

Anexo 3 Criterios más relevantes aplicados en la resolución de las reclamaciones de 2023

Índice

- A.3.1 Conveniencia en la comercialización/solo ejecución
 - Fiabilidad de la información facilitada por los clientes
 - Evaluación coherente de la conveniencia
- A.3.2 Idoneidad en el asesoramiento en materia de inversión y gestión de carteras
 - Actualización del test de idoneidad con las preferencias de sostenibilidad
 - Adecuación del producto al horizonte temporal deseado para la inversión
 - Clientes potencialmente vulnerables e inexpertos
 - Incidencias en un acta de reunión con el cliente
 - Coherencia de la información obtenida en el test de idoneidad
 - Informe de idoneidad en el asesoramiento en materia de inversión
 - Evaluación periódica de la idoneidad tras la absorción del fondo recomendado
- A.3.3 Información previa
 - Antelación suficiente
- A.3.4 Información posterior
 - Desfase en la información sobre cotizaciones
 - Información sobre acontecimientos que afecten a los valores
 - Información sobre el valor de las posiciones en IIC
 - Retención fiscal aplicada en el reembolso de un fondo de inversión denominado en dólares
 - Solicitud de información denegada por protección de datos
 - Fusiones de compartimentos de IIC extranjeras
 - Renuncia al envío de la información periódica de unos fondos de inversión
 - Traspaso a clases más favorables de una misma IIC
 - Comunicación de la fusión de una IIC al buzón on line del titular fallecido
- A.3.5 Órdenes
 - Retraso en la ejecución de una orden de venta tras un contrasplit de unas acciones extranjeras
 - Retraso en el cambio de comercializador de una IIC
 - Suscripción de un fondo de inversión sin firma de la orden
 - Bloqueo de los valores tras una orden limitada que impidió la activación de una orden stop loss previa
 - Bloqueo de la cuenta de valores antes del plazo concedido para aportar documentación
 - Incidencias en la tramitación de traspasos de valores
- A.3.6 Comisiones
 - Información en las órdenes telemáticas del cambio aplicable a divisas y sus costes
 - Gastos de correo por las comunicaciones remitidas por la entidad
 - Aplicación de los cánones de bolsa a una sola orden con múltiples ejecuciones
 - Modificación de las tarifas inicialmente pactadas
- A.3.7 Testamentarías
 - Comunicación del fallecimiento, bloqueo de las cuentas de valores: efectos en las cuentas en cotitularidad
 - Plazo para efectuar el cambio de titularidad
 - Apertura de cuentas para efectuar el cambio de titularidad por herencia
 - Liquidación mortis causa de la sociedad de gananciales

Extracto resumen de determinados criterios relacionados con la actividad de Asesoramiento

Idoneidad en el asesoramiento en materia de inversión y gestión de carteras de clientes (pag. 61)

La entidad, cuando presta servicios de asesoramiento en materia de inversiones o de gestión de carteras, obtendrá la información necesaria sobre:

- i) los conocimientos y experiencia del cliente o posible cliente en el ámbito de inversión correspondiente al tipo concreto de producto o servicio: tipos de servicios, operaciones e instrumentos financieros con que está familiarizado el cliente, 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 y el nivel de educación y la profesión o, cuando proceda, la profesión anterior del cliente o posible cliente.
- ii) La situación financiera del cliente o posible cliente, incluida su capacidad para soportar pérdidas. Incluirá información sobre la fuente y magnitud de sus ingresos ordinarios, y sus activos, incluidos activos líquidos, inversiones y bienes inmuebles, así como sus compromisos financieros ordinarios,
- iii) Objetivos de inversión, incluida 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 pérdidas. Incluirá 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 sostenibilidad.

Actualización del test de idoneidad con las preferencias de sostenibilidad (pag.63)

Desde el 2 de agosto de 2022, las entidades deben integrar las preferencias de sostenibilidad del cliente al analizar los objetivos de inversión en el proceso de evaluación de la idoneidad cuando prestan servicios de asesoramiento en materia de inversión o gestión de carteras.

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:

- 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 art.2, punto 1, del Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo;
- 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;
- 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 consideración;».

Las preferencias de sostenibilidad solo se abordarán una vez evaluada la idoneidad conforme a los criterios de conocimientos y experiencia, situación financiera y otros objetivos de inversión.

Una vez identificada la gama de productos adecuados tras esta evaluación, en el segundo paso se identificará el producto o, si se trata de gestión de cartera o asesoramiento en materia de inversión con un enfoque de cartera, una estrategia de inversión acorde con las preferencias de sostenibilidad del cliente.

La empresa que preste servicios de inversión:

- i. Se abstendrá de recomendar o decidir negociar instrumentos financieros como instrumentos que responden a las preferencias de sostenibilidad de un cliente o posible cliente cuando dichos instrumentos financieros no se atengan a esas preferencias.
- ii. 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, guardará constancia de la decisión del cliente, incluidos los motivos de dicha decisión.

Adecuación del producto al horizonte temporal deseado para la inversión (pag. 65)

La evaluación de la idoneidad requiere considerar información sobre el horizonte temporal deseado para la inversión dentro de los objetivos de inversión del cliente o posible cliente. Para ello hay que tener en cuenta:

- la voluntad del cliente de mantener una inversión durante un determinado periodo de tiempo
- considerar la edad del cliente, como indican las directrices de ESMA.
- Instrumentos financieros de escasa liquidez, la «información necesaria» que es preciso recoger, incluirá información sobre el periodo de tiempo durante el cual el cliente está dispuesto a mantener la inversión.
- El riesgo de liquidez que se identifique para un producto no se debe compensar con otros indicadores de riesgo (como, por ejemplo, aquellos adoptados para la evaluación del riesgo de crédito/contraparte y el riesgo de mercado). Solo se compararán con la información sobre la voluntad del cliente de mantener la inversión durante un determinado periodo de tiempo, esto es, el denominado «periodo de tenencia»

Clientes potencialmente vulnerables e inexpertos (página 68)

Las directrices de ESMA relativas a determinados aspectos de los requisitos de idoneidad de la MiFID II establecen, en su directriz general 4, medidas para garantizar que las entidades recaban toda la información necesaria para evaluar la idoneidad y la comprenden, prestando atención, entre otros aspectos, a la potencial vulnerabilidad del cliente, como ocurre con las personas de mayor edad, y a su inexperiencia.

En el párrafo 24 de las directrices complementarias, se establece que: «La información necesaria para llevar a cabo una evaluación de la idoneidad incluye diferentes elementos susceptibles de afectar, por ejemplo, a la situación financiera (incluida la capacidad para asumir pérdidas) o a los objetivos de inversión (incluida la tolerancia al riesgo) del cliente. Algunos de estos elementos relativos al cliente son:

- Su estado civil (especialmente la capacidad legal del cliente para disponer de bienes que pueden pertenecer también a su cónyuge).
- Su situación familiar (los cambios en la situación familiar de un cliente pueden afectar a su situación económica, por ejemplo, el nacimiento de un nuevo hijo o que este alcance la edad universitaria).
- Su edad (lo cual básicamente es importante para garantizar una evaluación correcta de los objetivos de inversión y, en particular, del nivel de riesgo financiero que el inversor está dispuesto a asumir, así como del horizonte/periodo de tenencia de la inversión, que indica la voluntad de mantener una inversión durante un determinado periodo de tiempo).
- Su situación laboral (el nivel de seguridad en el empleo o el hecho de que el cliente se halle próximo a la jubilación pueden afectar a su situación financiera o a sus objetivos de inversión).
- Su necesidad de liquidez en el caso de determinadas inversiones relevantes o su necesidad de financiar un futuro compromiso financiero (p. ej., la compra de propiedades o gastos de educación)».

En casos de vulnerabilidad (clientes de mayor edad) e inexperiencia, las entidades necesitarán una información detallada y deberán considerar cómo afectan estas circunstancias a la situación financiera (incluida la capacidad para asumir pérdidas) o a los objetivos de inversión (incluida la tolerancia al riesgo), tal como se indica en la Directriz general n.º 3

Incidencias en un acta de reunión con el cliente (pag.80)

La empresa que preste servicios de inversión grabará en un soporte duradero toda la información pertinente relativa a las conversaciones directas con clientes. La información grabada deberá incluir, como mínimo, lo siguiente:

- i) La fecha y la hora de las reuniones.
- ii) El lugar de las reuniones.
- iii) La identidad de los asistentes.
- iv) El promotor de las reuniones.
- v) La información pertinente sobre la orden del cliente, incluidos el precio, el volumen, el tipo de orden y el momento en que se transmitirá o ejecutará

Coherencia de la información obtenida en el test de idoneidad (página 81)

Las entidades confiarán en la información suministrada por sus clientes, salvo cuando sepan, o deban saber, que la misma está manifiestamente desfasada, o es inexacta o incompleta. 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 clientes.

En la [Comunicación de CNMV 5/2/2019](#) 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, establece el deber de las entidades contar con procedimientos para detectar situaciones a priori atípicas tanto durante la contratación como a través de revisiones periódicas de la información, para ello 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 caso de detectarse incoherencias, discrepancias o un elevado volumen de situaciones atípicas se debería 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.

Las directrices de ESMA relativas a determinados aspectos de los requisitos de idoneidad de la MiFID II en su directriz general 4, 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».

Informe de idoneidad en el asesoramiento en materia de inversión (recomendación) (página 83)

La entidad proporcionará al cliente, antes de que se efectúe la operación, una declaración de la idoneidad en soporte duradero en la que se especifique:

- Resumen del asesoramiento proporcionado y
- 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 sostenibilidad
 - a sus conocimientos y experiencia, a su actitud frente al riesgo, a su capacidad de asumir pérdidas y a sus preferencias de sostenibilidad.

Evaluación periódica de la idoneidad tras la absorción del fondo recomendado (página 85)

En caso de ofrecer la evaluación periódica de la idoneidad de las recomendaciones formuladas a sus clientes, las entidades deben comunicar toda la información siguiente:

- i. La frecuencia de la evaluación periódica y el alcance de la evaluación periódica de la idoneidad y, cuando proceda, las condiciones que den lugar a dicha evaluación.
- ii. La medida en que la información recogida anteriormente estará sujeta a re- valuación.
- iii. La manera en que se comunicará al cliente una recomendación actualizada. (Art. 52.5 del Reglamento Delegado 2017/565).
- iv. Esta evaluación debe hacerse al menos una vez al año, y se debe incrementar en función del perfil de riesgo del cliente y del tipo de instrumentos financieros recomendados .(Art. 54.13 del Reglamento Delegado 2017/565)

El informe periódico deberá contener un estado actualizado de cómo la inversión se ajusta a las preferencias, objetivos y otras características del cliente minorista (Art. 204.8 de la Ley 6/2023

Información previa. Antelación suficiente (pag.87)

La entidad proporcionará al cliente con suficiente antelación información conveniente con respecto a la empresa de servicios de inversión, los instrumentos financieros y las estrategias de inversión propuestas, los centros de ejecución de órdenes y todos los costes y gastos asociados (Art. 200.3 de la Ley 6/2023).

La provisión de la información sobre los instrumentos financieros debe producirse con una anticipación adecuada: descripción general de la naturaleza y los riesgos de los instrumentos financieros,. Artículo 48.1 del Reglamento Delegado (UE) 2017/565

¿Cuánto es suficiente antelación respecto de un momento contemplado.?

- No se establece un periodo mínimo fijo de tiempo
- Hay que considerar el tiempo que necesita el cliente para leer y comprender la información antes de tomar una decisión de inversión.
- Se necesita más tiempo para examinar información sobre un producto o servicio complejo o con el que no esté familiarizado o un producto o servicio con el que no tenga experiencia

Productos empaquetados de inversión dirigidos a minoristas y productos de inversión basados en seguros (PRIIP), la entidad que asesora y vende debe:

- proporcionar el documento de datos fundamentales con la suficiente antelación para que los inversores minoristas tengan tiempo suficiente para examinar el documento antes de quedar vinculados por cualquier contrato u oferta relativos a tal producto,
- evaluar el tiempo que necesita cada inversor minorista para examinar el documento de datos fundamentales, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
 - i. 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.
 - ii. La complejidad del PRIIP.
 - iii. Cuando el asesoramiento o la venta sea a iniciativa del inversor minorista, la urgencia de celebrar el contrato o aceptar la oferta propuestos

IIC Se debe entregar con antelación suficiente a la suscripción de las participaciones o acciones:

- el folleto y
- los últimos informes anual y semestral publicados
- documento de datos fundamentales para el inversor de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre los PRIIP (Art. 18.1 de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva.)

Traspaso a clases más favorables de una misma IIC (pag103)

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.»

Las entidades deben dotarse 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 el comunicado del 24 de octubre de 2016 de CNMV, se exponía la identificación de 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, un incumplimiento de las normas de conducta.

Modificación de las tarifas inicialmente pactadas (pag 119)

Las entidades deben informar a los clientes de la modificación de las tarifas de comisiones y gastos aplicables a la relación contractual establecida.

- En caso de que las tarifas se modifiquen 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 sean de aplicación las nuevas tarifas.
- En caso de que las tarifas se modifiquen a la baja, se le comunicará igualmente al cliente sin perjuicio de su inmediata aplicación.