

# Qué

debe saber de...

## Protección del inversor: servicios de reclamaciones

Guía informativa



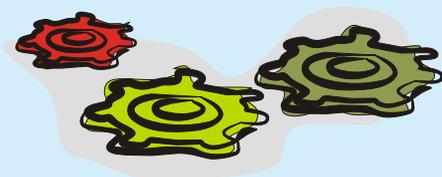
Esta Guía está dirigida a los inversores. Explica los términos esenciales, ayuda a formular preguntas clave, señala la información que todo inversor debe solicitar e indica cómo actuar si se tienen dudas.

**CNMV**  
COMISIÓN  
NACIONAL  
DEL MERCADO  
DE VALORES

# *Protección del inversor: servicios de reclamaciones*

Guía informativa

Es un documento de la CNMV



**Edición:** CNMV

**Fecha de edición:** Marzo 2007

**Ilustraciones:** Brais López y Jöch!

**Diseño e Impresión:** Artegraf, S.A.

**Deposito legal:** M-11424-2007

**EJEMPLAR GRATUITO. PROHIBIDA SU VENTA**

Se autoriza la reproducción total o parcial del texto  
siempre que se mencione la procedencia

# índice

|            |  |    |
|------------|--|----|
| <b>1.</b>  | La protección del inversor en España .....   | 06 |
| <b>2.</b>  | Primer paso: reclamar ante la entidad .....  | 10 |
| <b>2.1</b> | ¿Cuándo se puede reclamar?.....  | 12 |
| <b>2.2</b> | Cómo presentar una reclamación .....   | 18 |
| <b>2.3</b> | ¿Dónde se presenta la queja o reclamación? .....                                     | 20 |
| <b>2.4</b> | Plazos en el proceso de reclamación.....   | 21 |
| <b>2.5</b> | Tramitación y resolución .....   | 22 |
| <b>3.</b>  | Segundo paso: reclamaciones ante la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV ..... | 24 |
| <b>3.1</b> | ¿Cuándo se puede reclamar ante la CNMV? .....  | 26 |
| <b>3.2</b> | Cómo se reclama ante la CNMV .....   | 28 |
| <b>3.3</b> | Tramitación y resolución .....   | 30 |
| <b>4.</b>  | Otros mecanismos de protección .....   | 36 |
| <b>4.1</b> | Tribunales de Justicia .....   | 37 |
| <b>4.2</b> | Sociedad Gestora del Fondo de Garantía de Inversiones .....                          | 39 |
| <b>5.</b>  | Quejas y reclamaciones más habituales .....  | 42 |
| <b>6.</b>  | Consejos al inversor .....   | 50 |



# introducción

La protección efectiva de los derechos de los inversores constituye el fundamento de buena parte de la regulación del mercado de valores en España, así como de la actividad cotidiana de la CNMV.

Se trata de una función integrada por múltiples eslabones y que requiere de la participación activa de todos los agentes que intervienen en el mercado, incluidos los propios inversores (mediante el conocimiento y ejercicio de sus derechos). La protección del inversor es un elemento indispensable para alcanzar mayor transparencia, un nivel adecuado de garantía jurídica y, en definitiva, un mayor grado de desarrollo en los mercados de valores españoles.

Para la CNMV, este objetivo implica actividades como la verificación y registro administrativo de los productos que se ofrecen a los inversores en las redes comerciales o la supervisión de las actividades de los intermediarios financieros. Por su parte, las entidades han de observar las obligaciones previstas en las normas de conducta que regulan el comportamiento de los intermediarios en los mercados de valores.

Todo ello confluye en un entramado legal orientado al establecimiento de un sistema de protección que garantice al inversor una posición de equilibrio en el momento de la contratación o de la ejecución material de sus decisiones de inversión.

No obstante, no es posible garantizar la integridad de las inversiones bajo cualquier circunstancia. Además, participar en unos mercados cada vez más complejos y globalizados conlleva la posibilidad de vernos inmersos en incidencias, retrasos, controversias, diferencias de interpretación, etc. por lo que en ocasiones es necesario acudir a las instancias adecuadas para su resolución.

A través de esta guía divulgativa se trata de exponer los pormenores de una vertiente de los mercados de valores especialmente útil para los inversores minoristas: **cómo, cuándo y dónde presentar una reclamación sobre cualquier producto o servicio relacionado con los mercados de valores.**





# 01

## La protección del inversor en España

Hasta hace relativamente poco tiempo, en el ámbito de la resolución de consultas y reclamaciones, el sistema de protección al inversor en España venía definido por la existencia de un Servicio de Reclamaciones en la CNMV, de los Defensores del Inversor en las diferentes Bolsas y mercados y de la figura del Defensor del Cliente en determinadas entidades financieras.

Todo ello sobre la base de un esquema heterogéneo y en muchos casos no estandarizado por lo que respecta a procedimientos, plazos, casuística y competencias de cada una de estas instancias, las cuales atendían más bien a criterios de interpretación de la normativa en unos casos, a disposiciones autorreguladoras de los mercados en otros o, simplemente, a criterios de política comercial y de imagen en el caso de los intermediarios.



Las medidas legislativas de los últimos años, orientadas al reforzamiento de la transparencia y al cumplimiento de las buenas prácticas en nuestros mercados, han venido a clarificar y a homogeneizar los procedimientos que han de seguir los inversores para la defensa de sus derechos e intereses. Esto resulta fundamental en el actual contexto de creciente complejidad y variedad de los productos y servicios financieros.

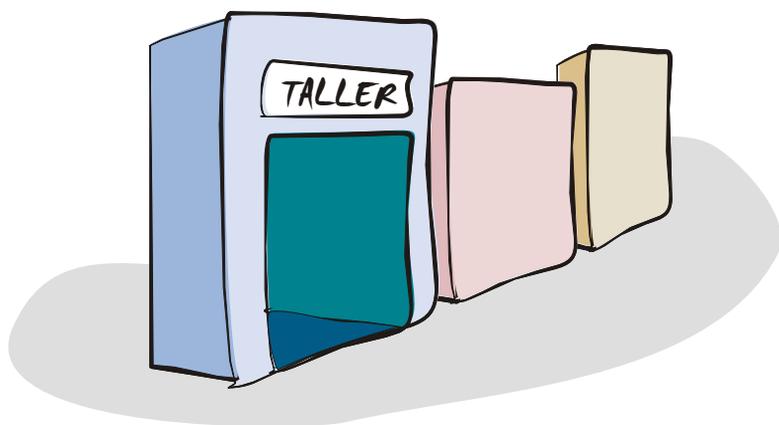
En concreto, la normativa preveía la creación de unos comisionados para la defensa de los clientes de servicios financieros, al tiempo que delimitaba los cauces a seguir para hacer llegar las quejas y reclamaciones a las autoridades supervisoras, ordenando y potenciando los sistemas de protección de los inversores.

En el caso concreto de los mercados de valores se contemplaba la figura del Comisionado para la Defensa del Inversor, cuyas funciones han sido asumidas por la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV. Por su utilidad para los inversores es importante destacar que, además de la resolución de reclamaciones a través del servicio de reclamaciones, la **Oficina de Atención al Inversor de la CNMV** atiende las consultas sobre cualquier duda de concepto o referida a una situación particular que pueda plantear un inversor en relación con los mercados de valores.



La CNMV atiende las consultas y resuelve las reclamaciones que pueda plantear un inversor en relación con los mercados de valores

Además, la normativa incorporó como principio fundamental el de la atención al inversor por parte de las empresas de servicios de inversión y entidades de crédito, lo que supuso el reforzamiento de las obligaciones de los intermediarios: deben disponer como mínimo de un departamento interno dedicado a la comunicación con los clientes y a la atención de quejas y reclamaciones (Servicio de Atención al Cliente). De forma potestativa pueden nombrar adicionalmente un Defensor del Cliente.





# 02

## Primer paso: reclamar ante la entidad

Las entidades  
están obligadas  
a atender las  
reclamaciones  
que les  
presenten los  
clientes

1. Como primer paso, después de comprobar que el hecho que ha motivado nuestra insatisfacción puede justificar una reclamación, debemos dirigirnos a la entidad a través de la que hemos operado, con el fin de solicitar explicaciones sobre lo sucedido y tratar de resolver las discrepancias o malentendidos que hubieran podido plantearse.
2. Si esta primera instancia no diese resultado, las empresas de servicios de inversión, las entidades de crédito, las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva y las sucursales en España de entidades extranjeras están obligadas a atender las reclamaciones que les presenten los clientes en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.



Para ello, estas entidades deben disponer de un Servicio interno de Atención al Cliente (obligatorio) o de un Defensor del Cliente ajeno a la entidad (optativo).

Ambos servicios son gratuitos para los inversores. Deben ser autónomos en sus actos y estar separados del resto de los departamentos de la entidad, aunque coordinados con ellos para asegurar un correcto flujo de información que permita la resolución de las cuestiones planteadas. Funcionan de acuerdo con un “reglamento para la defensa del cliente”, propio para cada entidad o grupo.

Las entidades son responsables de advertir debidamente al público tanto sobre la existencia y funcionamiento de este servicio como sobre la posibilidad de acudir a la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV en una segunda instancia. Esta información debe encontrarse en todas las sucursales y en la página web de cada entidad, indicando claramente los datos y los canales de contacto que se pueden utilizar.

## 2.1 ¿Cuándo se puede reclamar?

En el contexto de las relaciones con las entidades financieras de las que somos clientes pueden surgir problemas, discrepancias o diferencias de interpretación por diversos motivos: fallos de comunicación, actuación deficiente de los intermediarios, errónea comprensión por parte del cliente...

También pueden darse situaciones de discrepancia con otros agentes profesionales de los mercados, por ejemplo las sociedades cotizadas o emisoras o el propio regulador (CNMV).

Pero, ¿sabemos cuáles son nuestros derechos como inversores?, ¿estamos informados sobre cuándo, cómo y dónde reclamar?

Aunque el inversor siempre conserva su derecho a interponer una reclamación, existen supuestos en los que puede estar justificada, y otros en los que no es así:

-Es posible interponer una reclamación cuando existan indicios de que la incidencia objeto de la misma puede obedecer a una conducta inapropiada de la entidad: retrasos, falta de atención, deficiencias en el servicio prestado o incumplimientos del contrato suscrito y de las normas de conducta en los mercados de valores.

-Por el contrario, no serían objeto de reclamación aquellas situaciones en las que el descontento se deba a factores relacionados con el normal funcionamiento de los mercados, como por ejemplo la desfavorable o inesperada evolución del valor de nuestras inversiones (la incertidumbre sobre los resultados, y en consecuencia la posibilidad de pérdidas, es



Si no está seguro sobre la naturaleza de su problema, el primer paso debe ser consultar a su entidad o a la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV. Recuerde que **NO TODOS LOS PROBLEMAS JUSTIFICAN UNA RECLAMACIÓN, PERO SIEMPRE ES POSIBLE CONSULTAR A LA CNMV.** Sus técnicos le orientarán sobre la posibilidad de reclamar a la entidad, indicándole en su caso los trámites a seguir.



una característica inherente a los mercados de valores).

Para distinguir en cuál de los dos supuestos nos encontramos y obtener información acerca de cómo ejercitar nuestros derechos, no debemos dudar en dirigirnos a la **Oficina de Atención al Inversor de la CNMV**.

Entre otras funciones, este servicio resuelve las consultas de los inversores particulares, ya sean referidas a la posibilidad de reclamar o a cualquier otro aspecto derivado de nuestra presencia y participación en los mercados de valores: contenidos de los registros públicos, legislación, información sobre productos y mercados...

¿Cómo puedo dirigirme a la CNMV para plantear mi consulta? A través de cualquiera de los cauces habilitados para ello: teléfono, correo electrónico o correo postal, dirigiendo el escrito a la Oficina de Atención al Inversor.

Siempre que sea posible, la contestación a sus solicitudes de información se realizará en un breve plazo, lo que le permitirá obtener una orientación precisa sobre cómo actuar en un corto período de tiempo.

Asimismo, en la página web de la CNMV también encontrará una amplia información que puede servirle para aclarar dudas. El “Rincón del Inversor” le ofrece información y recomendaciones generales para actuar con más confianza en los mercados de valores.

## CNMV

Dirección de la página web:  
<http://www.cnmv.es>

## OFICINA DE ATENCIÓN AL INVERSOR

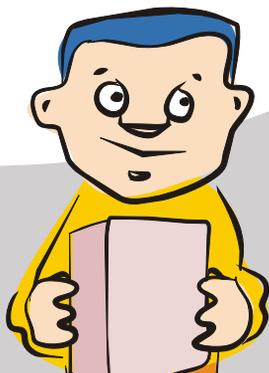
Correo electrónico:  
[inversores@cnmv.es](mailto:inversores@cnmv.es)

Oficina en Madrid:

Torre Serrano  
Serrano, 47  
28001 Madrid  
Teléfono: 902 149 200  
Fax: 91 585 17 01

Oficina en Barcelona:

Passeig de Gràcia, 19-4<sup>a</sup>  
08007 Barcelona  
Teléfono: 902 149 200  
Fax: 93 304 73 10



### Ejemplo 1

El Sr. Martín suscribió hace dos años participaciones del fondo de inversión XXX, FI mediante la firma de la correspondiente orden de suscripción. Se trata de un fondo cuya política de inversión está orientada mayoritariamente hacia la renta fija, y en estos momentos su valor liquidativo es inferior al precio de compra. Quiere reclamar a la entidad comercializadora. ¿Puede hacerlo?

El Sr. Martín se dirige a la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV a través del número de teléfono 902 149 200 para plantear esta cuestión. Desde aquí se le insta a comprobar si en su momento recibió el folleto informativo del fondo registrado en la CNMV, si ha venido recibiendo la información periódica en su domicilio, incluidos los estados de posición, etc. Tras confirmar que esto ha sido así, se le informa de que los fondos de renta fija pueden obtener pérdidas y de que si la compo-

sición del patrimonio del fondo se ajusta a su política de inversión, la CNMV no puede enjuiciar la rentabilidad de la gestión llevada a cabo por la sociedad gestora, sino únicamente su adecuación a la legalidad vigente.

En consecuencia, y a partir de los datos disponibles, no parece haber fundamento para la interposición de una queja o reclamación.

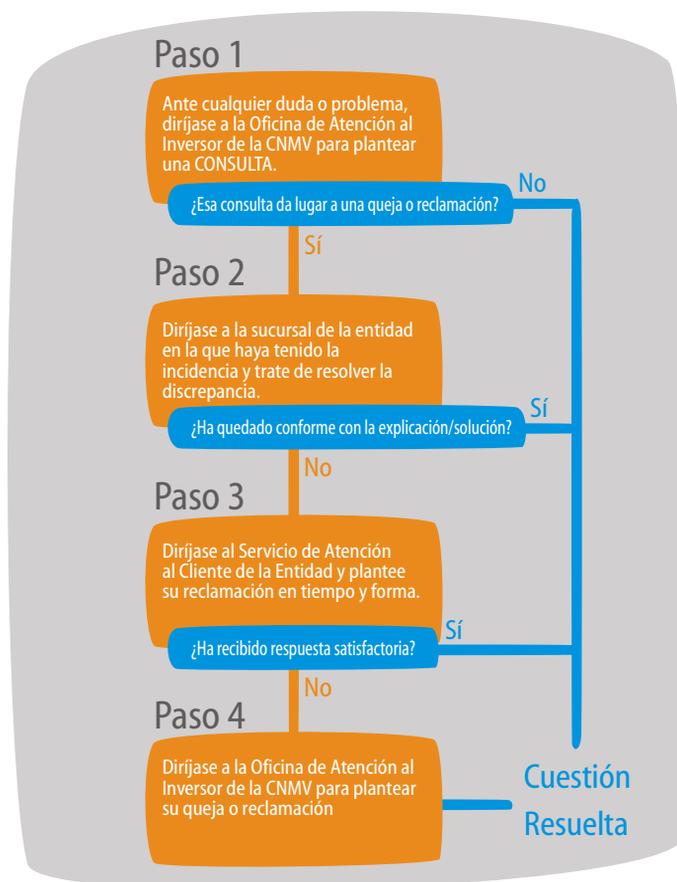
### Ejemplo 2

Hace una semana, la Sra. Gómez transmitió por escrito a su sociedad de valores una orden de compra de 2.500 acciones de la sociedad YYYYY, S.A condicionada a un precio máximo de 10,25 euros y sin determinar ninguna fecha de validez específica.

Ha sido ejecutada en dos tramos. Uno de 400 acciones a 10,30 euros y otro de 2.100 acciones a 10,28 euros. Quiere reclamar a la entidad intermediaria. ¿Puede hacerlo?

La Sra. Gómez se dirige a la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV a través del número de teléfono 902 149 200 para plantear esta cuestión. Desde aquí se le insta a comprobar el contenido del extracto de liquida-

ción de las operaciones para confirmar los términos de la ejecución y, una vez confirmados, se le informa del derecho que le asiste a interponer la correspondiente reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente o



Defensor del Cliente de su sociedad de valores.

## 2.2 Cómo presentar una reclamación

Las reclamaciones deben presentarse:

-A título personal o mediante un representante.

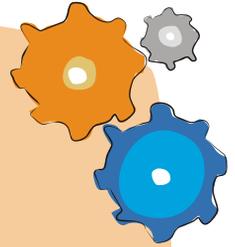
-En soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.

-Incluyendo una serie de contenidos mínimos: lugar y fecha del escrito e identidad del reclamante (nombre, apellidos y domicilio del interesado o de su representante debidamente acreditado, junto con el número de DNI).

Otros contenidos obligatorios son:

-Descripción de los hechos objeto de nuestra reclamación, junto con una copia de los documentos relevantes que acrediten los argumentos empleados.





**Ejemplo:**

D. Alfonso Bravo Quirós  
DNI: 54.301.763-S  
Pº de Canalejas, 21 4º D  
37001 Salamanca

A/A: Servicio de Atención al Cliente  
XXX Bank  
Salamanca, 17 de octubre de 2006

Estimado señor:

Por la presente, me dirijo a usted para interponer la correspondiente RECLAMACIÓN contra XXX Bank, entidad de la que soy cliente desde 2002 por la circunstancia acontecida con la sucursal nº 453, ubicada en la C/ Toro, 34 de esta ciudad.

En mi condición de accionista de la sociedad YYY, S.A, cuyas acciones fueron objeto de una OPA por parte de CCC, S.A, disponía de un plazo para la aceptación de la oferta que comprendía hasta el lunes 27 de diciembre de 2005.

Personado ese día en la sucursal para entregar la correspondiente orden de aceptación, un empleado del departamento de valores me indicó que el plazo límite para la recepción de las instrucciones para acudir a esta oferta había finalizado a las 14 h. del viernes 24 de diciembre, por lo que no podía tramitar mi orden.

Solicito que sea analizada esta actuación por parte del personal de la sucursal y que sean repuestos los posibles perjuicios ocasionados por el incumplimiento de las condiciones expuestas en el folleto explicativo de la OPA registrado en la CNMV.

Esta incidencia no ha sido sometida a conocimiento de ninguna instancia judicial o arbitral previamente a la presentación de este escrito.

Nota: Se adjunta copia del contrato de depósito y administración y de la notificación remitida a mi domicilio con información sobre la OPA.

Atentamente,

Alfonso Bravo Quirós

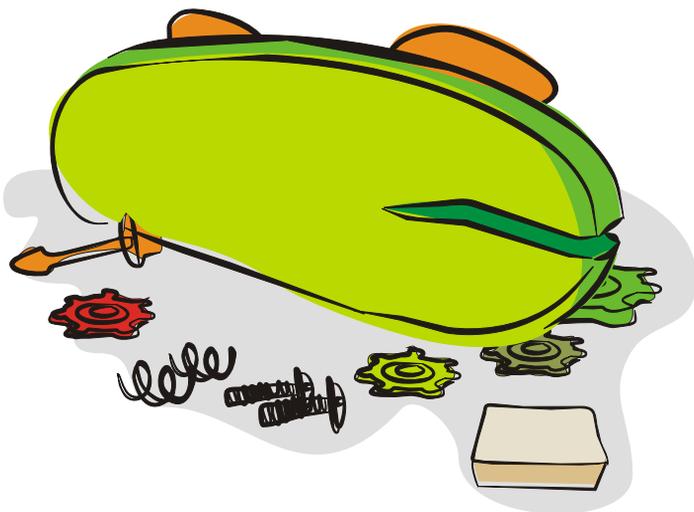


-Indicación de la oficina o departamento en que se produjeron los hechos, en su caso.

-Declaración expresa de que no se tiene constancia de que la cuestión esté siendo tratada en ninguna otra instancia administrativa, arbitral o judicial. Si estuviese siendo atendida o hubiera sido ya resuelta en alguna de estas instancias, el departamento de atención al cliente rechazará su admisión a trámite.

## 2.3 ¿Dónde se presenta la queja o reclamación?

La reclamación puede interponerse en cualquier sucursal de la entidad, en la propia sede del Departamento o Servicio de Atención al Cliente, ante el Defensor del Cliente o en la dirección de correo electrónico que cada entidad deberá tener habilitada al efecto.



## 2.4 Plazos en el proceso de reclamación

El plazo para la presentación de una reclamación debe estar definido en el Reglamento para la Defensa del Cliente de cada entidad. Empieza a contar desde la fecha en que se tenga conocimiento de los hechos objeto de la reclamación, y **en ningún caso puede ser inferior a 2 años**.

El inversor debe tener en cuenta que si se supera el plazo establecido para su presentación, la

reclamación podría no ser admitida a trámite por el órgano correspondiente.

Por su parte, los departamentos o servicios de atención al cliente y, en su caso, los defensores del cliente, disponen de **dos meses para dictar un pronunciamiento razonado**, a contar desde la recepción de la reclamación. Una vez finalizado este plazo, el reclamante ya puede presentarla ante la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV.



En su caso, la respuesta del departamento de atención al cliente o del defensor del cliente deberá ser **notificada** al interesado en el plazo de **diez días naturales** desde la fecha de la resolución, por el mismo medio a través del cual se hubiera presentado la reclamación.

## 2.5 Tramitación y resolución

Con carácter general, el proceso de reclamación ante la entidad consta de las siguientes fases:

**-Recepción y apertura de expediente.** Una vez recibida la reclamación, el departamento encargado de su tramitación procede a la apertura de un expediente.

**-Periodo de subsanación.** Si se aprecia alguna deficiencia en materia de identificación del reclamante o en los contenidos de la reclamación, puede requerirse al firmante para que subsane los defectos en el plazo de 10 días naturales. Si no se produce la subsanación, la queja

o reclamación se archiva sin más trámite.

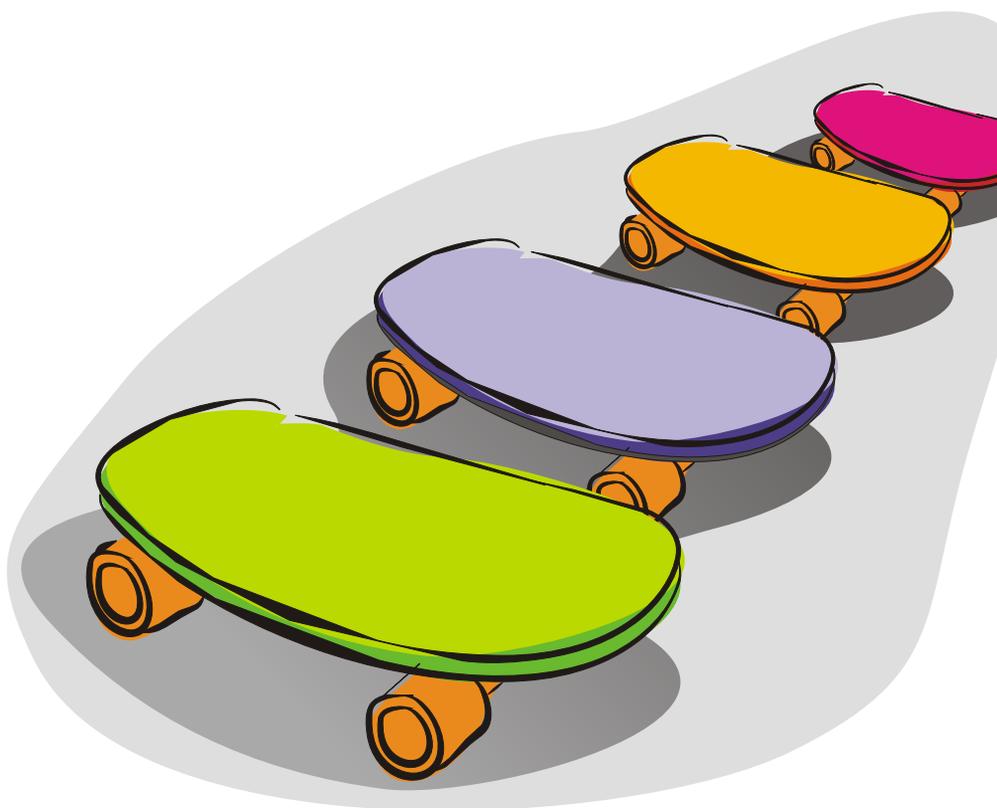
**-Comentarios y alegaciones de las partes.** En el curso de la tramitación se podrán solicitar, tanto al reclamante como a los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, todos aquellos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que se consideren pertinentes para adoptar una decisión.

**-Resolución.** Debe exponer siempre de forma clara las conclusiones y estar suficientemente motivada. Las resoluciones del Defensor del Cliente son vinculantes para la entidad reclamada; no ocurre lo mismo con las del Servicio de Atención al Cliente (es decir, la entidad no está obligada a actuar a favor del cliente aunque se le haya dado la razón, salvo que en su Reglamento se establezca lo contrario).

En cualquier momento durante la tramitación los interesados pueden **desistir** de la reclamación planteada, lo que daría lugar

a la finalización del procedimiento para el reclamante (con independencia de que desde el órgano de resolución se pueda continuar estudiando internamente el caso por razones de transparencia y protección al inversor).

Del mismo modo, en caso de allanamiento o acuerdo entre las partes el interesado debería comunicarlo a la instancia competente, lo que supone el archivo del asunto sin más trámite.





# 03

## Segundo paso: reclamaciones ante la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV

La normativa contempla el establecimiento de tres órganos de resolución de reclamaciones, adscritos a las autoridades supervisoras del sistema financiero:

- Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios (Banco de España).
- Comisionado para la Defensa del Inversor (Comisión Nacional del Mercado de Valores).
- Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones).

Sin embargo, en la práctica las funciones orgánicas de estos comisionados se encuentran asumidas por los Servicios de Reclamaciones de los respectivos supervisores.

Para facilitar la defensa de los inversores, las reclamaciones pueden presentarse ante cualquiera de los tres supervisores financieros (Banco de España, Dirección



General de Seguros o CNMV). Si el organismo que recibe la reclamación no es competente por razón de la materia, dará traslado del escrito al supervisor que deba resolverlo, avisando al reclamante de esta circunstancia. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que este trámite puede implicar cierto retraso en la resolución, por lo que **es aconsejable dirigir la reclamación directamente al organismo competente.**

Así, las reclamaciones derivadas de la participación de los inversores en los mercados de valores son atendidas por la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV.

### **3.1** ¿Cuándo se puede reclamar ante la CNMV?

Los Servicios de Atención al Cliente o los Defensores del Cliente de las entidades reclamadas disponen de un plazo de hasta 2 meses para resolver la reclamación planteada → **Si usted no está conforme con la resolución o si han transcurrido los 2 meses sin haber recibido respuesta, puede exponer el caso ante la Oficina de Atención al Inversor.**

La CNMV es competente para atender las reclamaciones de los usuarios en relación con la actuación de las empresas de servicios de inversión, las entidades de crédito (cuando prestan servicios de inversión) y las gestoras de fondos y sociedades de inversión.



**Si no está conforme con la respuesta de la entidad o han transcurrido dos meses sin haberla recibido, puede plantear su caso ante la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV**

También es posible dirigirse al regulador para interponer una reclamación contra sociedades emisoras con motivo, por ejemplo, de incidencias relacionadas con el contenido de su página web, la atención prestada a sus accionistas, el ejercicio de derechos políticos o económicos, etc. En estos casos no hay que cumplir trámites previos (no procede la reclamación ante ningún Servicio de Atención o Defensor del Cliente) sino que se puede acudir directamente a la CNMV.



En todo caso, es recomendable que las reclamaciones se interpongan en el plazo más breve posible desde que se haya producido la incidencia y se hayan agotado los plazos y fases anteriormente citados.

## 3.2 Cómo se reclama ante la CNMV

Las reclamaciones deben tener un formato definido, muy similar al que se requiere para reclamar ante las propias entidades. Se presentarán:

- Por el interesado o un representante debidamente acreditado.
- Por escrito en soporte papel, o por medios telemáticos en los que sea posible la plena acreditación de la identidad del reclamante.

Deben incluir los siguientes contenidos mínimos:

- Identificación del reclamante (nombre y apellidos o denominación social, domicilio a efecto de notificaciones, DNI y acreditación de la representación, en caso de haberla).
- Entidad o entidades contra las que se reclama y oficinas o departamentos implicados.
- Motivo concreto de la queja o reclamación, expresado de forma clara.
- Lugar, fecha y firma.
- Copia de los documentos relevantes que puedan acreditar los aspectos planteados.
- Declaración expresa de que la cuestión suscitada en la reclamación no esté siendo tratada en ninguna otra instancia

administrativa, arbitral o judicial o ya hubiera sido objeto de sentencia.

- Si reclama contra un intermediario, deberá acreditar el cumplimiento del trámite previo ante el Servicio de Atención o Defensor del Cliente de la entidad, justificando documentalmente que han transcurrido dos meses sin haber obtenido respuesta o aportando una copia de ésta en caso de haberla recibido. Sólo en el supuesto de que la reclamación haga refe-

rencia a la demora o incumplimiento de una decisión de la entidad favorable al inversor se podría reclamar directamente ante la Oficina de Atención al Inversor sin cumplir este trámite previo.

En este sentido, es recomendable conservar una copia del documento justificante de que se ha acudido a la entidad para formular la reclamación.



Como orientación sobre las informaciones y contenidos que deben acompañar a una reclamación, la CNMV ofrece un formulario tipo que puede descargarse de su página web, y que una vez impreso puede utilizarse para presentar la reclamación por escrito. Se encuentra en la siguiente dirección:

[www.cnmv.es](http://www.cnmv.es) → Rincón del Inversor → Información → Oficina de Atención al Inversor → Servicio de Reclamaciones.

### 3.3 Tramitación y resolución

**-Causas de rechazo.** No se admitirán a trámite las reclamaciones presentadas ante la CNMV en los siguientes casos:

-Omisión de datos esenciales para la tramitación, que no sean subsanables.

-Cuando no sea posible determinar con claridad suficiente los motivos concretos que originan la reclamación.



-Si no queda acreditado que han sido presentadas con anterioridad ante las instancias de resolución de la entidad reclamada (Servicio de Atención o Defensor del Cliente).

-Cuando los hechos se encuentren sometidos a conocimiento de otros órganos administrativos, arbitrales o judiciales.

-Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras resueltas con anterioridad y resulten sustancialmente iguales.

-**La apertura de expediente** se comunica al reclamante en el plazo máximo de 10 días hábiles. Al mismo tiempo se traslada a la entidad reclamada, para que presente la documentación y las **alegaciones** que considere oportunas en un plazo de 15 días hábiles.

-El **plazo para la resolución** del expediente es de 4 meses desde

la fecha de recepción de la queja o reclamación en la Oficina de Atención al Inversor, salvo circunstancia que sería comunicada al interesado a través de un escrito de demora.

-El **informe final** contiene una valoración motivada sobre la conducta de la entidad en el caso planteado: si ha sido correcta o si por el contrario puede calificarse de irregular.

-El informe sólo tiene carácter informativo y no vinculante para las partes. No recoge propuestas ni valoraciones económicas sobre los posibles daños y perjuicios ocasionados al reclamante. Al no tener la consideración de acto administrativo, no puede ser objeto de recurso ante órganos administrativos o judiciales.

-Si las partes llegan a un acuerdo, o en el caso de que las conclusiones del informe sean favorables al reclamante o aprecien algún tipo de conducta incorrecta por parte de la entidad, ésta dispone del plazo de un mes,



desde la notificación, para poner en conocimiento de la CNMV las actuaciones que haya llevado a cabo para rectificar la situación, en su caso.

-En el transcurso de la tramitación los interesados pueden desistir de la reclamación, lo que daría lugar a la finalización del

procedimiento para el reclamante. Esto no impide que la Oficina de Atención al Inversor pueda trasladar los hechos a otras instancias de la CNMV a efectos de supervisión o decida proseguir con el expediente por su interés general.







**Presentación de una RECLAMACIÓN<sup>1</sup> - CNMV**

**Datos identificativos del reclamante**

Nombre: \_\_\_\_\_ Apellidos: \_\_\_\_\_  
DNI o Pasaporte: \_\_\_\_\_  
Nacionalidad: \_\_\_\_\_  
Provincia: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_

**Representante (\*)**

Nombre: \_\_\_\_\_ Apellidos: \_\_\_\_\_  
DNI o Pasaporte: \_\_\_\_\_  
Nacionalidad: \_\_\_\_\_

(\*) En los supuestos en que se actúe por representación, el reclamante representado deberá firmar este impreso o en su defecto aportar documentación que acredite la representación.

**Domicilio a efectos de notificaciones:**

Nombre y apellidos o Denominación social: \_\_\_\_\_  
Calle: \_\_\_\_\_  
Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_

**Entidad reclamada:**

Denominación o razón social de la entidad: \_\_\_\_\_  
Oficina/sucursal donde se hayan producido los hechos objeto de la reclamación: \_\_\_\_\_

**Documentación que debe aportarse:**

- Documento acreditativo de que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación ante Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, Defensor del Cliente de la entidad reclamada sin que haya sido resuelta (justificante de remisión, copia del acuse de recibo...).
- Documento acreditativo de que ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, dicha petición (copia del escrito de respuesta del Servicio de Atención al Cliente y/o Defensor del Cliente).
- Documentación acreditativa de los hechos (copia de cuantos documentos se consideren convenientes o necesarios para la resolución de las cuestiones suscitadas).

<sup>1</sup> Puede obtener información sobre el procedimiento de tramitación en la página web de la CNMV ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)), en la sección del Rincón del Inversor, o contactando con la Oficina de Atención al Inversor en el teléfono 902 149 200.



**Motivo de la reclamación**

(Descripción clara y concisa de los hechos que motivan la reclamación, concretando qué es lo que solicita en ella)

CNMV

COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO

Lugar, fecha y firma:  
En: \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
Firma Reclamante \_\_\_\_\_ Representante \_\_\_\_\_  
DEL MERCADO

<sup>1</sup> Le informamos de que los datos contenidos en su escrito van a ser almacenados en un fichero automatizado, al objeto de gestionar su tramitación, limitándose la cesión de estos datos para tal finalidad a la entidad o entidades supervisadas por la CNMV implicadas en los hechos objeto de su reclamación. Para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de datos, previstos en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre Protección de Datos de carácter personal, usted podrá remitir a tal efecto carta dirigida a la CNMV, Serrano, 47 - Oficina de Atención al Inversor -, 28001 Madrid





# 04

## Otros mecanismos de protección

Además de los servicios de atención al cliente de las entidades y de la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV, los inversores disponen de otros medios complementarios para hacer valer sus derechos.

### 4.1 Tribunales de Justicia

Una vez agotada la vía administrativa, o cuando ésta no resulta procedente por la naturaleza de los hechos, los inversores aún tienen la opción de acudir a los tribunales para la defensa de sus legítimos intereses.

Una vez agotada la vía administrativa, o cuando ésta no resulta procedente por la naturaleza de los hechos, los inversores tienen la opción de acudir a los tribunales para la defensa de sus legítimos intereses. Por ejemplo, aunque la CNMV resuelva una reclamación reconociendo una posible actuación incorrecta de la entidad, sólo los tribunales de justicia pueden valorar el daño económico e imponer a la entidad reclamada la obligación de resarcimiento.

Con carácter general, entre las empresas de servicios de inversión y sus clientes se



establece una relación contractual basada en la figura jurídica de la comisión mercantil (\*). Por tanto, el intermediario responde por el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de su obligación profesional.

Hay también algunos tipos penales que pueden resultar de aplicación en el ámbito de los mercados de valores: delitos



contra el patrimonio, contra el orden socio-económico, el mercado y los consumidores y delitos societarios. En casos extremos, podría llegarse a supuestos de estafa, apropiación indebida, información privilegiada, maquinación para alterar el precio de las cosas, etc.

En el caso de los llamados **chiriguitos financieros** (empresas que ofrecen servicios de inversión sin estar autorizadas para ello ni sometidas al control de ningún organismo supervisor) por tratarse de entidades no registradas en la CNMV no cabe ninguna reclamación en vía administrativa. Sería necesario acudir a las instancias judiciales para exigir responsabilidades legales y/o compensaciones económicas.

*\* Artículos 38 a 41 de la Ley del Mercado de Valores y 252 y siguientes del Código de Comercio*

Todo ello sin perjuicio de la conveniencia de poner en conocimiento de la CNMV los hechos acontecidos, a efectos de sus labores de supervisión y para hacer posible la difusión de los riesgos que presentan este tipo de entidades al conjunto de potenciales inversores.



Todas las empresas de servicios de inversión autorizadas y registradas en la CNMV están adheridas al Fondo de Garantía de Inversiones

## 4.2 Sociedad Gestora del Fondo de Garantía de Inversiones

El Fondo de Garantía de Inversiones (FOGAIN) tiene como finalidad garantizar a los clientes de las empresas de servicios de inversión una indemnización máxima de 20.000 euros, en caso de que no puedan recuperar el efectivo o los instrumentos financieros confiados a una entidad con motivo de la prestación de uno o varios servicios de inversión.

Todas las empresas de servicios de inversión autorizadas y registradas en la CNMV están adheridas al Fondo de Garantía de Inversiones. De ahí la importancia de operar siempre con entidades habilitadas para prestar servicios de inversión: las entidades no autorizadas, además de no estar sujetas a ningún tipo de control de solvencia o conducta, no contribuyen al Fondo. Por tanto, sus clientes carecen de cobertura.



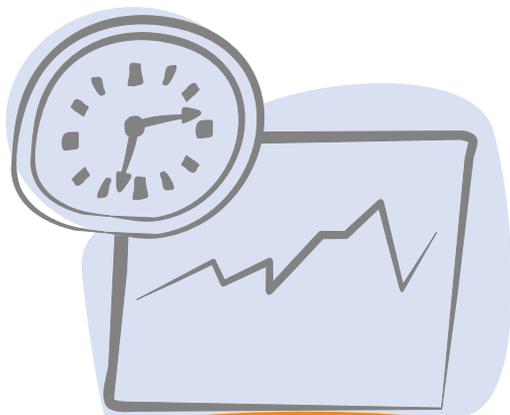
Si la sociedad o agencia de valores no pudiera proceder al reembolso del efectivo o a la restitución de los valores depositados, por hallarse en alguna de las situaciones de insolvencia previstas por la normativa, el inversor puede solicitar la correspondiente indemnización ante el departamento de reclamaciones de la Sociedad Gestora del Fondo de Garantía de Inversiones, mediante el formulario tipo establecido para ello.

Se puede obtener información adicional sobre este procedimiento en la propia Sociedad Gestora: Paseo de la Habana, 82, 1º dcha. 28036 Madrid ([www.fogain.org](http://www.fogain.org)).

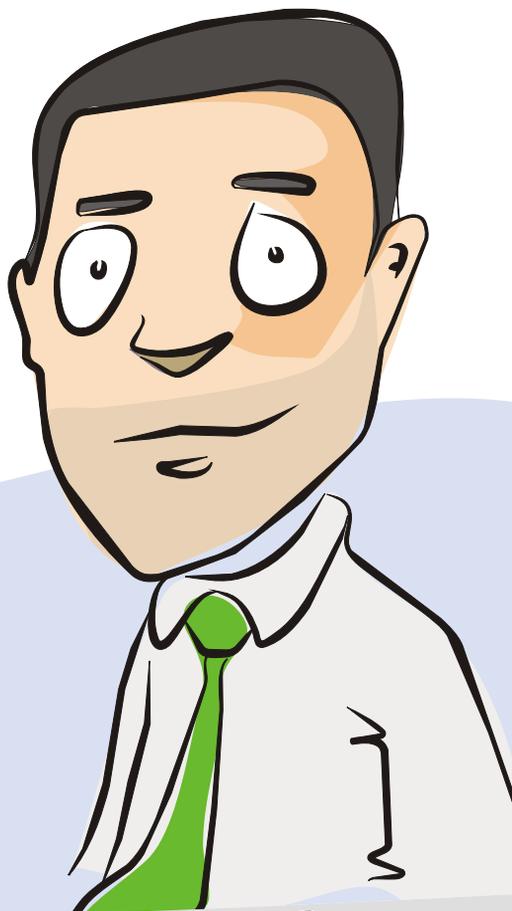
Si en el ámbito de los mercados de valores hay un Fondo de Garantía de Inversiones, para los productos bancarios existen los Fondos de Garantía de Depósitos, que protegen a los ahorradores de la posible insolvencia o falta de liquidez de alguna entidad de crédito integrante del sistema bancario español, así como a los clientes que tengan contratado con ellas un servicio de inversión. Están obligadas a contribuir a este fondo todas las entidades crediticias, y su límite máximo de cobertura también es de 20.000 euros.

En los casos previstos, el inversor puede solicitar la correspondiente indemnización ante el departamento de reclamaciones de la Sociedad Gestora del Fondo de Garantía de Inversiones

En caso de que el inversor desee operar a través de alguna entidad extranjera, es importante y muy conveniente asegurarse de antemano de que en su país de origen existe algún fondo de garantía similar a los mencionados y de que la entidad en cuestión se encuentra adherida al mismo.



Las inversiones realizadas a través de intermediarios extranjeros autorizados para operar en España se beneficiarán, en su caso, de las coberturas previstas en el país de origen



# RECLAMACIONES



# 05

## Quejas y reclamaciones más habituales

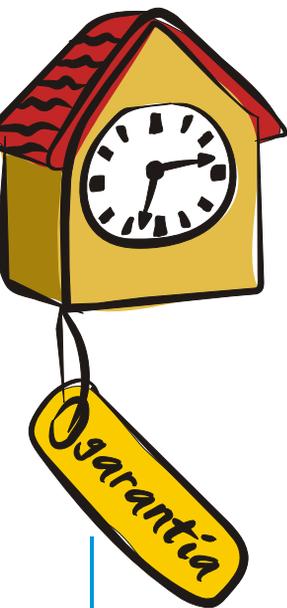
Sin ánimo de establecer una enumeración exhaustiva, los temas planteados con más frecuencia ante la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV permiten identificar los problemas que suelen encontrar los inversores cuando actúan en los mercados de valores.

### TARIFAS Y COMISIONES POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- No entrega del folleto de tarifas como anexo al contrato de intermediación firmado.
- Cobro de comisiones por conceptos no tarifados.
- Cobro de comisiones superiores a los máximos registrados.
- Elevación de las comisiones aplicables sin el preaviso obligado de dos meses.
- Aplicación reiterada de comisiones por la ejecución en fragmentos de una única orden de valores.
- Falta de claridad de los extractos informativos de liquidación de operaciones.



RELACIONES EMPRESAS DE  
SERVICIOS DE INVERSIÓN  
(ESIS) / CLIENTES



-Falta de información de las entidades depositarias a los titulares de cuentas con valores negociados en mercados extranjeros.

-Incidencias en la ejecución de órdenes de compra-venta de valores: plazos, precios límite, volumen, comisiones aplicadas, etc.

-Retrasos en la ejecución de órdenes de cambio de titularidad por testamentaría.

-Falta de información en procesos de exclusión de negociación sin OPA de sociedades cotizadas.

-Retrasos en la entrega o no remisión de tarjetas de asistencia a Juntas Generales de Accionistas.

-Retrasos en la entrega o no remisión de tarjetas para cursar instrucciones en los procesos de OPAs y ampliaciones de capital.

-Acortamiento unilateral, por parte de las entidades intermediarias, de los plazos para acudir a OPAs y ampliaciones de capital (por razones operativas).

-Actuaciones de las entidades sin mediar instrucciones expresas por parte del cliente y alegando actuar “en defensa de los intereses de sus clientes”.

RELACIONES EMPRESAS DE  
SERVICIOS DE INVERSIÓN  
(ESIS) / CLIENTES

-Incidencias surgidas en el marco de la relación de los inversores con agentes o representantes de empresas de servicios de inversión.

-Incidencias en el marco de la operativa con warrants: cese temporal en la provisión de contrapartidas por parte del especialista, retrasos en la puesta a disposición de información actualizada por los intermediarios, etc.

-Incidencias en ofertas públicas de venta o suscripción de valores: ausencia de entrega de la documentación preceptiva, colocación de valores con carácter previo al registro del folleto informativo en la CNMV, retrasos en la puesta a disposición de los valores, etc.

-Deficiencias de información y de puesta a disposición de documentación en la suscripción de contratos de compra/venta de opciones, participaciones preferentes, etc.

-Problemas con las fechas de abono de cupones y dividendos o de amortización de valores.

-Incidencias en la ejecución de operaciones de fusión, reducciones de nominal, desdoblamiento (split) y agrupación de acciones (contra-split), etc.

-Interrupciones de negociación en los mercados...



INSTITUCIONES DE INVERSIÓN  
COLECTIVA (IIC)



-En el proceso de comercialización y venta:

-Deficiencias en la información suministrada.

-No entrega del folleto informativo registrado en la CNMV.

-Entrega de información publicitaria en lugar de la documentación legal obligatoria.

-Carácter confuso o incompleto de la publicidad suministrada en relación con los fondos de inversión.

-Exigencia, por parte de algunas entidades, de abrir una cuenta corriente con carácter previo a la suscripción de participaciones de fondos de inversión.

-Retrasos o rechazos no justificados en la ejecución de operaciones de traspaso de participaciones de IIC.

-Retrasos en la entrega o no remisión de notificación informativa sobre la existencia de cambios en los fondos de inversión que den lugar al derecho de separación gratuito para los partícipes.

|   |  |
|---|--|
| INSTITUCIONES DE INVERSIÓN<br>COLECTIVA (IIC) | <p>-Falta de información sobre el número de accionistas de SICAV extranjeras (dato necesario para la aplicación del aplazamiento fiscal en los traspasos).</p> <p>-Insuficiente información e incidencias en la contratación de IIC extranjeras.</p> |
|---|--|

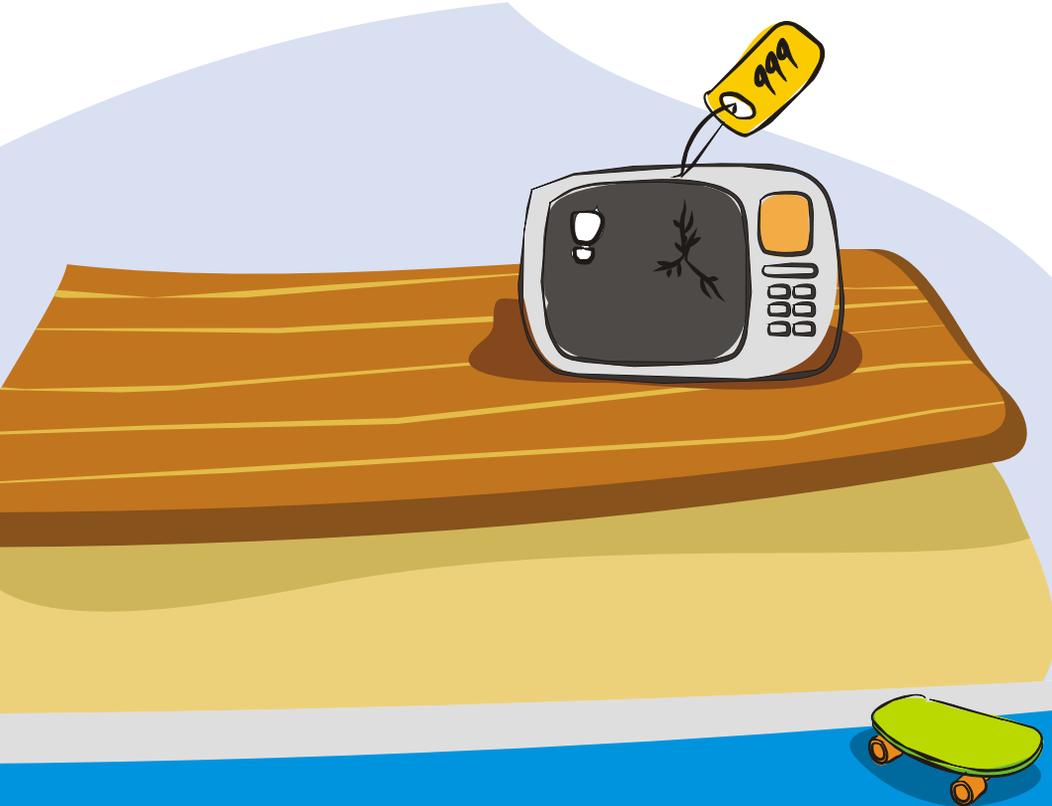
Otras cuestiones planteadas:

|                          |  |
|--------------------------|--|
| SOCIEDADES EMISORAS      | <p>También se plantean discrepancias relacionadas con el posible incumplimiento de las obligaciones de las sociedades emisoras de valores, en materia de transparencia e información: actualización y contenidos de la página web, difusión de hechos relevantes, actualización de participaciones significativas, remisión de cuentas anuales e información pública periódica, etc.</p> |
| ENTIDADES NO REGISTRADAS | <p>Son frecuentes las dudas sobre entidades que ofrecen servicios de inversión sin estar autorizadas ni supervisadas por ningún organismo. La actuación de estos “chiringuitos financieros” suele causar graves pérdidas a los inversores. Puesto</p>  |



ENTIDADES NO REGISTRADAS

que se encuentran al margen del ordenamiento de los mercados de valores, los inversores no pueden exigirles responsabilidades a través de los cauces administrativos establecidos para las entidades registradas y habilitadas. La única alternativa es acudir a las instancias judiciales competentes (con independencia de la función informativa y preventiva que pueda desarrollar la CNMV).





# 06

## Consejos al inversor

Desconfíe de promesas de rentabilidad muy superiores a la media del mercado. Infórmese de las condiciones del producto antes de su contratación

Antes de llevar a cabo cualquier tipo de inversión, asegúrese de que la entidad a través de la que va a realizarla cuenta con la autorización pertinente por parte de la CNMV y se encuentra inscrita en los registros oficiales de este organismo.

*Más vale prevenir que curar*

Desconfíe de promesas de rentabilidad muy superiores a la media del mercado. No firme ningún contrato ni realice aportaciones de capital sin haber comprobado antes sus condiciones.

Solicite la entrega de información escrita sobre el producto que vaya a contratar. Preste atención a los contratos que vaya a firmar, especialmente a la letra pequeña, a las comisiones, plazos, garantías, etc.

*Unos minutos de lectura pueden ayudarle a comprender exactamente las características del producto, evitando sorpresas o malentendidos.*



Pregunte a su intermediario todo lo que no entienda sobre la naturaleza o riesgos de la inversión propuesta, no se deje influir únicamente por la información publicitaria.

Si persisten las dudas después de consultar con su intermediario, contacte con la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV para exponer su consulta.

*Recuerde que la previsión y la cautela pueden ser buenas consejeras cuando no se está plenamente seguro de qué es lo que se va a contratar.*

Al formular una reclamación especifique con detalle los hechos reclamados y aporte una copia de cuanta documentación pueda servir como soporte de sus argumentos.

*Tenga en cuenta que la interpretación de los hechos por parte de quien resuelve una reclamación depende en buena parte de lo expuesto en el contenido del escrito y de las pruebas documentales aportadas.*

Sea también cuidadoso con los aspectos formales a la hora de reclamar: plazos, identificación, contenidos mínimos... De este modo se asegurará de que su reclamación sea admitida a trámite.

Reclame cuanto antes: las entidades están obligadas a conservar la mayoría de sus registros durante cinco años.

Recuerde que debe conservar un justificante o acuse que le permita acreditar que antes de presentar su reclamación ante la CNMV ya

se dirigió al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente de la entidad reclamada.

La CNMV, al resolver las reclamaciones planteadas, valora las actuaciones de las entidades, pero no entra a determinar los daños que se hubieran podido producir, ni la procedencia o cuantía de cualquier posible compensación económica.



# Guías del inversor de la CNMV

Títulos publicados:

Que debe saber de....protección del inversor: servicios de reclamaciones

Que debe saber de....los fondos de inversión y la inversión colectiva

Que debe saber de....opciones y futuros

Que debe saber de....las órdenes de valores

Que debe saber de....los derechos y responsabilidades del accionista

Que debe saber de....los productos de renta fija

Que debe saber de....los chiringuitos financieros

Que debe saber de....las empresas de servicios de inversión

Esta guía tiene como finalidad informar al público en general sobre distintos aspectos relacionados con los mercados de valores. Se trata de un texto divulgativo y genérico que, por su naturaleza, no puede constituir un soporte para posteriores interpretaciones jurídicas, siendo la normativa vigente la única de aplicabilidad para estos fines.

**CNMV**  
COMISIÓN  
NACIONAL  
DEL MERCADO  
DE VALORES



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