ningún plazo para la ejecución por parte de las entidades prestadoras de servicios de inversión del cambio de titularidad por adquisición *mortis causa*.

Sobre esta cuestión, el criterio reiterado por el Servicio de Reclamaciones es que las entidades deben tramitar con celeridad el cambio de titularidad de los valores objeto del proceso sucesorio. En este sentido, se ha reiterado en múltiples ocasiones que la rapidez en la ejecución de los trámites testamentarios es el resultado de la colaboración diligente entre las partes implicadas, a saber, el heredero o herederos y demás interesados legítimos (usufructuarios, legatarios, etc.) y la entidad. De esta forma, los primeros deben aportar toda la documentación pertinente para llevar a cabo dichos trámites y la entidad debe realizar con prontitud todas las gestiones que fueran necesarias para concluir el proceso, una vez que conste en su poder la indicada documentación.

Durante el ejercicio 2022 se resolvieron reclamaciones en las que se consideró que se había producido una actuación incorrecta de la entidad, al considerarse excesivo el tiempo empleado por esta para el cambio de la titularidad de acciones heredadas.

Así, en la R/444/2022 quedó acreditado que la cuenta de valores en la que depositar los valores heredados se abrió en la entidad el 7 de abril de 2022 y el informe de testamentaría de la entidad fue aceptado por los herederos el 19 de abril de 2022. Sin embargo, el cambio de titularidad no se realizó hasta agosto de 2022, sin que la entidad justificara dicho retraso. En consecuencia, se consideró que se había producido un retraso excesivo en el cambio de titularidad.

En la R/326/2022 la reclamante se quejó por el retraso en el reparto de una parte de las acciones adquiridas a título hereditario.

Sin embargo, en este expediente quedó acreditado que, desde la presentación de la documentación para tramitar la herencia hasta el cambio de la titularidad de la mayor parte de las acciones que le correspondían a la reclamante tras el reparto de la herencia, transcurrieron solamente seis días naturales.

No obstante, quedaron pendientes de adjudicar tres tipos de acciones (Iberdrola, Sacyr y Bankinter), al encontrarse sus emisoras inmersas en operaciones corporativas (ampliaciones de capital de Iberdrola y Sacyr, y *spin off* de Bankinter sobre Línea Directa Aseguradora), lo que impedía su reparto. Una vez concluidas las operaciones corporativas, la entidad reclamada procedió al cambio de titularidad de las acciones, considerando el Servicio de Reclamaciones que el tiempo transcurrido había sido razonable teniendo en cuenta las circunstancias.

No obstante lo anterior, se consideró que la entidad había cometido una mala práctica porque, durante un mes aproximadamente, la entidad no atendió las solicitudes de información de la reclamante sobre cuáles eran los motivos que provocaban la falta de reparto de dichas acciones. En este sentido, se consideró que la entidad no había atendido las solicitudes de información expresas de la reclamante sobre las causas del retraso.

➤ **Comisiones: comisión bancaria vs. comisión por cambio de titularidad, información previa, extensión de la comisión por cambio de titularidad a los cotitulares del causante, carácter abusivo y proporcionalidad**

En relación con las comisiones sobre testamentaría, es preciso aclarar que las entidades financieras suelen fijar dos tipos de comisiones aplicadas a la tramitación de la testamentaría de sus clientes: una comisión por tramitación de la testamentaría y otra comisión por cambio de titularidad. El análisis de la comisión por la tramitación de la testamentaría, al ser puramente bancaria, corresponde al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, mientras que la comisión por cambio de titularidad de instrumentos financieros es competencia de este Servicio de Reclamaciones.

No obstante, si la entidad repercute a su cliente una comisión por la tramitación de la testamentaría, el Servicio de Reclamaciones considera que esta debe incluir el cambio de titularidad, ya que dicho cambio no es más que una de las fases de la tramitación, precisamente, con la que concluye. Por tanto, no sería posible el cobro de ambas comisiones de manera simultánea.

En todo caso, y respecto a la comisión por cambio de titularidad —que es la que le compete al Servicio de Reclamaciones analizar—, las entidades que prestan servicios de inversión son libres para fijar comisiones o gastos repercutibles sobre todo servicio prestado de forma efectiva por ellas, con la única obligación de que se les

comuniquen a los clientes con anterioridad a la prestación del servicio de que se trate, según establece el artículo 50 del Reglamento Delegado n.º 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva.

Durante el ejercicio 2022 se ha incrementado el número de reclamaciones en las que los reclamantes muestran su disconformidad con las comisiones cargadas en concepto de cambio de titularidad de los valores tras la tramitación de una testamentaría.

Las causas más habituales aducidas en este tipo de reclamaciones se corresponden con la falta de información, con carácter previo, de la comisión por el cambio de titularidad; con que la comisión por cambio de titularidad se cobre, también, a los cotitulares de la cuenta del causante, o con que la comisión cargada es excesiva.

- En relación con la falta de información previa, en todas las reclamaciones (excepto en las reclamaciones R/774/2021 y R/492/2022) quedó acreditado que las entidades informaron, al menos, a uno de los herederos que decía actuar en representación del resto de cuál sería la comisión que aplicarían por cambio de titularidad.

La forma de acreditar por parte de las entidades que han informado de cuál es la tarifa por cambio de titularidad es guardar un duplicado de esta comunicación en el que se recoja la firma de, al menos, uno de los herederos, siempre y cuando este indique actuar en nombre propio y del resto (R/114/2022, R/379/2022 y R/391/2022).

A este respecto, se debe tener en cuenta que en el momento en que se inician los trámites testamentarios, la entidad desconoce qué heredero o herederos resultarán adjudicatarios de los bienes concretos en ella depositados y si estos son o no clientes de la entidad.

En este sentido, en la tramitación de las testamentarías es práctica habitual, como se ha indicado anteriormente, que uno de los herederos se dirija a la entidad para iniciar los trámites de testamentaría, siendo dicho heredero el que actúa de enlace entre la entidad y el resto.

En consecuencia, el Servicio de Reclamaciones considera que las entidades actúan conforme a las buenas prácticas del mercado de valores cuando acreditan documentalmente que, con carácter previo a ejecutar el cambio de titularidad de los valores, informan a dicho heredero de la tarifa que cargarán por el cambio de titularidad de los valores en ella depositados.

En el expediente R/6/2022 quedó acreditado que la entidad informó a uno de los herederos —la hermana del reclamante— de la comisión que cobraría por el cambio de titularidad. Con posterioridad, el reclamante solicitó de nuevo a la entidad, por correo electrónico, información sobre la comisión aplicable por el cambio de titularidad y, en la respuesta, le informaron de que no le cobrarían nada por prestarle este tipo de servicio.

En este expediente se concluyó que, si bien la entidad se encontraba legitimada para el cobro de la comisión por el cambio de titularidad al haberse informado de ella a uno de los herederos, lo cierto es que habría cometido una mala práctica, al proporcionar al reclamante información contradictoria con la proporcionada a su hermana.

- En relación con el cobro de la comisión por cambio de titularidad a los cotitulares de la cuenta del causante, el Servicio de Reclamaciones considera que las entidades están legitimadas al cobro por dicho concepto en la medida en que se está prestando un servicio.

La razón de esta legitimación es la siguiente: cuando las cuentas de valores son de cotitularidad compartida, los valores en ellas depositados se encuentran a nombre de todos los titulares que comparten dicha cuenta. Por tanto, cuando uno de estos cotitulares fallece, la entidad tiene que realizar las gestiones necesarias para proceder a modificar los registros y cambiar la titularidad de todos los valores depositados en las cuentas, tanto los que adquirirán los herederos del causante como los que se queden a nombre del resto de cotitulares de la cuenta (R/731/2021, R/776/2021 y R/275/2022).

En la R/643/2021 la cuenta de valores estaba a nombre de dos titulares. Tras el fallecimiento de uno de ellos y una vez tramitada su herencia, la entidad tuvo que modificar los registros de todos los valores depositados en la cuenta de valores, tanto de los adquiridos por la heredera del causante como los que quedaban a nombre del cotitular supérstite —ahora de titularidad única—.

En este caso, se daba la circunstancia de que la reclamante era cotitular de la cuenta y la única heredera del cotitular fallecido, por lo que le fueron adjudicadas el 50 % de las acciones en concepto de herencia y el otro 50 % como cotitular de la cuenta. En definitiva, tanto en unas como en otras debía cambiarse la titularidad y registrarse con titularidad exclusiva de la reclamante, si bien con fechas de adquisición distintas.

Por eso, en este expediente se aclaró que, a efectos fiscales, las acciones que traían origen de la cotitularidad con el causante mantendrían la fecha de adquisición originaria y el 50 % de las acciones adquiridas por herencia tendrían como fecha de adquisición la fecha del fallecimiento del causante.

En definitiva, como en estos casos la entidad está prestando un servicio cambio de titularidad de la totalidad de las acciones— se encuentra legitimada para cobrar una comisión por dicho concepto.

- Por último, es importante tener en cuenta que el cambio de titularidad de unas acciones tras el fallecimiento de su titular es una operación necesaria e imprescindible para poder finalizar la tramitación de la testamentaria con la entidad depositaria, por lo que, sin perjuicio de la libertad que tienen las entidades para fijar sus tarifas, si la comisión que se establece por la prestación de ese servicio fuera excesivamente elevada, ello podría constituir una vulneración de los derechos reconocidos a los consumidores por la Ley de Consumidores y Usuarios¹²¹.

121 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.

No obstante, en los expedientes tramitados en el ejercicio 2022, el Servicio de Reclamaciones consideró que las comisiones por el cambio de titularidad cargadas tras la prestación de este servicio fueron comisiones que se encontraban dentro de los márgenes aplicados con carácter habitual por todas las entidades financieras (R/27/2022 y R/568/2022).

En todo caso, como el hipotético carácter abusivo de la comisión no puede ser decretado por el Servicio de Reclamaciones, dado que es una cuestión que excede de las competencias administrativas que tiene encomendadas, se informa a los reclamantes de que, si lo consideran oportuno, deberán dirigirse a los tribunales de justicia para que sean estos los que se pronuncien sobre el supuesto carácter abusivo de la comisión aplicada.

Por último, cuando únicamente se repercute una comisión por cambio de titularidad tras la tramitación de la testamentaria, se debe tener en cuenta el principio de proporcionalidad. En este sentido, en los supuestos en los que por el número de valores a cambiar de titularidad o por el valor de estos se aplique la comisión mínima establecida para la prestación de este tipo de servicio —que en muchos casos es superior o poco inferior al valor de los títulos heredados—, el Servicio de Reclamaciones considera que la aplicación de dicha comisión mínima no respetaría el principio de proporcionalidad que debería existir entre el montante cobrado a cada heredero y el servicio efectivamente prestado, produciéndose un efecto multiplicador de la comisión que no se justifica con el servicio que presta la entidad —el gasto real y efectivo que genera el servicio es el mismo independientemente del valor efectivo de los títulos objeto de cambio de titularidad— (R/6/2022).

3.8 Funcionamiento del servicio de atención al cliente (SAC)

Antes de acudir al Servicio de Reclamaciones, los inversores deben acreditar haber cumplido el trámite de reclamar ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente de la entidad. Este procedimiento previo finalizará con una decisión que será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales y las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen¹²².

En la R/634/2021, el reclamante dio sucesivas órdenes de traspaso de sus acciones para poder cancelar la cuenta de valores y la cuenta de efectivo vinculada a esta, si bien las órdenes fueron rechazadas por insuficiencia de fondos en la cuenta asociada para atender las comisiones que generaba la operación de traspaso. A la vista de los correos electrónicos aportados al expediente, la entidad de destino fue informada de cuál era el motivo del rechazo del traspaso y esta informó al reclamante de por qué no se había ejecutado la orden de traspaso.

El reclamante acudió al SAC de la entidad de origen en varias ocasiones solicitando la cancelación de la cuenta a la vista, la devolución de las comisiones cobradas en su

122 Artículo 15.2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

cuenta y el traspaso de sus acciones a una tercera entidad. A la vista de las resoluciones del SAC, el Servicio de Reclamaciones consideró que estas no habían entrado a examinar en profundidad cuál era la razón real que impedía que el reclamante pudiera traspasar su cartera de acciones a otra entidad. En vez de informar de que la razón que impedía el traspaso era la falta de saldo para hacer frente a las comisiones que se cargarían por esa operación, las resoluciones se limitaron a remitir al reclamante a su oficina para que se ocuparan de dicho traspaso, indicándole que habían dado instrucciones para que se traspasaran las acciones e instándole en repetidas ocasiones a que retirara el saldo de que disponía en la cuenta de efectivo, lo que entraba en clara contradicción con la causa que impedía el traspaso.

Por otra parte, el reclamante se quejaba de que, cuando recibió las alegaciones de la entidad, acudió a su sucursal para ingresar la cantidad necesaria en su cuenta para hacer frente a las comisiones de traspaso y la entidad le cargó una comisión de mantenimiento de la cuenta por el importe ingresado. A este respecto, el reclamante aportaba una resolución del SAC de la entidad que le comunicaba que si mantenía su cuenta únicamente para el uso de productos (por ejemplo, pagar los recibos del préstamo o tarjeta, cobrar dividendos, etc.) y no la utilizaba para otros fines (como, por ejemplo, efectuar transferencias o domiciliar recibos), no le cobraría la comisión de mantenimiento.

En relación con lo anterior, el Servicio de Reclamaciones consideró que la entidad había cometido una mala práctica porque no había respetado el compromiso que había asumido con el reclamante en la resolución de la reclamación, en la que le informaban de que no le cargarían comisión de mantenimiento si se utilizaba la cuenta de efectivo como instrumental a la cuenta de valores. Este hecho provocó que el dinero que el cliente ingresó en su cuenta destinado a abonar los costes de traspaso se hubiera aplicado a otro fin y que, nuevamente, no pudiera llevar a cabo el traspaso de sus acciones.

4 Consultas

4	Consultas	169
4.1	Canales de consulta y volumen	169
4.2	Materias objeto de consulta	170
4.3	Asuntos más relevantes en las consultas	171
4.3.1	Cursos de formación vinculados a inexistentes ofertas de empleo	171
4.3.2	Asesoramiento no personalizado por entidades sin autorización	172
4.3.3	Pago por adelantado para recuperar una supuesta inversión	172
4.3.4	Suplantación de identidad de entidades registradas	173
4.3.5	Ofertas públicas de adquisición de valores (opas)	174
4.3.6	Ampliación de capital de Urbas Grupo Financiero, S. A.	175
4.3.7	Sociedades cotizadas en BME Growth, como es el caso de Greenalía, S. A. e Izertis S. A.	176
4.3.8	Quiebra o insolvencia de la entidad española depositaria de valores	176
4.3.9	Quiebra o insolvencia de la sociedad gestora de fondos de inversión	178
4.3.10	Dudas sobre la condición de garantizados de ciertos fondos de inversión	178
4.3.11	Finanzas sostenibles	179

4 Consultas

El Departamento de Inversores de la CNMV responde a las consultas sobre cuestiones de interés general en relación con los derechos de los usuarios de servicios financieros y los cauces legales para ejercerlos. Estas solicitudes de asesoramiento e información están contempladas en el artículo 2.3 de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional de Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Además de las consultas definidas en la citada orden, el Departamento de Inversores asiste a los inversores en la búsqueda de información recogida en la web (www.cnmv.es). Esta información se encuentra en los registros públicos oficiales y en otros documentos difundidos por la CNMV.

Asimismo, atiende **todo tipo de escritos**, entre los que se incluyen **opiniones, quejas o cualquier propuesta**, procedentes de los inversores sobre asuntos que conciernen a la CNMV.

4.1 Canales de consulta y volumen

En 2022 se atendieron **9.630 consultas**, la mayoría de ellas se realizaron por vía telefónica (82,5 %) y en ellas se facilitó información disponible en la página web (www.cnmv.es). Por volumen, el segundo medio más utilizado fue el formulario de consultas de la sede electrónica (15 %), seguido de la presentación escrita a través del registro general (2,4 %).

Como refleja el cuadro 20, durante 2022 **el número total de consultas recibidas disminuyó un 7,6 % en relación con el ejercicio 2021**. Los inversores prefirieron utilizar el formulario electrónico para enviar sus escritos (15 %), por lo que disminuyó su presentación por otros medios a través del registro general. La media de los plazos de respuesta fue de 21 días naturales. Esta cifra excluye las consultas recibidas por teléfono, que se atienden en el mismo día.

Se constató que numerosos escritos que son propiamente consultas de profesionales se presentaron en la CNMV haciendo un mal uso del canal para la presentación de consultas de inversores particulares (clientes minoristas). Para plantear cuestiones de tipo profesional, deben dirigirse al departamento competente de la CNMV por razón de la materia, presentando sus solicitudes a través del trámite «Cualquier escrito, solicitud o comunicación dirigido a la CNMV» de la zona abierta de la sede electrónica de la CNMV.

Consultas según canal de recepción

CUADRO 20

	2020		2021		2022		% var. 22/21
	Nº	% s/ total	Nº	% s/ total	Nº	% s/ total	
Teléfono	9.382	84,1	8.667	83,2	7.947	82,5	-8,3
Escritos	399	3,6	314	3,0	235	2,4	-25,2
Formulario	1.369	12,3	1.440	13,8	1.448	15,0	0,6
Total	11.150	100,0	10.421	100,0	9.630	100,0	-7,6

Fuente: CNMV.

Los medios habilitados para presentar las consultas son tres: por teléfono, por correo postal o a través de la sede electrónica (disponible en www.cnmv.es), donde hay una sección destinada a la presentación de reclamaciones, quejas y consultas, y en la que es necesaria la identificación mediante certificado/DNI electrónico o a través de un usuario y contraseña, que sirven para presentar futuras consultas o reclamaciones ante la CNMV (sede electrónica de la CNMV).

4.2 Materias objeto de consulta

Las consultas escritas recibidas a través del formulario electrónico o del registro general versaron sobre cuestiones diversas, algunas eran cuestiones reiteradas de años anteriores y otras específicas del ejercicio 2022.

Se siguen repitiendo las consultas escritas relacionadas con las pérdidas experimentadas por los inversores debido a desembolsos realizados a través de **entidades no registradas**. Cabe destacar que estas consultas representaron un 25 % del total de las consultas escritas, cifra muy similar a la del año anterior (véase gráfico 26).

Las consultas escritas referidas a derechos de los inversores en sus relaciones con las empresas que prestan servicios de inversión suelen versar sobre comisiones por tenencia de acciones de sociedades suspendidas o excluidas de cotización, obligaciones de los depositarios, sistemas de garantía de inversiones o posibilidades de renuncia a valores excluidos de negociación. Muchas de estas cuestiones también se resuelven a través de los correspondientes procedimientos de las reclamaciones, en las que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV emite un informe motivado.

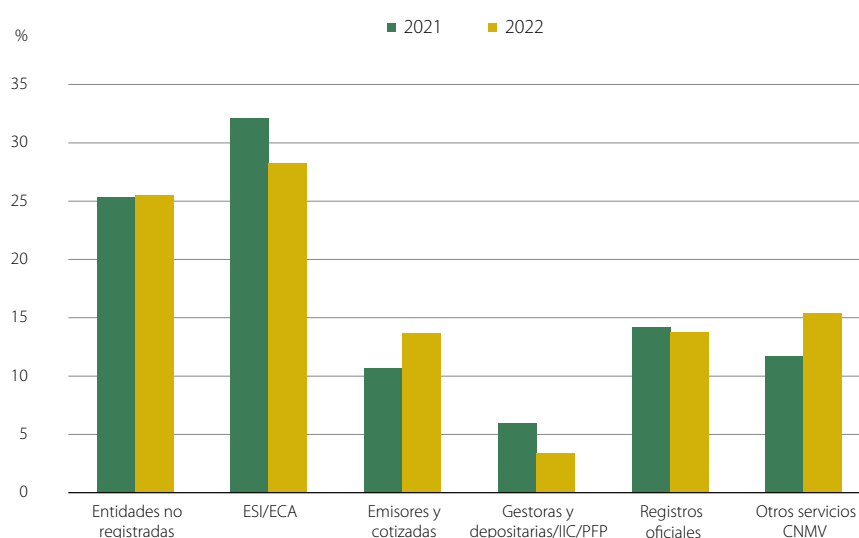
En el tercer grupo de columnas del gráfico 26, **destinado a emisores y entidades cotizadas**, se reiteran, como en el año anterior, las consultas sobre préstamos cedidos a fondos de titulización, operaciones societarias u ofertas públicas de adquisición de acciones. Estas últimas incluyen aspectos como el proceso de aceptación de las ofertas, el calendario, el precio autorizado o la posibilidad de ejercicio de compra-venta forzosa. Durante el año 2022, continuaron recibiendo consultas relacionadas con la tenencia de *warrants* derivados de procesos de reestructuración emitidos por Abengoa, S. A., y la posibilidad de venta, liquidación o renuncia de estos valores.

Entre las consultas sobre sociedades gestoras, depositarias e instituciones de inversión colectiva, se repiten las relativas a las características de las instituciones de inversión colectiva, a las comisiones de custodia de acciones y participaciones de instituciones de inversión colectiva nacionales o extranjeras, o las dudas relacionadas con traspasos entre instituciones de inversión colectiva.

Una parte importante de las consultas se resuelve con **la información contenida en la página web de la CNMV**, bien incorporada a los registros oficiales (registro de plataformas de financiación participativa, instituciones de inversión colectiva extranjeras, folletos informativos o hechos relevantes, entre otros), bien a través de otros contenidos difundidos por la CNMV: advertencias o alertas a los inversores sobre entidades no autorizadas, procedimiento para reclamar, estadísticas y demás publicaciones, notas de prensa y comunicaciones publicadas.

Materias objeto de consulta

GRÁFICO 26



Fuente: CNMV.

4.3 Asuntos más relevantes en las consultas

En este epígrafe se recogen las cuestiones que se han considerado más destacables en el ejercicio 2022, por su especificidad o recurrencia.

4.3.1 Cursos de formación vinculados a inexistentes ofertas de empleo

Durante 2022 comenzaron a recibirse consultas de inversores que ponían de manifiesto el uso indebido del nombre de la CNMV, de otros organismos supervisores y de entidades autorizadas para ofrecer cursos de formación, lo que no constituye necesariamente (incluso si son sobre *trading*) el desarrollo de una actividad reservada que requiera de autorización y registro en la CNMV, aunque el servicio se ofrezca en España.

Estos cursos están vinculados a ofertas de empleo y exigen el abono previo de una cantidad por asistir que los asistentes perdían.

Debido al volumen de consultas que continúan recibándose, la CNMV publicó en mayo de 2023 una alerta para prevenir a los usuarios sobre algunas de estas empresas que tienen claramente una intención fraudulenta al utilizar de manera ilegal el nombre de la CNMV, así como el de otras entidades financieras debidamente registradas, que ofrecen falsas ofertas de empleo (se puede acceder a esta alerta a través del enlace): <https://www.cnmv.es/Portal/verDoc.axd?t={8b9841f4-64cd-419e-921b-444da409db99}>

4.3.2 Asesoramiento no personalizado por entidades sin autorización

La elaboración y difusión de recomendaciones de inversión no personalizadas a clientes no constituye una actividad reservada a entidades autorizadas e inscritas en los registros de la CNMV. El carácter reservado o no de esta actividad genera confusión entre los inversores.

El asesoramiento en materia de inversión supone la prestación de un servicio de inversión reservado a empresas de servicios de inversión, entidades de crédito y sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva debidamente autorizadas para ello e inscritas en los correspondientes registros administrativos de la CNMV o del Banco de España, siempre que la actividad de asesoramiento se refiera a instrumentos concretos y se realice en consideración a las circunstancias personales del inversor.

Por tanto, cuando las recomendaciones de inversión no se realicen teniendo en cuenta las circunstancias personales de los inversores destinatarios de ellas, no constituyen una actividad reservada de asesoramiento de inversión, sino un servicio de recomendaciones generales de inversión no sujeto a reserva de actividad y regulado en el Reglamento (UE) n.º 596/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, sobre el abuso de mercado y en el Reglamento Delegado (UE) 2016/958 de la Comisión, de 9 de marzo de 2016, por el que se completa el Reglamento (UE) n.º 596/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las normas técnicas de regulación relativas a las medidas técnicas aplicables a la presentación objetiva de las recomendaciones de inversión o información de otro tipo en las que se recomiende o sugiera una estrategia de inversión y a la comunicación de intereses particulares o indicaciones de conflictos de intereses.

4.3.3 Pago por adelantado para recuperar una supuesta inversión

En 2022 se pusieron en contacto con el Departamento de Inversores víctimas de llamadas inesperadas o correos no solicitados en los que les ofrecían falsamente recuperar una inversión bloqueada previo pago por adelantado de una tarifa ficticia por sus servicios, o para cubrir gastos administrativos o legales, o para el pago de impuestos. Recibido este dinero, desaparecían, lo que hace casi imposible recuperar el pago anticipado.

Las víctimas de los *chiringuitos financieros* pueden volver a ser víctimas de este fraude de nuevo, bien mientras están supuestamente invirtiendo a través de estas empresas y les exigen el pago previo de un porcentaje de la inversión para recuperarla, o bien después, ofreciéndoles el apoyo necesario para la recuperación de esa inversión bloqueada de la que supuestamente son titulares.

Después de hacer ingresos a través de monederos de su designación y haber obtenido considerables beneficios, al solicitar la devolución de la inversión y los beneficios, les exigen el pago de una cantidad de dinero en concepto de impuestos o cualquier otro concepto que se pone de excusa para proceder a dicha devolución.

En estos casos el Departamento de Inversores ha respondido a las consultas recomendando no aceptar este tipo de ofertas que provienen de compañías que se presentan como plataformas para inversiones en criptomonedas o utilizan datos identificativos de empresas autorizadas/inscritas en la CNMV (especialmente extranjeras) con el fin de confundir al inversor dando una apariencia de legalidad. Se ha

observado que en ocasiones se identifican haciéndose pasar por organismos supervisores (CNMV, FCA, FSMA...).

Los supervisores financieros como la CNMV no se encargan de recuperar el dinero perdido y, por lo tanto, nunca contactarán con las víctimas de fraude financiero para tales fines.

Además se alerta a los inversores para que tengan en cuenta cualquiera de estos indicios, con el fin de evitar ser víctimas de este fraude:

- Si la empresa contacta con el inversor sin haberlo solicitado y le pide dinero por adelantado en concepto de pago de impuestos, honorarios o pólizas de seguro como requisito previo para prestar el servicio ofrecido, es un indicio de que se trata de un fraude tipo *recovery room*. Nunca debe hacerse un pago adelantado por este tipo de servicio.
- Se debe desconfiar si se contacta en nombre de la CNMV o de otro organismo supervisor con el fin de recuperar las pérdidas sufridas. La CNMV nunca contactará directamente con posibles afectados ni autoriza el uso de su identidad o imagen corporativa con el fin de recuperar pérdidas. Otras veces simulan ser empresas autorizadas para prestar servicios de inversión utilizando datos identificativos correspondientes a otra empresa autorizada para prestar servicios de inversión.
- La persona de contacto se vuelve inaccesible.
- Contactan con el inversor para hacerle saber que dispone de una ganancia de la que no era conocedor, debiendo hacer un pago por adelantado para recibirla.
- En el momento en que pide el reembolso de su inversión o beneficios, le reclaman el pago por adelantado de una cantidad con el fin de «desbloquear su cuenta».
- Es muy importante proteger los datos personales. No se deben compartir las claves de acceso con terceros y debe desconfiarse siempre de los correos electrónicos, mensajes de texto o llamadas telefónicas que solicitan estos datos. No hay que acceder a ningún enlace de un correo electrónico sin haber verificado su procedencia.

4.3.4 Suplantación de identidad de entidades registradas

Durante el año 2022 se puso de manifiesto la suplantación de identidad de entidades europeas autorizadas por otros organismos supervisores europeos para prestar servicios de inversión en España mediante lo que se conoce como *pasaporte comunitario*.

Las empresas fraudulentas utilizaban denominaciones similares a las de las entidades autorizadas para engañar a los potenciales inversores y creaban dominios o correos electrónicos muy similares a los de otras entidades debidamente registradas.

Al no tener competencia sobre estas entidades registradas en países europeos, la CNMV comunicó dicha circunstancia a los supervisores de las entidades afectadas por la suplantación de su identidad con el fin de que estos, a su vez, lo comunicaran a dichas entidades para que estas pudieran adoptar las medidas que consideraran oportunas.

Así, el organismo supervisor chipriota CySEC, en respuesta a la solicitud de la CNMV sobre CrowdTech, confirmó que dicha entidad no estaba relacionada con la dirección de correo electrónico withdrawals@trade360.eu.com a la que se referían los consultantes.

Al respecto cabe destacar que la CNMV viene publicando advertencias en las que figuraba la palabra «Clon». Este es el caso de WWW.FNZEurope.eu (Clon) respecto de la que se advirtió de que NO guardaba relación con FNZ (Europe) DAC, debidamente registrada en España como empresa de servicios de inversión del Espacio Económico Europeo en libre prestación (sin establecimiento permanente) con el n.º 5.027.

Se puede encontrar información en el buscador de «Advertencias» sobre entidades no autorizadas y otras entidades a través del siguiente enlace: <https://www.cnmv.es/Portal/BusquedaAdvertencias.aspx>

En los casos de duda sobre la legalidad de una entidad, se recomienda asegurarse de que la entidad con la que, en su caso, se pretenda operar o firmar los contratos para realizar cualquier tipo de operativa bursátil esté inscrita en los registros de la CNMV como entidad autorizada para prestar servicios de inversión, ya que de lo contrario se estaría operando a través de una entidad no autorizada a desarrollar esas actividades reservadas. Para ello se recomienda contactar directamente con la empresa de servicios de inversión inscrita a través de los datos disponibles en la página web de la CNMV o en la del supervisor de origen.

4.3.5 Ofertas públicas de adquisición de valores (opas)

Son destacables las consultas relativas a los procesos de oferta pública de adquisición (opa) que se presentaron a lo largo del ejercicio 2022. En concreto, sobre las sociedades Zardoya Otis, S. A. (Zardoya Otis), Mediaset España Comunicación, S. A. (Mediaset España) y Siemens Gamesa Renewable Energy, S. A. (Siemens Gamesa Renewable Energy). Se trataron en todos los casos de ofertas voluntarias de adquisición para la toma de control, salvo en el caso de las ofertas presentadas sobre Zardoya Otis y sobre Siemens Gamesa Renewable Energy, que tuvieron como finalidad la exclusión de bolsa de las citadas compañías.

Las consultas se centraron, fundamentalmente, en conocer en qué momento tenía previsto la CNMV autorizar la oferta, los plazos dispuestos para su aceptación por parte de los inversores, las consecuencias que tenía la no aceptación de la opa y las implicaciones que tiene el ejercicio de *squeeze-out* (o venta forzosa).

Para el caso concreto de Zardoya Otis, se informó a los interesados de que se cumplían los requisitos para el ejercicio de *squeeze-out*, previstos en el artículo 136 del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores (actual artículo 116 de la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión) y en el artículo 47 del Real Decreto 1066/2007 para el ejercicio de las compraventas forzosas, y de que, de acuerdo con lo manifestado en el folleto de la oferta, Opal

Spanish Holdings, S. A., el oferente, había decidido proceder a exigir la venta forzosa de la totalidad de las acciones de Zardoya Otis que no poseía por la misma contraprestación a la que se liquidó la oferta (esto es, 7,07 euros por acción) y fijado el día 3 de mayo de 2022 como fecha de la operación de venta forzosa, lo que conllevó la exclusión de negociación en bolsa de todas las acciones de Zardoya Otis. En este caso, se informó a los interesados de que el ejercicio de venta forzosa por parte del oferente no requería que los accionistas llevaran a cabo ningún tipo de actuación a través de sus depositarios de valores.

En el caso de Siemens Gamesa Renewable Energy, el oferente manifestó su intención de promover la exclusión de negociación de las acciones de la sociedad de las bolsas de valores de Barcelona, Bilbao, Madrid y Valencia con posterioridad a la oferta, acogiéndose a la excepción de oferta pública de exclusión prevista en el artículo 82.2 de la Ley del Mercado de Valores (actual artículo 65 de la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión), y en el artículo 11, letra d), del Real Decreto 1066/2007, si Siemens Energy no alcanzaba los requisitos establecidos en el artículo 136 de la Ley del Mercado de Valores para las compraventas forzosas, pero sí si se alcanzaba en la fecha de liquidación de la oferta una participación mínima del 75 % del capital con derecho a voto de Siemens Gamesa.

En este caso, el oferente no alcanzó mediante la oferta los requisitos necesarios para el ejercicio por su parte del derecho de venta forzosa (*squeeze-out*), pero su participación superó como resultado de la oferta el 75 % del capital social de Siemens Gamesa. El oferente facilitó a los accionistas que no acudieron inicialmente a la oferta la venta de la totalidad de sus acciones de la sociedad mediante una orden sostenida de compra, anunciada por Siemens Gamesa a través de la comunicación de otra información relevante que remitió a la CNMV el 20 de diciembre de 2022, con lo que daba cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11, letra d), del Real Decreto 1066/2007.

Se trasladó a los consultantes que podían revisar los términos y condiciones de la opa autorizada por la CNMV en el folleto informativo disponible a través de la página web de la CNMV (www.cnmv.es), dentro de la sección «Consulta a los registros oficiales», «Emisiones, admisiones y opas», «Opas», pudiendo también consultar información más pormenorizada de los acontecimientos cronológicos de la operación dentro de la sección «Información privilegiada», así como dentro de la sección «Otra información relevante».

4.3.6 Ampliación de capital de Urbas Grupo Financiero, S. A.

Esta operación societaria se llevó a cabo en septiembre de 2021, pero no se habían admitido a cotización las acciones emitidas a lo largo del ejercicio 2022. Ello provocó que se recibieran diversas consultas en las que, a causa del deber de secreto profesional de la CNMV, no fue posible facilitar información o datos confidenciales, entre los que se encuentra la tramitación de la solicitud de admisión a negociación de acciones en bolsa por parte de cualquier sociedad emisora. No obstante, se informó a los interesados de que, en su condición de accionistas y en el ejercicio de sus derechos, podían solicitar las explicaciones pertinentes a la emisora, a quien le correspondería, además, tanto iniciar ante la CNMV los trámites para la admisión de las acciones como atender las solicitudes de información que la propia CNMV pudiera cursar durante la tramitación del procedimiento.

4.3.7 Sociedades cotizadas en BME Growth, como es el caso de Greenalia, S. A. e Izertis S. A.

Estas consultas versaron fundamentalmente sobre cuestiones relativas a una posible manipulación de precios en dicho mercado y a las competencias de la CNMV en materia de opas sobre este mercado y sobre las compañías en él cotizadas.

A estos consultantes se les informó de que, de conformidad con el artículo 129 de la Ley del Mercado de Valores (texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre) y el artículo 1 del Real Decreto 1066/2007, de 27 de julio, sobre el régimen de las ofertas públicas de adquisición de valores, las competencias de la CNMV en materia de opas quedan limitadas a aquellas sociedades cuyas acciones estén, en todo o en parte, admitidas a negociación en un mercado secundario oficial español y tengan su domicilio social en España, y no se extienden a acciones de entidades que se negocien exclusivamente en un sistema multilateral de negociación, como es el caso de BME Growth —segmento destinado a empresas medianas y pequeñas de BME MTF Equity—.

Las competencias de la CNMV en relación con BME Growth se reducen a la vigilancia de las conductas de abuso de mercado y al cumplimiento de los procedimientos que rigen el funcionamiento de BME Growth.

4.3.8 Quiebra o insolvencia de la entidad española depositaria de valores

Se han recibido algunas consultas sobre qué sucedería en el hipotético caso de que una entidad donde estuviesen depositados instrumentos financieros quebrase.

La quiebra o insolvencia de una entidad española depositaria de valores no debería, en principio, afectar a la titularidad por parte de sus clientes de los valores que tengan depositados en esta.

Así, con carácter general, los clientes de la entidad quebrada pueden recuperar esos valores o instrumentos financieros depositados mediante su traspaso a otra entidad que preste el servicio de custodia o depósito respecto de esos mismos instrumentos financieros.

En ese sentido, los artículos 15.1 y 92.2 de la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión disponen, respectivamente, que:

*Declarado el concurso de una entidad encargada de la llevanza del registro de valores negociables representados mediante anotaciones en cuenta, o de una entidad participante en el sistema de registro, o de una entidad responsable de la administración de la inscripción y registro de los valores en los sistemas basados en tecnología de registros distribuidos, los titulares de valores negociables anotados o inscritos en dichos registros gozarán del **derecho de separación** respecto de los valores negociables inscritos a su favor y lo podrán ejercitar solicitando su traslado a otra entidad, todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 92 y 176.2.e) de esta ley.*

Y que:

Declarado el concurso de una entidad participante en los sistemas a que se refiere este artículo, la CNMV, sin perjuicio de las competencias del Banco de España

y del FROB, podrá disponer, de forma inmediata y sin coste para el inversor, el traslado de sus registros contables de valores a otra entidad habilitada para desarrollar esta actividad. Si ninguna entidad estuviese en condiciones de hacerse cargo de los registros señalados, esta actividad será asumida por el depositario central de valores correspondiente de modo provisional, hasta que los titulares soliciten el traslado del registro de sus valores. A estos efectos, tanto el juez del concurso como la administración concursal facilitarán el acceso de la entidad a la que vayan a traspasarle los valores a la documentación y registros contables e informáticos necesarios para hacer efectivo el traspaso.

La existencia del procedimiento concursal no impedirá que se hagan llegar a la clientela los valores comprados de acuerdo con las normas del sistema de registro, compensación y liquidación o el efectivo procedente del ejercicio de los derechos económicos o de la venta de los valores.

Ahora bien, en caso de que la entidad depositaria quebrada no pudiera restituir a sus clientes el dinero, los valores o los instrumentos financieros que tuvieran depositados en esta, entraría en funcionamiento la cobertura ofrecida por el fondo de garantía de inversiones (en el caso de empresas de servicios de inversión adheridas a dicho fondo) o, según el caso, el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito (en el caso de las entidades adheridas a este).

No obstante, la cobertura de estos fondos no alcanza las pérdidas del valor de la inversión ni ningún otro riesgo de crédito, como, por ejemplo, sucedería si se produjera la quiebra o insolvencia del emisor, garante o contraparte del instrumento financiero, en cuyo caso el inversor, salvo que pudiese recuperar parte de la inversión o su totalidad en el marco del procedimiento concursal de la entidad quebrada, podría perder la totalidad de su inversión en dicho producto.

En particular, en lo que concierne al Fondo General de Garantía de Inversiones (FOGAIN), este cubre hasta el límite establecido normativamente. La no restitución por parte de sus entidades adheridas del dinero o de los valores o instrumentos financieros depositados por el cliente en la entidad adherida (posición acreedora global frente a la empresa) puede producirse bien por haber sido declarada en estado de quiebra o por haberse solicitado judicialmente la declaración de suspensión de pagos de la entidad, y que esas situaciones conlleven la suspensión de la restitución del dinero o de los valores o instrumentos financieros, o bien porque la CNMV declare que la empresa de servicios de inversión no puede, a la vista de los hechos de los que ha tenido conocimiento y por razones directamente relacionadas con su situación financiera, cumplir las obligaciones contraídas con los inversores. Para esto es necesario que hayan transcurrido 21 días hábiles desde que el inversor hubiera solicitado sin éxito la restitución de sus bienes (efectivo o valores).

La determinación de la posición del inversor se hará contabilizando todas las cuentas o posiciones abiertas a su nombre en la empresa de servicios de inversión, teniendo en cuenta el signo de sus saldos, cualesquiera que fuesen las monedas de denominación, hasta establecer su posición final acreedora global frente a dicha empresa.

El cálculo de esta posición se realizará tomando en consideración la cuantía de los recursos dinerarios y el valor de mercado de los valores o instrumentos que le pertenezcan a la fecha de la declaración referida más arriba.

En concreto, el límite cuantitativo de la cobertura ofrecida por el FOGAIN es de 100.000 euros por inversor.

A los interesados se les ha facilitado, además de la explicación correspondiente, un enlace con la normativa reguladora de los fondos de garantía de inversiones, con la guía rápida *Fondo de garantía de inversiones (FOGAIN)* publicada por la CNMV y con la web del FOGAIN:

- <http://www.cnmv.es/Portal/legislacion/legislacion/tematico.aspx?id=7>
- https://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Fichas/GR14_FOGAIN.pdf
- <https://www.fogain.es>

Por su parte, en lo que concierne al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito (FGD), se ha precisado a los inversores que el citado fondo de garantía es un organismo con personalidad jurídica propia e independiente de la CNMV, que no se encuentra bajo el ámbito de supervisión de la CNMV, sino del Banco de España, y que tiene por objeto garantizar, hasta los límites establecidos en la normativa aplicable, los depósitos en sus entidades de crédito adheridas tanto en dinero como en valores.

Igualmente se les ha informado de la existencia de un enlace que redirige a la web del FGD (www.fgd.es), donde pueden informarse con mayor precisión sobre el alcance y los límites de la cobertura ofrecida por dicho fondo.

4.3.9 Quiebra o insolvencia de la sociedad gestora de fondos de inversión

Se han presentado consultas sobre la quiebra e insolvencia de la sociedad gestora de un fondo de inversión. Con relación a ello se ha informado de que los fondos de inversión españoles son patrimonios pertenecientes a una pluralidad de inversores (los partícipes), en los que el patrimonio de cada fondo de inversión es independiente del patrimonio de su sociedad gestora y no forma parte de su balance contable.

El hecho de que se inicie un procedimiento concursal respecto de la sociedad gestora de un fondo de inversión es independiente de la situación patrimonial en la que se encuentren los fondos de inversión (u otras IIC) que gestionen.

El procedimiento concursal de la sociedad gestora de un fondo de inversión implica que esta cesa en la gestión del fondo y que se deben iniciar los trámites para la sustitución de la sociedad gestora en la forma y condiciones fijadas reglamentariamente o, en caso contrario, que se proceda a la disolución y liquidación del fondo de inversión.

4.3.10 Dudas sobre la condición de garantizados de ciertos fondos de inversión

Algunos inversores se pusieron en contacto con el Departamento de Inversores para confirmar si la inversión inicial o la rentabilidad obtenida por un fondo de inversión estaban aseguradas.

En todos los casos se recomendó acceder, a través de la página web de la CNMV, al folleto informativo y al documento con los datos fundamentales para el inversor (DFI) correspondientes a los fondos de inversión por los que preguntaron los inversores, en los que se explican la política de inversiones del fondo, su categoría y el plazo indicativo de la inversión, así como el resto de los datos de interés a los efectos de adoptar una decisión de inversión fundada.

Ello sin perjuicio de que las entidades deben entregar el último informe semestral publicado, además del señalado DFI y, previa solicitud, también debe entregarse el folleto, que contiene el reglamento de gestión y los últimos informes anual y trimestral publicados.

A la vista del análisis de dichos documentos, el Departamento de Inversores comprobó que, en ninguno de los casos cuestionados, se trataba de fondos de inversión garantizados, a pesar de la confusión mostrada en primera instancia por los inversores.

4.3.11 Finanzas sostenibles

Durante el año 2023 tan solo se recibió una consulta de un profesional relativa a la interpretación del Reglamento Delegado (UE) 2022/1288 de la Comisión, de 6 de abril de 2022, por el que se completa el Reglamento (UE) 2019/2088 del Parlamento Europeo y del Consejo, respecto a las normas técnicas de regulación que especifican los pormenores en materia de contenido y presentación que ha de cumplir la información relativa al principio de «no causar un perjuicio significativo», y especifican el contenido, los métodos y la presentación para la información relativa a los indicadores de sostenibilidad y las incidencias adversas en materia de sostenibilidad, así como el contenido y la presentación de información relativa a la promoción de características medioambientales o sociales, o una combinación de ellas, y de objetivos de inversión sostenible en los documentos precontractuales, en los sitios web y en los informes periódicos.

En concreto este profesional preguntaba en qué medida afectaría a una empresa la publicación de la calificación obtenida conforme al citado Reglamento Delegado 2022/1288, dándose traslado de su consulta a la dirección de correo: finanzassostenibles@cnmv.es.

**Anexo 1 Datos estadísticos de expedientes
presentados por personas físicas y
entidades sin ánimo de lucro (actividad
como ADR) frente a personas jurídicas
(actividad como Servicio de
Reclamaciones)**

Anexo 1 Datos estadísticos de expedientes presentados por personas físicas y entidades sin ánimo de lucro (actividad como ADR) frente a personas jurídicas (actividad como Servicio de Reclamaciones)

La actuación del Servicio de Reclamaciones como ADR trae su origen en la obligación de acomodar el procedimiento de reclamaciones dispuesto en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones a lo establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Este procedimiento acomodado se aplica únicamente a los reclamantes que reúnen las características subjetivas establecidas en dicha ley, esto es, a las personas físicas y entidades sin ánimo de lucro, de conformidad con la definición de *consumidor* incorporada en la Ley 7/2017¹, definición que, en todo caso, viene a ampliar la introducida por la Directiva 2013/11/UE que traspone, cuyo ámbito subjetivo se limita, en exclusiva, a las personas físicas².

Dada esta disparidad en cuanto al ámbito subjetivo de ambas normas y con el fin de proporcionar la información tanto adaptada a la norma nacional como a la transnacional, la columna «Personas físicas + entidades sin ánimo de lucro» identifica, por separado, los expedientes que se han iniciado tras la presentación de una reclamación por parte de alguno de estos sujetos en el periodo de referencia.

Así, en 2022 se han presentado dos reclamaciones por parte de entidades sin ánimo de lucro: una de ellas fue inadmitida por no contestar a la petición de subsanación formulada y la otra se encontraba en tramitación al cierre del ejercicio. Estos dos expedientes se encuentran clasificados, convenientemente, en los distintos cuadros estadísticos que a continuación se incluyen.

1 Artículo 2 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo:

a) «Consumidor»: toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como toda persona jurídica y entidad sin personalidad jurídica que actúe sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial, salvo que la normativa aplicable a un determinado sector económico limite la presentación de reclamaciones ante las entidades acreditadas a las que se refiere esta ley exclusivamente a las personas físicas.

2 Artículo 4 de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo:

a) «Consumidor»: toda persona física que actúe con fines ajenos a sus actividades comerciales o empresariales, a su oficio o a su profesión.

Reclamaciones tramitadas según tipo de resolución (personas físicas y entidades sin ánimo de lucro frente a personas jurídicas)

CUADRO A1

Número de reclamaciones y quejas

	Personas físicas + entidades sin ánimo de lucro		Personas jurídicas		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
En trámite al cierre del ejercicio 2021	176	-	11	-	187	-
Registradas en el Servicio de Reclamaciones de la CNMV	1.331 + 2	-	38	-	1.371	-
No admitidas a trámite	417 + 1	-	17	-	435	-
Tramitadas sin informe final motivado	234	30,9	11	42,3	245	31,3
Allanamiento o avenimiento	219	28,9	10	38,5	229	29,2
Desistimiento	10	1,3	-	-	10	1,3
Inadmisión sobrevenida	5	0,7	1	3,8	6	0,8
Tramitadas con informe final motivado	523	69,1	15	57,7	538	68,7
Informe favorable al reclamante	261	34,5	10	38,5	271	34,6
Informe desfavorable al reclamante	262	34,6	5	19,2	267	34,1
Total tramitadas	757	100,0	26	100,0	783	100,0
En trámite al cierre del ejercicio 2022	333 + 1	-	6	-	340	-

Fuente: CNMV.

Por otro lado, la actuación habitual como Servicio de Reclamaciones se desarrolla en relación con los inversores personas jurídicas a quienes les resulta aplicable el procedimiento tal y como viene definido en la Orden ECC/2502/2012, sin adaptación ni acomodación alguna.

Tipos de inadmisiones (personas físicas y entidades sin ánimo de lucro frente a personas jurídicas)

CUADRO A2

Número de expedientes

	Personas físicas + entidades sin ánimo de lucro		Personas jurídicas		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Inadmisión directa	138	33,0	8	47,1	146	33,6
Banco de España	56	13,4	6	35,3	62	14,3
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	37	8,9	-	-	37	8,5
Banco de España y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	-	-	1	5,9	1	0,2
Contra entidades en libre prestación de países miembros de FIN-NET	15	3,6	*	-	15	3,4
Contra entidades en libre prestación de países no miembros de FIN-NET	15	3,6	-	-	15	3,4
Otros supuestos	15	3,6	1	5,9	16	3,7
Inadmisión previa petición de subsanación/alegaciones al reclamante	279 + 1	67,0	9	52,9	289	66,4
Sin contestación	219 + 1	52,6	7	41,2	227	52,2
Contestación insuficiente	60	14,4	2	11,8	62	14,3
Total inadmisiones	417 + 1	100,0	17	100,0	435	100,0

Fuente: CNMV.

Motivos de las reclamaciones finalizadas en 2022 (personas físicas y entidades sin ánimo de lucro frente a personas jurídicas)

CUADRO A3

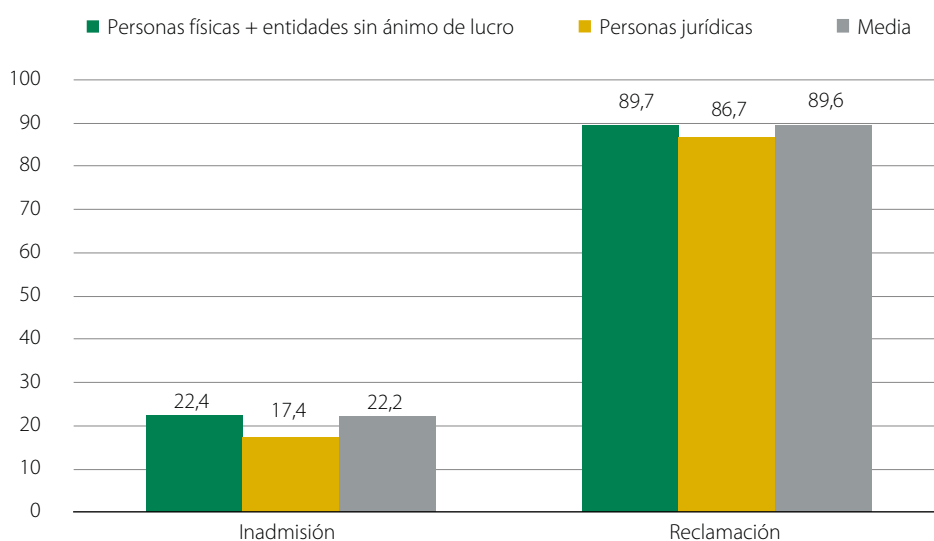
Servicio de inversión/motivo	Causa	Personas físicas + entidades sin ánimo de lucro		Personas jurídicas		Total
		Valores	IIC	Valores	IIC	
Comercialización/ejecución Asesoramiento Gestión de carteras	Conveniencia/idoneidad	6	48	3	2	59
	Información previa	16	67	3	2	88
	Órdenes de compraventa	104	81	1	1	187
	Comisiones	137	68	9	5	219
	Trasposos	28	49	2		79
	Información posterior	96	89	4	2	191
	Titularidad	12	6	1	-	19
Adquisición <i>mortis causa</i>	Conveniencia/idoneidad	1	-	-	-	1
	Información previa	4	-	-	-	4
	Órdenes de compraventa	3	3	-	-	6
	Comisiones	23	4	-	-	27
	Trasposos	4	3	-	-	7
	Información posterior	11	13	-	-	24
	Titularidad	38	38	-	-	76
Funcionamiento del SAC		4	6		1	11
Total		487	475	23	13	998¹

Fuente: CNMV.

¹ En un mismo expediente de reclamación es habitual que se den distintas causas de reclamación.

Plazo de finalización (personas físicas y entidades sin ánimo de lucro frente a personas jurídicas)

GRÁFICO A1



Fuente: CNMV.

