

Cuaderno de reclamaciones sobre AHORRO INVERSIÓN

**!! Reclame contra los abusos
en el Ahorro-inversión !!**



Servicios Centrales:
C/ Gavín, 12 (local)
50.001 ZARAGOZA
Teléfono (976) 39 00 60
Fax (976) 39 01 99
www.adicae.net

ADICAE

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE BANCOS,
CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE ESPAÑA



MINISTERIO
DE SANIDAD
Y CONSUMO



INC
INSTITUTO
NACIONAL
DEL CONSUMO

Este cuadernillo ha sido
subvencionado por el
Ministerio de Sanidad y
Consumo.

Su contenido es de responsabilidad exclusiva de la Asociación.

INDICE

3

EL AHORRO – INVERSIÓN Y LAS RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES

4

ANÁLISIS DE RECLAMACIONES

7

MODELOS DE RECLAMACIONES

1. Depósitos
2. Fondos de Inversión
3. Acciones
4. Planes de Pensiones
5. Otros Productos

26

CÓMO RECLAMAR EN MATERIA DE AHORRO - INVERSIÓN

43

¿A QUE TIENE DERECHO COMO PEQUEÑO AHORRADOR – INVERSOR?

Aportaciones de la nueva normativa Mifid

47

CONSEJOS EN MATERIA DE AHORRO - INVERSIÓN

Edita: **ADICAE**

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS. Miembro del Consejo de Consumidores y Usuarios de España, y de Consumers International

Gavín nº 12 Local 50001 Zaragoza (España)

Tel. 976 390060 /Fax 976390199

e-mail: aicar.adicae@adicae.net

www.adicae.net

El presente Cuaderno de Reclamaciones se incardina dentro del Proyecto: “Retos de los consumidores ante las nuevas ofertas de productos de ahorro e inversión”, realizado por ADICAE, Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de España a lo largo del año 2007 con el patrocinio del Instituto Nacional del Consumo. El proyecto se ha llevado a cabo por un grupo amplio del Equipo Técnico de ADICAE bajo la dirección de:

*D. Manuel Pardos,
presidente de ADICAE*

*D. Fernando Herrero,
vicepresidente de ADICAE*

*Dña. Ana Solanas,
directora de los Servicios Técnicos*

*D. Santiago Pérez,
director de Proyectos*

*D. Francisco Sanz,
director de Publicaciones*

Equipo del proyecto:

D. Vicent Bellido, abogado

D. Miguel Jiménez, licenciado en derecho

D. José M^a Soria, licenciado en derecho

D^a Laura Arranza, economista

D^a Marta Mateu, administrativa

D. Manuel García Vives, administrativo

D. Juan José Manchado, licenciado en derecho

D^a. Lucía Fernández, licenciada en derecho

D. Jorge Solanas, colaborador técnico de Ahorro-inversión

Diseño y maquetación de la publicación:

D. Antonio Laguardia

D. César Soria

Zaragoza - diciembre, 2007

Desde la Asociación animamos a cualquier persona que lo desee a realizar sugerencias, plantear cuestiones y dudas a través de: ahorroinversion@adicae.net



PRESENTACIÓN

EL AHORRO – INVERSIÓN Y LAS RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES

El objeto del presente *Cuaderno de Reclamaciones* es ofrecer un soporte a los consumidores de manera que tengan una guía sencilla (dentro de la complejidad inherente a los temas de ahorro – inversión) para realizar sus reclamaciones en los principales problemas y conflictos que surgen en materia de ahorro – inversión con las entidades financieras. Después de un intenso estudio de los principales órganos competentes de resolución de conflictos extrajudiciales en materia financiera en nuestro país las reclamaciones escogidas lo han sido por ser las que habitualmente más afectan a los consumidores.

La devaluada capacidad económica de las familias españolas para ahorrar, les exige un mayor esfuerzo tanto por parte del consumidor como de las administraciones públicas a la hora de garantizar sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a través de los cuáles los consumidores puedan realizar las reclamaciones oportunas y solventar sus discrepancias con las entidades financieras. Por ello ADICAE viene a colaborar en dicha tarea a través de esta publicación.

Este cuadernillo pretende alertar de los problemas más habituales de los usuarios en los productos financieros y en caso de que ya se hayan producido recoge modelos de reclamaciones para que los consumidores puedan afrontar la reclamación frente a la entidad financiera. Aunque de la simple observación práctica se podría elaborar un catálogo más o menos exhaustivo de las reclamaciones más habituales por parte de las entidades, los Equipos Técni-

cos de ADICAE han trabajado distintas fuentes de información que ofrece el ya de por sí complejo mundo de los sistemas de resolución de conflictos del universo financiero para elaborar una serie de reclamaciones tipo.

Las fuentes utilizadas han sido tanto externas como internas: en este sentido se han analizado las estadísticas de los Servicios de Reclamaciones de Banco de España, CNMV y Dirección General de Seguros (con ellas se consigue alertar a los consumidores de las malas prácticas que se someten a la valoración de estos órganos), pero también los datos de las asesorías de ADICAE, auténtica base estratégica del presente Cuaderno de Reclamaciones.

Invertir es un problema de las sociedades desarrolladas, modernas sociedades de consumo en las que algunos ciudadanos producen un excedente que tienen que colocar, sino quieren que pierda valor. En las sociedades modernas, cada vez más financiarizadas, en las que existen miles de analistas y referentes muchos de ellos son las propias entidades financieras y cuando surge algún problema o reclamación tienden a favorecer más a las propias entidades que a los consumidores.



Los grandes cambios en materia de Ahorro –Inversión

Se han venido produciendo, sin duda, grandes cambios en las últimas décadas en materia de ahorro – inversión que provienen tanto de los propios ahorradores como de las características económicas de los mercados. Se ha de tener presente el cambiante contexto económico y la evolución de los productos financieros en los que se van a desarrollar las reclamaciones más habituales a las que se enfrentan los usuarios de servicios financieros en materia de ahorro – inversión. Las reclamaciones de un determinado producto o servicio irán cobrando importancia en relación con el incremento de la contratación de estos.

La formación e información de los consumidores

Muchas de las reclamaciones tratadas tienen su origen en las deficiencias formativas e informativas de la población española en materia de ahorro – inversión. Es necesario dar a la parte de la sociedad capaz de tener ahorro herramientas para poder gestionar mejor su ahorro-inversión, así como para poder prevenirse de posibles contingencias en el futuro similares a las ocurridas en nuestra sociedad como el caso de Fórum, Afinsa, AVA, Gescartera, etc.

El contenido de este cuadernillo es fruto del gran número de reclamaciones y preguntas referentes a Ahorro - Inversión, que han venido creciendo en los últimos años, así como también la complejidad de los diferentes productos financieros. El crecimiento de las consultas y reclamaciones ha sido dado debido al cambio de perfil de los ahorradores - inversores en las últimas décadas. En la actualidad, las personas que deciden invertir o buscar productos de ahorro ya no son de clase social alta o clase media alta sino que este consumo ya lo es de masas. Este hecho contribuye a que muchas personas con un bajo nivel cultural o educativo en materia financiera lleguen a consumir productos que anteriormente estaban destinados a otro perfil de población con mayor conocimiento y cultura de estos productos; la comercialización de los productos de ahorro - inversión se ha generalizado.

Al mismo tiempo, ya no se puede hablar de grandes inversores o ahorradores sino de un hábito asumido por una parte importante de la población. Desde ADICAE, se ha considerado importante realizar este cuadernillo teniendo en cuenta las demandas de los usuarios y consumidores, utilizando el trabajo diario llevado a cabo desde esta asociación a nivel nacional.

PUBLICACIONES DE ADICAE

ADICAE pone al servicio de todos los consumidores y usuarios sus publicaciones rigurosas y amenas que resolverán sus dudas en el ámbito del consumo financiero



La Economía de los Consumidores

- Información imprescindible para su economía
- La mejor rentabilidad para su ahorro y consumo
- La clave de sus derechos como consumidor

SUSCRÍBASE EN ADICAE, c/ Gavín nº 12 Local
50001 ZARAGOZA

Teléfono suscripciones: 976 390060

Fax suscripciones: 976 390199

Correo-e: suscripciones@adicae.net

Usuarios





PRODUCTOS DE AHORRO - INVERSIÓN

Una de las primeras cuestiones que debemos de tomar en cuenta a la hora de analizar las reclamaciones en materia de ahorro inversión en España es la falta de estadísticas fiables en materia de reclamaciones de servicios financieros y más aún en materia de ahorro – inversión. Los sistemas de resolución extrajudicial en el sector financiero son absolutamente específicos. Mientras otros sectores tienen sistemas de resolución de conflictos homogéneos los servicios financieros han creado y utilizan sistemas propios.

Las estadísticas en que se han basado la detección de reclamaciones del presente cuadernillo se basan principalmente en cuatro fuentes: los servicios de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros unidos a las oficinas de atención y detección de cláusulas abusivas de ADICAE. Se ha tomado una muestra de los dos últimos años para observar la tendencia de las reclamaciones en los diferentes sectores.

Son de destacar dos cuestiones: en primer lugar, la falta de homogeneidad de los tipos de reclamaciones que proviene fundamentalmente de los tres órganos mencionados y por otro lado, ya que previa a la vía administrativa es condición necesaria haber acudido al denominado “Defensor”, órgano de la entidad financiera que en escasas ocasiones ofrecen algún tipo de estadística, puesto que actúan más como sistemas de atención al cliente que como un verdadero sistema neutral de resolución de conflictos. A continuación pasamos a analizar los principales productos de ahorro inversión y las principales reclamaciones que les afectan.

Depósitos

Se pueden dividir en:

a) **Cuentas corrientes y de ahorro:** Se caracterizan principalmente porque los fondos en ellas depositadas son disponibles de inmediato y en efectivo o a través de cualquier otro medio de pago. Las cuentas de ahorro o libretas de ahorro son similares a las anteriores, con la principal diferencia de que al titular se le entrega una libreta en la que se recogen las operaciones que el cliente realiza.



B) **Depósitos a plazo:** Según el plazo del depósito, ofrecen un tipo de interés diferente. El interés a tipo fijo, que no cambiará durante todo el periodo de tiempo que perdure el depósito y el cliente que contrate este producto, sabrá a ciencia cierta cual es la rentabilidad que le va producir el mismo. El interés a tipo variable, a veces estos van referenciados a la evolución que presenten determinadas divisas o índices.

C) Existe una modalidad de **depósito**, cuyo **interés** es **creciente**, generalmente incrementan la rentabilidad cada cierto período de tiempo, ya sean trimestres, se-

mestres o anuales. Aunque el ahorrador conozca el interés que va a obtener en el momento de la contratación del mismo, no debe llevarse a engaño, puesto que está claro que el tipo de interés será el más alto, pero para conocer la verdadera rentabilidad del producto deberá conocer cual es la TAE media para todo el periodo que dure el producto. Aun cuando no suele ser habitual, pueden existir comisiones tanto de apertura como de renovación que pueden tener un efecto negativo sobre la rentabilidad. Por comparar los diferentes depósitos se utiliza la TAE (tasa anual equivalente), tasa que incluye los gastos y las comisiones que tienen estos depósitos.

D) **Depósitos estructurados:** básicamente, existen dos tipos:

- Depósitos cuya rentabilidad varía en función de un índice, un grupo de valores, etc. Estos depósitos se dividen a su vez en dos, la primera parte del capital (normalmente el 50%) suelen ir a un plazo fijo de duración determinada (normalmente los primeros meses a un tipo muy alto como “gancho”) y la otra parte del depósito puede tener una rentabilidad mí-



nima garantizada o simplemente se garantiza el capital invertido y se le otorga una rentabilidad que va unida a la evolución de unos índices variables. Se contratan en un único documento como depósitos y tributan como tales.

- Depósitos a plazo con las mismas características que los anteriores pero que su parte variable (que no es un depósito, sino un producto financiero de rentabilidad variable) se contrata aparte, en un segundo contrato vinculado al del depósito. Estos productos tributan de manera diferente por tratarse de productos financieros diferentes también al 18%.



Valores de Renta Fija

Los valores de renta fija incluyen:

Letras del Tesoro: Son valores de deuda pública de renta fija a corto plazo. Los valores están representados mediante la inscripción en registros contables especiales en lugar de por títulos físicos. El importe mínimo de cada petición es de 1.000 euros y las peticiones de importe superior deben ser múltiplos de 1.000 euros. Son valores emitidos al descuento, su precio de adquisición es inferior al importe que el inversor recibirá en el momento del reembolso. La diferencia entre el valor de reembolso de la Letra (valor nominal) y su precio de adquisición será el interés o rendimiento generado por la Letra del Tesoro. La emisión de estos productos se realiza mediante una subasta.

Bonos y obligaciones del Estado: También son valores de deuda pública, emitidos por el Tesoro a un plazo superior a dos años. Son productos de inversión similares excepto en el plazo de duración, puesto que los Bonos del Estado tienen una duración de entre 2 y 5 años mientras que en las obligaciones el plazo es superior a 5 años. Son títulos de interés periódico y expresado como un porcentaje del valor nominal del activo, característica que los diferencia de las Letras del Tesoro. Tributación: rendimiento de capital mobiliario, sobre los cupones realizará una retención por anticipado del IRPF del 18%.

Productos de deuda privada: Podemos encontrar títulos emitidos al descuento o pagadores en cupones periódicos.

Las reclamaciones en materia de renta fija suelen ser las menos habituales puesto que son los productos más sencillos y clásicos, muchos de ellos emitidos por estados, con lo cuál quedan más al margen las reclamaciones. No obstante podrían suceder algunas de las ya señaladas que inciden en las condiciones del contrato: Falta de autorización para retirar el producto, adeudo de comisiones no pactadas, cláusulas oscuras en los contratos

Fondos de Inversión

Los Fondos de Inversión se denominan Instituciones de Inversión Colectiva y son agrupaciones de inversores particulares, con el objeto de constituir una cartera lo suficientemente amplia para que pueda ser gestionada por profesionales, proporcionar liquidez a los inversores, y comprar y vender a unos precios que normalmente no estarían al alcance de los particulares.

Comprando participaciones del fondo adquirirá la condición de partícipe, pasando a ser un socio más del Fondo. La cartera de activos que forma un fondo es administrada por una sociedad gestora, encargada de decidir la política de inversiones, el valor de la participación, etc.. Existe también una entidad depositaria cuya función es la de custodiar el activo que compone la cartera del fondo y el control de la actuación de la gestora. Se podrán retirar los fondos con total liquidez. Estas comisiones están pensadas para que los inversores se mantengan en el fondo durante un periodo de tiempo determinado, es por ello que muchos establecen lo que se llaman ventanas de liquidez, es decir periodos donde el partícipe podrá retirar su dinero sin coste alguno por realizar el reembolso. También es importante saber que, en los fondos garantizados, si se retira el dinero antes del periodo estipulado. Esto sucederá incluso en los periodos de ventanas de liquidez de los fondos garantizados. Los Fondos Inmobiliarios tienen más restricciones para sacar el capital, ya que sólo están obligados a permitir los reembolsos una vez al año y a calcular el valor liquidativo una vez al mes.





Hay un amplio abanico de Fondos de Inversión:

a) **Mobiliarios:**

1) **Fondos de Renta Fija:** Invierten la mayoría en activos de renta fija, es decir, letras, bonos y obligaciones. Dentro de este grupo, estarían:

1.1) *Los monetarios*, que invierten en activos a muy corto plazo (menos de 18 meses).

1.2) *Los de renta fija a largo plazo*, que invierten en activos, pero en períodos superiores a los anteriores

1.3) *Los de renta fija mixta*, combinan su cartera con una pequeña proporción en renta variable (nunca más de un 30%).

2) **Fondos de Renta Variable:** Invierten gran parte de sus activos en renta variable, es decir bolsa. Al igual que los anteriores establecen subcategorías según en los mercados o sectores por los que decidan realizar su inversión. Las diferentes tipologías son:

2.1) *Renta Variable pura* : Invierten prácticamente la totalidad de su inversión en activos variables

2.2) *Renta Variable Mixta:* Invierten aproximadamente entre el 30-70% en renta variable, y el resto en fija con lo que se resguardan con esta parte de los riesgos que le puede generar la parte invertida en bolsa.

b) **Fondos Inmobiliarios:**

Son fondos que invierten en inmuebles para su explotación en alquiler, los resultados irán en función de las rentas generadas por el alquiler de los mismos así como por la evolución de los precios de los inmuebles donde han invertido.

Nueva tipología de Fondos:

a) *Fondos Garantizados:* Son fondos cuyo atractivo, para captar clientes, es ofrecer una garantía de rentabilidad al inversor, que se mantiene durante un plazo de tiempo determinado. Si el partícipe abandona antes el producto perderá la garantía. La rentabilidad puede estar referenciada tanto a la renta fija como a la variable.

c) *Fondos Éticos:* Aquellos que limitan el destino de sus inversiones en función de criterios éticos, como no invertir en empresas de armamento, que perjudiquen el medio ambiente... también llamados fondos solidarios.

Planes de Pensiones

Los Planes de Pensiones son fórmulas de ahorro vinculadas a la jubilación cuyo principal objetivo es crear un complemento a la pensión de la Seguridad Social a través de aportaciones durante la vida laboral activa.

En los Planes de Pensiones aparecen diversos actores: los partícipes, que son aquéllos para los que se crea el plan y los beneficiarios que serán quienes reciban las prestaciones y que podrán coincidir o no con los partícipes.



Aparece también la figura del promotor, que será la entidad gestora que creará el plan y la que participará posteriormente en su gestión, estos deberán ser una compañía de seguros autorizada, mutualidades de previsión social o bien una sociedad

anónima con autorización administrativa para ello. Por otro lado, la entidad depositaria será la encargada de custodiar los activos del fondo así como de realizar las operaciones de compra y venta ordenadas por la gestora, normalmente suelen ser bancos y cajas de ahorros quienes desempeñen esta función. Por último, la Comisión de Control supervisará la marcha y funcionamiento del plan.

El partícipe no podrá retirar sus derechos consolidados, las aportaciones, ni los rendimientos que le hayan generado hasta que no se den las causas que provoquen la contingencia (jubilación, invalidez o fallecimiento); aunque sí que podrá traspasar, sin coste fiscal alguno, estos derechos consolidados a otro plan si no está de acuerdo con lo que contrató en un principio. El partícipe debe comunicar en un plazo máximo de 6 meses a la entidad gestora, de la contingencia que da lugar al cobro. Por otro lado, si que existen unas ciertas matizaciones a esa falta de liquidez, ya que el titular podrá rescatar su plan cuando se den las siguientes causas:

- Desempleo continuado durante más de un año
- Enfermedad grave que requiera intervención y permanencia en hospital de tres meses.

Acciones. Invertir en Bolsa



Quizás sea la parte más compleja para el pequeño inversor puesto que es un ámbito que le genera por lo general bastante desconfianza. El inversor puede invertir a través de acciones en bolsa mediante la puesta en contacto con su banco, caja u otro intermediario financiero que tenga acceso al mercado

donde coticen las acciones que queremos comprar. Están habilitados para ejercer la intermediación bursátil los Bancos, las Cajas de Ahorros, las Sociedades y Agencias de Valores y Bolsa y las Sociedades Gestoras de Cartera.



El elemento principal es una cuenta de valores, a través de ésta se administrará la cartera de valores que tengamos, es decir, las compras y ventas, suscripciones, etc. Una vez abierta una cuenta con un intermediario, de acuerdo con lo pactado, se pueden dar las órdenes a través de las oficinas de la Sociedad o Agencia de Valores, vía teléfono, fax o a través de Internet. A este respecto es importante conocer de antemano las comisiones que nos aplicarán por operación realizada y los servicios contenidos con el intermediario elegido.

Una vez abierta la cuenta de valores hay que tramitar una orden que deberá ser firmada por el cliente. También hay otros sistemas admitidos como son las órdenes telefónicas (siempre que el intermediario disponga de un sistema de grabación de las mismas) y las órdenes efectuadas a través de internet (con sistemas prediseñados de órdenes y con elementos suficientes de seguridad). Esta es una materia habitual en materia de reclamaciones, pero es necesario saber que, en cualquier orden debe figurar, entre otras cosas, la identificación del inversor, la clase del valor, el sentido de la orden (compra o venta), el plazo de vigencia, el precio y el número de títulos.

A continuación se desencadena un proceso de ejecución y confirmación de la orden bastante rápido. Una vez ejecutada, ya sólo queda la fase de liquidación, es decir, el intercambio de valores por dinero que prosigue a toda operación de mercado y es gestionada por el Servicio de Compensación y Liquidación de Valores.

A lo largo de nuestro periplo en bolsa vamos a realizar diversas órdenes, que en muchos casos producirán reclamaciones posteriores, las órdenes que se pueden dar son:

- a) Limitadas: Se fija el precio máximo al que se está dispuesto a comprar acciones, o bien el precio mínimo para venderlas.
- b) "On Stop" : El ejecutar la orden depende de las órdenes de compra o de venta de otros inversores, es decir órdenes del tipo "comprar si sube de "o "vender si baja de".
- c) Por lo Mejor: La orden no tiene límites, se compra al precio más bajo disponible o se vende al más alto que sea posible conseguir.
- d) De ejecución mínima: Dado que en la Bolsa se compran y venden acciones por "lotes" a un mismo precio, este tipo de orden exige que al menos una cantidad mínima del importe de la orden se haga a un mismo precio, y el resto se va negociando lote por lote.



Otros Productos

Los Futuros: un contrato de futuros es un acuerdo estandarizado para comprar o vender un activo, en una fecha futura, a un precio fijado en el presente. Tienen un riesgo elevado puesto que son productos apalancados, es decir, productos que con una pequeña cantidad invertida es como si se invirtiesen grandes cantidades de dinero.

Las Opciones: contrato que otorga a quién lo posee el derecho, y no la obligación, a comprar o vender en un futuro un activo a un precio y una fecha determinada.

Los Warrants: Son opciones a largo plazo que cotizan en la bolsa y dan a su poseedor el derecho, no la obligación, a comprar o a vender un número determinado de valores sobre un activo a un precio de ejercicio determinado, en un plazo de vencimiento prefijado.

Los United Linked: Teóricamente son seguros de vida, pero en la práctica es un vehículo para invertir en fondos de inversión. Las primas aportadas por el asegurado se invierten en una cartera de fondos de inversión. La distribución del fondo puede ser modificada tantas veces como el cliente quiera por ajustarse a la evolución de los mercados financieros sin tener que tributar por dichos cambios.

Consulte la web de ahorro – inversión

www.adicae.net/ahorroinversion



Comenzar a usar Fire... Últimas noticias

ahorro inversión

Portada Imprimir Volver

CUESTIONARIO AHORRO-INVERSIÓN. Si usted tiene la fortuna de ahorrar en los tiempos que corren ...

Con este cuestionario que define su perfil de inversor, puede usted hacerse una idea más clara de lo que le conviene y comparar en bancos o cajas los productos que le ofertan para que sean beneficiosos para usted en todos los sentidos. Si no logra aclararse, y en cualquier caso si lo desea, envíenos su cuestionario a **ADICAE**, llámenos o persónese en nuestras oficinas en toda España; y como **Asociación de Consumidores y Usuarios**, sin ánimo de lucro ni interés comercial le ayudaremos a informarse y formarse para manejar bien su ahorro. [rellenar cuestionario]

Gestionar bien su ahorro y ayudarlo a crecer



Saque provecho a su ahorro con seguridad

Hay en día no basta con ahorrar, hay que estar preocupados e interesados por los productos que se contrata, por su rentabilidad, para ahorrar para la jubilación, para adquirir una vivienda, para los estudios, etc. Pero en ocasiones este es un mundo desconocido y no sabemos dónde informarnos. Si **tiene dudas acuda a ADICAE para recibir formación, información y orientación.**

Los constantes problemas que han venido surgiendo en el ahorro – inversión en nuestro país: Forum, Afinsa, Arte y Naturaleza, Gescartera, Ava, Investahorro entre otros y la complejidad cada vez mayor de los productos (Depósitos estructurados, Fondos Garantizados, Hedge Funds, etc.) requieren cada vez más orientación e información y un mayor conocimiento de los medios de ahorro – inversión.

¿tiene dudas?

¿sobre su dinero?
¿dónde ponerlo?
¿cuanto tiempo?
¿de que manera?

Servicio de Orientación, Información y Reclamaciones en materia de Ahorro-Inversión

Servicios Centrales ADICAE
C/Gavín, 12 local 50001 Zaragoza
Tfno. 976 390060
Fax 976 390199

ADICAE es una Asociación de Consumidores que pretende compensar la gran diferencia que existe entre el consumidor y las grandes entidades financieras. ADICAE analiza los temas en beneficio del interés del ahorrador inversor y plantea la información con absoluta independencia frente a las empresas, medios de comunicación y poderes públicos.

ADICAE forma parte del Consejo de Consumidores y Usuarios de España, máximo órgano de representación de los consumidores en nuestro país e igualmente es miembro del Comité Consultivo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de otros muchos órganos de representación de los consumidores donde defiende sus posiciones.

- INFORMACIÓN SOBRE :
- DEPÓSITOS
- FONDOS DE INVERSIÓN
- ACCIONES
- PEQUEÑOS ACCIONISTAS
- INVERSIÓN ÉTICA
- DERECHOS ACCIONISTAS
- PLANES DE PENSIONES
- FISCALIDAD
- COMPARATIVAS DE PRODUCTOS
- PERFIL DEL INVERSOR
- CHARLAS TALLER

Hoy en día no basta con ahorrar, hay que estar informados e interesados por los productos que se contrata, por su rentabilidad, para ahorrar para la jubilación, para adquirir una vivienda, para los estudios, etc. Pero en ocasiones este es un mundo desconocido y no sabemos dónde informarnos o como reclamar o defender nuestros derechos. Si tiene dudas acuda a ADICAE para recibir formación, información y orientación.

ahorroinversion@adicae.net



MODELOS DE RECLAMACIONES

Los modelos de reclamaciones pueden ayudarle a realizar una queja, pero dada la complejidad de estos productos y los innumerables matices que las reclamaciones pueden tener le recomendamos que las utilice como modelo, poniéndose en contacto con ADICAE para cualquier cuestión. A continuación le detallamos cómo deben completarse con sus datos personales, explicando el problema concreto y adjuntando la documentación necesaria, es decir, copias (nunca originales) de los contratos, extractos, pólizas, etc., deben remitirlos en primer lugar al Defensor del Cliente del Banco del Banco, Caja de Ahorros, Aseguradora, Agencia de valores, y posteriormente al Banco de España, Dirección General de Seguros, CNMV, siguiendo los pasos que les detallamos en las páginas 46 a 51.

Si tiene dudas acuda a ADICAE y le informaremos la mejor forma de actuar.

¿Cómo usar las fichas de reclamaciones?:

1.- Detallaremos los datos personales que solicita la reclamación:

2.- Expondremos de forma clara y precisa los diferentes hechos que han dado lugar al origen de la reclamación, siempre numerados y en orden y detallaremos también la documentación que adjuntamos.

EXPONE:

Primero:

Segundo:

Tercero:

...

3.- Numeramos también los diferentes puntos que solicitamos en la reclamación.

Por lo expuesto, SE SOLICITA:

Primero:

Segundo:

Tercero:

...

4.- Fecha y firma del solicitante.

01. PENALIZACIÓN POR CAPITAL EN LUGAR DE POR INTERESES

INTRODUCCION

MODELO DE RECLAMACIÓN:

Don/Dña ... , mayor de edad, con domicilio a efectos de notificación en ... , provisto de DNI comparece ante este departamento y como mejor proceda, **EXPONE**:

Primero- Don/Dña ... era titular del depósito a plazo número suscrito el día ... ,con vencimiento en ... , y cuyo importe es de ... euros. Se acompaña a efectos acreditativos copia del contrato (doc. 1).

Segundo- Don/Dña ... decidió cancelar el depósito el día, abonándose en su cuenta únicamente euros, faltando por entregársele euros. Según la normativa del Banco de España, no se puede penalizar nunca el capital. Se adjunta fotocopia de la cancelación del plazo fijo (doc. 2).

A tenor de lo anteriormente manifestado, solicita de este Servicio que emita pronunciamiento sobre este particular, declarando falta de ajuste a la normativa del Banco de España y al clausurado del contrato de la imposición a plazo fijo.

Por lo expuesto, **SE SOLICITA**:

Que se abone la cantidad de euros correspondiente a la parte de capital penalizado por la cancelación anticipada.

En a ... de del 20..

FIRMA



RECLAMACIONES EN MATERIA DE DEPÓSITOS

Los depósitos son los productos más sencillos y a la vez uno de los más habituales. En esta tipología se incluyen productos como las cuentas corrientes / cuentas de ahorro, los depósitos a plazo, los depósitos a interés creciente y los depósitos estructurados.

DEPÓSITOS

MODELOS DE RECLAMACIONES:

01. PENALIZACIÓN POR CAPITAL EN LUGAR DE POR INTERESES
02. DEVOLUCIÓN DE INTERESES UNA VEZ VENCIDO EL PLAZO
03. FALTA DE AUTORIZACIÓN PARA RETIRAR EL DEPÓSITO
04. LIQUIDACIÓN DE INTERÉS INFERIOR A LOS PREVISTOS
05. DEPÓSITO GARANTIZADO QUE SIN CONOCIMIENTO ESTÁ VINCULADO A UNA ACCIÓN





01. PENALIZACIÓN POR CAPITAL EN LUGAR DE POR INTERESES

Cuando cancelamos un depósito antes de su vencimiento no nos pueden penalizar nunca con el capital; no pueden provocar una pérdida del dinero invertido.

MODELO DE RECLAMACIÓN:

Don/Dña ... , mayor de edad, con domicilio a efectos de notificación en ... , provisto de DNI comparece ante este departamento y como mejor proceda, **EXPONE**:

Primero.- Don/Dña ... era titular de un depósito a plazo número, suscrito el día ... , con vencimiento en ... , y cuyo importe es de ... euros. Se acompaña a efectos acreditativos copia del contrato (doc. 1).

Segundo.- Don/Dña ... decidió cancelar el depósito el día, abonándose en su cuenta únicamente euros, faltando por entregársele euros. Según la normativa del Banco de España, no se puede penalizar nunca el capital. Se adjunta fotocopia de la cancelación del plazo fijo (doc. 2).

A tenor de lo anteriormente manifestado, solicita de este Servicio que emita pronunciamiento sobre este particular, declarando falta de ajuste a la normativa del Banco de España y al clausurado del contrato de la imposición a plazo fijo.

Por lo expuesto, **SE SOLICITA**:

Que se abone la cantidad de euros correspondiente a la parte de capital penalizado por la cancelación anticipada.

En a de del 20..

FIRMA





02. DEVOLUCIÓN DE INTERESES UNA VEZ VENCIDO EL PLAZO

El cliente tiene derecho a que se le liquiden los intereses una vez que el plazo haya concluido, para ello deberá solicitarlo a la entidad bancaria, ya que si no lo hace, la entidad entenderá por renovado automáticamente el mismo, si es que la modalidad del depósito así lo permite.

MODELO DE RECLAMACIÓN:

Don/Dña ... , mayor de edad, con domicilio a efectos de notificación en ... , provisto de DNI ... comparece ante este departamento y como mejor proceda, **EXPONE:**

Primero.- Don/Dña ... era titular de un depósito a plazo fijo ... que venció el día ... Se adjunta copia del contrato (doc. 1).

Segundo.- A pesar de haberse producido hace meses el vencimiento de la imposición a plazo, la entidad, lejos de atender las reclamaciones realizadas, continúa sin proceder a la liquidación de los intereses que corresponden al compareciente, con el correspondiente perjuicio que se está produciendo.

Por lo expuesto, **SE SOLICITA:**

Que en la mayor brevedad posible se proceda a abonar al compareciente los intereses que le corresponden.

Ena dedel 20..

FIRMA





03. FALTA DE AUTORIZACIÓN PARA RETIRAR EL DEPÓSITO

La retirada de fondos sólo es posible por el titular o si éste ha dado autorización a una persona para disponer de él. Si el banco actúa fuera de estos supuestos incurre en negligencia (mala práctica).

MODELO DE RECLAMACIÓN:

Don/Dña ... , mayor de edad, con domicilio a efectos de notificación en ... , provisto de DNI ... comparece ante este departamento y como mejor proceda, **EXPONE**:

Primero.- Don/Dña ... era titular de una cuenta de ahorros, cuyo número era ... (doc. 1). En dicha cuenta figuraban como titulares el propio reclamante y Don/Doña

Segundo.- A fecha de ... se solicita la baja de la libreta del cotitular y se da de alta como firma autorizada en esas cuentas a Don/Dña ...

Tercero.- Cuando el autorizado acude a su oficina para sacar el dinero que había en la cuenta, el empleado de la sucursal le indica que no es posible realizar esa extracción porque deben comprobar su condición de firma autorizada para ello, haciéndole firmar unos papeles de los cuales no se le entrega copia. El empleado del banco le indica que puede disponer del dinero al día siguiente. Al día siguiente, el antiguo cotitular de la cuenta ha extraído todo el dinero .

Cuarto.- La entidad no actuó de manera correcta, debido a que, teniendo autorización, no se le permitió disponer del dinero, y sí en cambio se permitió realizar esta operación a otra persona que ya no estaba autorizado para ello.

Por lo expuesto, **SE SOLICITA**:

Que se justifique la negativa de la entidad a disponer del dinero a Don/Dña ... y se explique por qué si pudo disponer del dinero ... que había perdido su condición de cotitular y que el dinero vuelva a la situación anterior.

Ena dedel 20..

FIRMA





04. LIQUIDACIÓN DE INTERÉS INFERIOR A LOS PREVISTOS

En ningún caso la entidad podrá rebajar los tipos remuneratorios pactados en el contrato los cuales se venían aplicando en las imposiciones a plazos u otros depósitos. Debe figurar en el contrato la forma de variación del tipo de interés y comunicarse con antelación razonable a su aplicación (Norma sexta, apartado 6, de la Circular 8/1990)

MODELO DE RECLAMACIÓN:

Don/Dña ... , mayor de edad, con domicilio a efectos de notificación en ... , provisto de DNI ... comparece ante este departamento y como mejor proceda, **EXPONE:**

Primero.- Don/Dña ... suscribió con fecha de ... un depósito a plazo fijo cuyo importe ascendía a ... euros, a un tipo de interés fijo del ...% nominal anual, en la sucursal ubicada en ...

Segundo.- Se realizó una primera entrega anticipada de intereses con fecha de ... , por un importe de ... euros. En el momento de la liquidación los intereses ascendieron a ... euros, cantidad que no era la que se le había prometido a Don/Dña ... desde un principio.

Por los expuesto, **SE SOLICITA:**

Que se le abonen al titular los intereses del depósito a plazo fijo que realizó en su entidad, los cuales, según constan en el contrato, son del ...% nominal anual. En caso contrario que se remita desglose detallado del cálculo de intereses, con todas las variables utilizadas para ello, al domicilio que figura en el encabezamiento.

Ena dedel 20..

FIRMA





05. DEPÓSITO GARANTIZADO VENDIDO SIN SUFICIENTE CONOCIMIENTO DEL COMPRADOR

Se comercializa un depósito garantizado sin que el consumidor sea consciente de que los intereses o incluso el capital inicial están vinculados a la marcha bursátil de una o varias acciones.

MODELO DE RECLAMACIÓN:

Don/Dña ... , mayor de edad, con domicilio a efectos de notificación en ... , provisto de DNI ... comparece ante este departamento y como mejor proceda, **EXPONE:**

Primero.- Con fechaDon/Dña.....se dirigió a su oficina ubicada en , con el objetivo de contratar un depósito a plazo. En las conversaciones con el personal de la referida sucursal se insistió de manera reiterada que el objetivo era fundamentalmente realizar una inversión no sujeta a riesgos financieros.

Segundo.- Tras estas conversaciones se procedió a firmar del contrato en razón del cual y según explicaciones verbales del comercial, los titulares aportan la cantidades para rescatarlas tras un plazo fijo. En ningún momento se fue consciente de asumir riesgo alguno con esta inversión. Se adjunta copia del contrato suscrito (doc. 1).

Tercero.- A vencimiento del contrato se retiraron los fondos depositados, que habían registrado una merma importante. Ni tan siquiera en ese momento se informó de que hubiera una inversión en valores o referenciada a algunos valores. Ante lo extraño de la pérdida sufrida al recuperar el dinero, al no coincidir con las informaciones que se me habían ofrecido, se solicitaron aclaraciones.

Cuarto.- El producto en cuestión ha resultado completamente ajeno a lo que debe ser una imposición a plazo, infringiendo los criterios de Banco de España sobre transparencia y protección de la clientela.

Por lo expuesto, **SE SOLICITA:**

Que se devuelva al reclamante la cantidad que resulte de obtener la diferencia entre el capital aportado inicialmente y la cantidad recuperada, anadiéndose a esta cantidad el importe que resulte de incrementar el capital inicial en la cuantía del interés legal del dinero por cada año que el contrato estuvo en vigor.

Ena dedel 20..

FIRMA





RECLAMACIONES EN MATERIA DE FONDOS DE INVERSIÓN

Los Fondos de Inversión se denominan Instituciones de Inversión Colectiva, son agrupaciones de inversores particulares, con el objeto de constituir una cartera lo suficientemente amplia para que pueda ser gestionada por profesionales, proporcionar liquidez a los inversores, y comprar y vender a unos precios que normalmente no estarían al alcance de los particulares.

FONDOS DE INVERSIÓN

MODELOS DE RECLAMACIONES:

06. RETIRADA DE FONDOS EN PERIODOS DE VENTANAS ABIERTAS
07. COMISIÓN DE REEMBOLSO EN FONDO DE INVERSIÓN VINCULADO A DEPÓSITO A PLAZO
08. COMISIÓN DE REMBOLSO CUANDO SE ESTÁ REALIZANDO UN TRASPASO
09. APERTURA DE CUENTAS CORRIENTES
10. TRASPASO DE FONDOS PROBLEMAS DE FECHAS
11. CONTRATACIÓN NO DESEADA
12. PETICIÓN DE REEMBOLSO





06. RETIRADA DE FONDOS EN PERIODOS DE VENTANAS ABIERTAS

Las entidades gestoras y comercializadoras de Instituciones de Inversión colectivas, siempre que la ventana de liquidez del fondo caiga dentro de los plazos que la normativa les impone en materia de traspasos, y actuando en beneficio del cliente, deben considerar éstos exentos de comisión de reembolso. En el caso referido, al cliente se le cobra una comisión por reembolso en período de ventanas abiertas o de liquidez, el cual esta exento de cobro de las mismas, ya que así aparece en el reglamento del fondo.

MODELO DE RECLAMACIÓN:

Don/Dña ... , mayor de edad, con domicilio a efectos de notificación en ... , provisto de DNI ... comparece ante este departamento y como mejor proceda, **EXPONE:**

Primero.- Don/Doña ... tenía confiados los ahorros a la gestión de un fondo de inversión garantizado.

Segundo.- Acudió a la oficina habitual para comentarles la intención de sacar el dinero de los fondos y al mismo tiempo preguntar si dicha actuación conlleva algún tipo de penalización. La empleada informó que si realizaba la citada actuación en los días ... no se aplicaría penalización alguna, ya que si el dinero se rescataba en las fechas establecidas en el reglamento que regula los Fondos, registrado en la CNMV, no se cobrarían las comisiones correspondientes (doc. 1).

Tercero.- Se procedió a rescatar el dinero en la fecha indicada para evitar la penalización (doc. 2). Cuando se recibe en el domicilio datos de la liquidación, se observa que había sido cobrada una comisión (doc. 3). Este hecho no es conforme al reglamento que regula los fondos puesto que no ha seguido las disposiciones del mismo, ya que el fondo fue liquidado en una de las ventanas que establece el reglamento. En virtud del art. 14 del Real Decreto 1309/2005 por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 35/2003, de instituciones de inversión colectiva, toda modificación del reglamento de un fondo de inversión (en concreto la que afecte, art. 10 i), al régimen para la emisión y el reembolso de las participaciones) deberá ser publicada por la CNMV después de su autorización y comunicada por la sociedad gestora a los partícipes en el plazo de los 10 días siguientes a la notificación de la autorización. Además, siempre que exista comisión de reembolso o gastos o descuentos asociados a él, los partícipes podrán optar durante dicho plazo de un mes contado a partir de la fecha de publicación, o de la remisión de las comunicaciones a los partícipes si esta fuera posterior, por el reembolso o traspaso de sus participaciones, total o parcial, sin deducción de comisión de reembolso ni gasto alguno, por el valor liquidativo que corresponda a la fecha del último día del mes de información.

Por todo lo expuesto, **SOLICITO:**

Que la entidad se pronuncie sobre esta situación, puesto que no actuó conforme dicta el reglamento del fondo. En consecuencia, que sean devueltas las cantidades cargadas en concepto de comisión de reembolso.

Ena dedel 20...

FIRMA





07. COMISIÓN DE REEMBOLSO DE UN FONDO DE INVERSIÓN VINCULADO A DEPÓSITO A PLAZO

Ambos productos están vinculados y condicionados sus efectos y rentabilidades, si bien son independientes y su naturaleza distinta. Se utilizan unas cláusulas muy indeterminadas que en ningún momento se le aclaran al consumidor, por tanto no habría lugar a cobrarle comisión alguna.

MODELO DE RECLAMACIÓN:

Don/Dña ... , mayor de edad, con domicilio a efectos de notificación en ... , provisto de DNI ... comparece ante este departamento y como mejor proceda, **EXPONE:**

Primero.- Se contrata una cuenta de ahorro a plazo que va acompañada de otro producto. Realmente se firmaron los dos contratos distintos, sirviendo el primero de gancho para contratar el segundo. Se adjunta copia de los dos contratos (docs. 1 y 2).

Segundo.- En el contrato de ahorro a plazo se indican el capital a depositar, la duración de meses y la TAE. Se sobreentendió que los dos contratos vencerían en el mismo plazo. Cuando llega el vencimiento, en la oficina indican que el único producto que vencía era el contrato de ahorro a plazo, aplicándose una comisión si es que se quiere reembolsar el fondo.

Tercero.- En el contrato que fue entregado no se indica nada de plazo ni de comisiones. En lo referente a información sobre el fondo se indica que "en el momento que se ejecute la suscripción inicial de participaciones en el fondo de inversión señalado, en los términos y condiciones que se recogen posteriormente". Sin embargo, posteriormente no se recogía ninguna condición. A continuación se menciona que el consumidor "conoce y acepta íntegramente" el contenido del reglamento. Se trata de una mera cláusula estilo, porque en ningún momento la empleada me entregó el reglamento ni indicó las comisiones, ni si era posible en alguna fecha reembolsar la participación en el fondo sin pago de comisión. Por otro lado, en el contrato de adhesión no se indica nada.

Cuarto.- Los arts. 22. 1. q) y 22 del Reglamento de Instituciones de Inversión Colectiva, profundizando en la línea que marcó el RD 629/1993 sobre normas de conducta y registros obligatorios en materia de servicios de inversión, al obligar que junto a los documentos contractuales se hiciera entrega de una copia de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles y normas de valoración y de disposición de fondos y valores aplicables a la operación concertada, establecen que el folleto simplificado que el comercializador del fondo debe entregar al consumidor incluirá detalle sobre todos los gastos y comisiones posibles, distinguiendo entre los que haya de pagar el partícipe o accionista de aquellos que se paguen con cargo a los activos de la IIC. En concreto, deberán establecerse en el folleto: las comisiones máximas y las efectivamente aplicadas inherentes a la venta, suscripción, recompra o reembolso de participaciones o acciones; los descuentos que se vayan a practicar en dichas operaciones y la entidad beneficiaria de su cobro; la fijación de la forma en que haya de calcularse la comisión de gestión y la comisión de depósito. Adicionalmente, se incluirá un ratio total de gastos soportados y un índice de rotación de la cartera. Por su parte, el art. 22. 1. ñ) obliga a señalar la forma de vender o reembolsar las participaciones.

Por lo expuesto, **SE SOLICITA:**

Que se permita a la parte reclamante reembolsar su inversión en el producto en el momento en que se considere más oportuno y sin coste alguno.

Ena dedel 20..

FIRMA





08. COMISIÓN DE REEMBOLSO CUANDO SE ESTÁ REALIZANDO UN TRASPASO

El traspaso implica una suscripción y un reembolso. Por tanto, si en los folletos de la institución de inversión colectiva así lo establece, el inversor tiene que hacer frente a las correspondientes comisiones de suscripción o reembolso. En este caso la entidad no le comunicó esta información, aparte de no entregarle el folleto del fondo donde aparecen detalladas todo este tipo de comisiones.

MODELO DE RECLAMACIÓN:

Don/Dña ... , mayor de edad, con domicilio a efectos de notificación en ... , provisto de DNI ... comparece ante este departamento y como mejor proceda, **EXPONE:**

Primero.- Con fecha de ... , Don/Doña ... solicitó el traspaso del fondo. La cantidad traspasada fue inferior a la que correspondía, puesto que se aplicó una comisión de reembolso a pesar de que la operación ordenada se trataba de un mero traspaso.

Segundo.- Al no comprender lo que sucedía y no poseyendo los contratos, se solicitaron éstos reiteradas veces a la oficina, recibiendo negativas por respuesta. Tampoco se obtienen pidiéndolos a través del departamento de atención al cliente.

Tercero.- La contestación del departamento de atención al cliente se agarra a que en el folleto del fondo se menciona que "El partícipe declara conocer el significado de esta orden y también el reglamento del fondo y las tarifas de comisiones aplicables a esta operación. Igualmente, reconoce haber recibido una copia de esta orden". Cláusula de estilo que aparece en todos los contratos que los clientes firman, mientras que en realidad no se les explican aspectos relevantes ni se les hace entrega del folleto informativo para que desde el principio conozcan el producto que contratan. El art. 17 de la Ley de Instituciones de Inversión Colectiva establece que la entidad comercializadora de las participaciones en un Fondo de Inversión deberá hacer entrega del folleto simplificado del fondo que, además de información relativa a la rentabilidad histórica y a la composición de la cartera de valores en que se invierte, deberá especificar los supuestos y cuantía de las comisiones que debe satisfacer el consumidor.

Cuarto.- Debe quedar constancia de que los folletos informativos se proporcionaron después de traspasar las participaciones, pero continuó a la espera de recibir copia de los contratos que no poseo.

Por todo lo expuesto, **SOLICITO:**

Que en tanto que no se está reembolsando la cantidad sino traspasando, tratándose reembolso y traspaso de conceptos distintos, no se debe aplicarse comisión por reembolso alguna. De la misma forma, el tratamiento fiscal si se reembolsan los fondos es uno (habrá ganancia o pérdida patrimonial) pero si se traspasan otro, pues en este caso no existe peaje fiscal.

Ena dedel 20..

FIRMA





09. APERTURA DE CUENTAS CORRIENTES

La apertura de cuentas corrientes, no es obligatoria, si bien sí que es aconsejable. Esto no significa que la realización de la misma lleve aparejada comisiones, siempre que no se hayan realizado en ella otros movimientos.

MODELO DE RECLAMACIÓN:

Don/Dña ... , mayor de edad, con domicilio a efectos de notificación en ... , provisto de DNI ... comparece ante este departamento y como mejor proceda, **EXPONE:**

Primero.- El día ... se solicitó a la reclamante autorización para la apertura de la cuenta corriente cuyos condicionados general y particular se adjuntan.

Segunda.- Se deja constancia de la negativa a la firma de cualquier documento que suponga la inclusión de costes adicionales sobre los inicialmente pactados. La imposición de la apertura de una cuenta corriente con las comisiones y gastos que ello representa, implica una modificación de las condiciones inicialmente pactadas, lo cual no se está dispuesto a aceptar.

Tercero.- El art. 11 del RD 629/1993 sobre Normas de actuación en los Mercados de Valores y Registros Obligatorios, al igual que y de forma análogica a la Norma Tercera de la Circular 8/1990 del Banco de España sobre la transparencia de las operaciones y protección de la clientela de Entidades de Crédito, establece que en ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o no solicitados en firme por el cliente. En aplicación extensiva de los principios que desarrolla la resolución del Banco de España a diversos expedientes de 2005, cuando la cuenta de efectivo asociada a la cuenta del depositario en que se anota el nº de participaciones del consumidor sobre el fondo, es utilizada exclusivamente para el pago del préstamo, la prestación del 'servicio' en estos casos se lleva a cabo por exclusiva imposición de la entidad, sin que corresponda, por tanto, a los partícipes soportar el cargo de importe alguno por tal función. La entidad reclamada actuaría en contra de los usos y buenas prácticas financieras al percibir comisiones de su cliente por el mantenimiento de una cuenta que supone una facilidad operativa para la propia entidad, pero que no presta ningún servicio al reclamante, que podría utilizar como cuenta asociada cualquier otra de que dispusiera en una entidad distinta de la comercializadora o la depositaria.

Por ello, tan sólo se autorizará la apertura de una cuenta corriente si ello no supusiera ningún coste añadido, lo cual se pone en su conocimiento a los efectos oportunos.

Ena dedel 20..

FIRMA





10. TRASPASO DE FONDOS PROBLEMAS DE FECHAS

La normativa exige celeridad a la hora de tramitar las instrucciones del cliente y remitirle las incidencias que se pudieran haber producido.

MODELO DE RECLAMACIÓN:

Don/Dña ... , mayor de edad, con domicilio a efectos de notificación en ... , provisto de DNI ... comparece ante este departamento y como mejor proceda, **EXPONE:**

Primero.- El día ... se solicitó el traspaso de las participaciones de que disponía en el fondo ... gestionado por la reclamada, a otro fondo de inversión diferente, denominado ... y bajo gestión de Se adjunta copia de la orden de traspaso (doc. 1).

Segundo.- En el extracto final de la operación se comprueba que hay un importante intervalo entre la fecha del traspaso y la de entrada en el nuevo fondo. Esos días el dinero no ha estado en ningún fondo, incluidos los de salida y entrada. Ni generó beneficio ni se pudo disponer de este dinero. Se adjunta copia de la fecha de salida y de entrada de los fondos (doc. 2).

Tercero.- Desde las modificaciones de 2002 al IRPF, que eximieron de tributación a las revalorizaciones obtenidas por las participaciones objeto de traspaso, el art. 28 de la LIIC detalla el procedimiento a seguir para la tramitación de un traspaso de participaciones de un fondo a otro. La solicitud la presenta el inversor ante la entidad comercializadora del nuevo fondo o ante la gestora de destino directamente (aquella responsable de la marcha del fondo cuyas participaciones se desean suscribir). Ésta última dispone de veinticuatro horas para remitirla, a través de la depositaria, a la gestora de origen, que a su vez contará con dos días hábiles para realizar las comprobaciones que estime necesarias y efectuar la transferencia del importe junto con el historial financiero-fiscal del partícipe. Este traspaso lo ejecuta el depositario de origen a través del Sistema Nacional de Compensación Electrónica.

Por lo expuesto, **SE SOLICITA:**

Que se dé una respuesta a la incógnita de dónde ha estado depositado el dinero objeto del traspaso al existir una diferencia de nueve días y cuál es el procedimiento habitual de traspaso de fondos.

Ena dedel 20....

FIRMA





11. CONTRATACIÓN NO DESEADA

El cliente se dirige al banco a realizar una operación y el comercial le insiste para contratar un producto que se aleja de sus necesidades, informándole además de las condiciones del mismo de manera engañosa, aparte de no entregarle la copia del contrato firmado.

MODELO DE RECLAMACIÓN:

Don/Dña ... , mayor de edad, con domicilio a efectos de notificación en ... , provisto de DNI ... comparece ante este departamento y como mejor proceda, **EXPONE:**

Primero.- Don/Dña ... acudió a la oficina ubicada en ... a cobrar un cheque. La cantidad del cheque era elevada y debido a que le daban billetes pequeños en ventanilla decidió abrir para su ingreso una cuenta con nº

Segundo.- Al ser una cantidad elevada, la persona que le atendió intentó que no sólo abriese la cuenta sino además accediera a un producto de inversión. La consumidora advirtió que necesitaría plena disponibilidad sobre su dinero. Sobre el producto ofrecido, un fondo de inversión, el empleado comentó que podría retirarlo cuando quisiese y además rentaría interés por ese tiempo, sin cobrarse comisiones en el momento de recuperar el dinero.

Tercero.- Al cabo de un mes, Don/Dña ... acude a la oficina porque necesita el dinero. Es entonces cuando le comentan que se le va a cobrar comisión por reembolsar sus participaciones.

Cuarto.- En el momento del contrato no se proporcionó la información y documentación prevista sobre el Fondo de Inversión tal y como asevera el contrato: " el cliente- partícipe manifiesta haber recibido con anterioridad a la primera suscripción de participaciones del Fondo la información y documentación prevista en la vigente normativa reguladora de las instituciones de inversión colectiva, en particular en el Real Decreto 1993/90. La versión completa del folleto e informe trimestral podrá ser obtenida de forma gratuita por el partícipe que lo solicite. En vistas a una información comprensible y suficiente para que el consumidor pueda elaborarse un juicio fundado sobre los costes y riesgos que implica la suscripción del fondo de inversión comercializado, el art. 17 de la Ley 35/2003 de Instituciones de Inversión Colectiva establece que deberá entregarse al consumidor el folleto simplificado y el informe de gestión del último semestre, además del folleto completo con el reglamento del fondo y los informes trimestrales y anual si así se solicitan. De haber sido entregada toda esta documentación imprescindible para la libre conformación de la voluntad contractual, se podría haber comprobado que en este fondo durante los primeros ... meses se cobra una comisión por rescatar las participaciones. No se recibió sin embargo todo esta información hasta el momento del reembolso, junto con el informe trimestral.

Por lo expuesto, **SE SOLICITA:**

Que se permita reembolsar el Fondo de Inversión sin penalización, es decir, sin cobrar el ...% de comisión de reembolso.

Ena dedel 20..

FIRMA





12. PETICIÓN DE REEMBOLSO

esA petición del partícipe de un FIM, las sociedades gestoras están obligadas a efectuar el reembolso de las participaciones solicitadas en el plazo máximo de tres días hábiles.

MODELO DE RECLAMACIÓN:

Don/Dña ... , mayor de edad, con domicilio a efectos de notificación en ... , provisto de DNI ... comparece ante este departamento y como mejor proceda, **EXPONE:**

Primero.- D/Dña ... partícipe del fondo ... , por importe de ... , y en disposición de nº de cuenta asociada ... , desea realizar el reembolso de ... participaciones en tanto que el régimen de reembolsos del reglamento del fondo establece la liquidez de su inversión para el supuesto en que se encuentra a día de emitir la presente orden.

Por lo expuesto, **SE SOLICITA:**

Reembolsar el fondo el día ... según lo indicado en las características del Fondo.

Ena dedel 20..

FIRMA



¿A QUE TIENE USTED DERECHO COMO PEQUEÑO AHORRADOR – INVERSOR?

Cambios que establece la normativa MIFID en la Ley española del Mercado de Valores

Los cambios normativos que afectan al actual panorama del ahorro – inversión aparecen recogidos en la denominada “**DIRECTIVA MIFID**”, Directiva de Mercados de Instrumentos Financieros. Es la más importante reforma llevada a cabo en la Ley del Mercado de Valores española desde su promulgación en 1988, que da nueva redacción a 38 artículos y añade 43 nuevos artículos.

La reforma afecta a todos los aspectos de la ordenación del mercado de valores: a su ámbito, a los instrumentos financieros, a las bolsas (que pierden su monopolio), a los inversores, etc., ampliando sus derechos como clientes de las empresas de servicios de inversión, y también a la autoridad, reforzando los poderes de la CNMV.

RESUMEN DE LA NUEVA LEY

La noción de “instrumento financiero”, comprendiendo los valores negociables junto a otros instrumentos como los derivados, pasa a ser el ámbito objetivo de la Ley. Se supera así aquella doctrina, formalista, que contraponía la noción de valor negociable frente a la de instrumento financiero, como si los valores negociables no fueran instrumentos financieros.

Las bolsas pasan a ser consideradas como simples sistemas de contratación que tendrán que competir con los nuevos “sistemas multilaterales de negociación” y con la posibilidad de que las entidades de crédito o las empresas de servicios de inversión internalicen de forma sistemática las órdenes que reciban de sus clientes.

Se amplían los requisitos financieros de las empresas de inversión, los agentes deberán de contar con un capital de 25.000 euros las SAFIs (Sociedades de Asesoramiento Financiero, nuevos prestadores dedicados exclusivamente a asesoramiento), las sociedades gestoras de carteras deberán contar con 100.000 euros, las agencias de valores desde 500.000 a 120.000 euros y las sociedades de valores deberán contar con 2 millones de euros.

Por lo demás, uno de los títulos que más se amplía es el VII, de normas de conducta, ahora dividido por fin en dos capítulos, uno dedicado a las normas de conducta frente a la clientela y otro sobre abuso de mercado. En él se incorpora la obligación profesional de distinguir entre los clientes minoristas y profesionales, con desarrollo de las obligaciones de diligencia y transparencia que imponen a los prestadores de servicios de inversión el deber de conocer al cliente y de ofrecerle el producto o servicio más adecuado a su perfil.

La CNMV sale reforzada con la reforma. Entre sus nuevas facultades de policía podrá citar y tomar declaración, realizar inspecciones en cualquier dependencia de las empresas supervisadas, requerir registros telefónicos o de tráfico de datos, solicitar el embargo o la congelación de activos y adoptar, en fin, cualquier tipo de medida para asegurarse que las empresas y los mercados sigan cumpliendo los requisitos legales.

Otro aspecto importante de la reforma es el que afecta al asesoramiento y a la comercialización financiera. El asesoramiento en materia de inversión pasa a ser considerado nuevo servicio de inversión, que sólo podrán ejercitar las denominadas “sociedades de asesoramiento financiero”, nuevas empresas de servicios de inversión. Por lo tanto, las personas físicas no podrán seguir dedicándose profesionalmente al asesoramiento de inversiones.

Por otro lado, la promoción de servicios de inversión y la captación de clientes por las empresas de servicios de inversión sólo podrá realizarse por las propias empresas o a través de agentes. Dichos agentes podrán actuar para uno o para varios prestadores de servicios de inversión.

En resumen, la norma busca: modernizar los mercados a través de la competencia, proteger más a los inversores a través de mayor información, una mayor organización de las entidades a través de más controles internos y mejorar las potestades de la CNMV a través de mayor supervisión.

El Ahorro-inversión no debe ser

Bancos y Cajas de ahorros tienen que aplicar los derechos del

MODIFICACIONES RECIENTES DE LA LEY DEL MERCADO DE VALORES

La nueva normativa Mifid, recogida en la Ley del Mercado de Valores contiene novedades respecto a los pequeños inversores, las principales son: clasificación de los clientes, información, publicidad, gestión de consultas, quejas y reclamaciones, la formación en materia financiera, gestión de órdenes y mejor ejecución y la obligación de las entidades de conocer al cliente a través de los tests de idoneidad y conveniencia.

Las cuestiones que principalmente señala Mifid respecto a los pequeños inversores son: información, publicidad, gestión de consultas, quejas y reclamaciones y la formación financiera. En las relaciones con los clientes los principales temas que se tratan son:

- Clasificación de clientes
- Conocimiento del cliente: tests de idoneidad y conveniencia.
- Gestión de órdenes y mejor ejecución.

CLASIFICACIÓN DE CLIENTES

La normativa Mifid marca diferentes niveles de protección en función del tipo de cliente, actual o potencial, y los tipos de productos o servicios. Los criterios de clasificación se realizarán según la experiencia inversora, los conocimientos, la capacidad financiera y el status de la entidad.

La tipología de clientes que señala MIFID es:

- Minorista** (el que no es profesional y que tendrá protección plena). Esta es la tipología en la que encaja el pequeño ahorrador-inversor.
- Profesional**, que tendrá una protección limitada
- Contraparte elegible**, que no tendrá ninguna protección.

Las ESIS (empresas de servicios de inversión) deberán notificar a los clientes, nuevos y existentes, la nueva categorización de clientes establecida por la directiva 2004/39 CE. Las empresas de inversión deberán informar a los clientes en un soporte duradero

MIFID Y ASESORAMIENTO

La nueva normativa obliga a comercializar los servicios y productos financieros dirigidos a "pequeños ahorradores - inversores" o "minoristas" con el soporte de unos "tests" según las circunstancias. La mera ejecución en la que el cliente solicita que la entidad ejecute una operación no necesita de ningún test.

PRODUCTOS COMPLEJOS

Son aquellos que presentan alguna de estas características:

- Tienen un componente derivado en su estructura.
- No tienen una liquidez frecuente a precios de mercado.
- Implican apalancamiento para el cliente.

No existe una información pública completa (como el folleto en el caso de los fondos de inversión) sobre el instrumento o dicha información es difícil de entender por un cliente minorista medio.

Derivados: futuros, opciones, swaps, warrants, turbowarrants, FRA, Contratos por diferencias (CFD) Fondos de Inversión Libre (hedge funds) y Fondos de fondos de inversión libre (Fondos de hedge funds), Bonos, notas o cualquier otro producto estructurado que incluya derivados o apalancamiento.

ASESORAMIENTO Y GESTIÓN DE CARTERAS:

TEST DE IDONEIDAD

RESTO DE SERVICIOS DE INVERSIÓN:

Si no es a iniciativa del cliente:

TEST DE CONVENIENCIA

Si es a iniciativa del cliente:

y es un producto complejo:

TEST DE CONVENIENCIA

y si no es un producto complejo:

La entidad sólo debe ejecutar la orden.

PRODUCTOS SIMPLES:

Acciones cotizadas en mercados regulados.

Letras del Tesoro, Bonos y obligaciones del Estado.

Pagarés, bonos y obligaciones por administraciones públicas, empresas, o fondos de titulización.

Fondos inversión UCITS.

el pariente pobre financiero

MIFID para favorecer a los ahorradores

LAS ENTIDADES FINANCIERAS OBLIGADAS A CONOCERLE Y A OFRECERLE LO QUE LE CONVIENE

Para venderle cualquier producto es necesario que las entidades financieras le conozcan y le ofrezcan productos que se adapten a su perfil. Debe Usted evitar que las entidades le den un cuestionario o test que simplemente sea una formalidad, es importante que entienda perfectamente lo que le pregunten sino, no firme.

TEST DE IDONEIDAD

La empresa debe comprender los hechos esenciales sobre el cliente y debe disponer de una base razonable para creer que la operación:

Responde a los objetivos de inversión del cliente

El cliente puede asumir los riesgos financieros de inversión

El cliente cuente con experiencia y conocimientos necesarios

Para ello debe

CONOCER LA SITUACIÓN FINANCIERA :

- a) Fuente y nivel de ingresos regulares
- b) Patrimonio del cliente: activos, inversiones, inmuebles, liquidez...
- c) Gastos y pagos periódicos.

Y también debe

CONOCER LOS OBJETIVOS DE INVERSIÓN:

- a) Duración prevista de la inversión.
- b) Grado de tolerancia y perfil de riesgo
- c) Finalidad de la inversión.

TEST DE CONVENIENCIA.

Las empresas al evaluar si un servicio de inversión o producto resulta apropiado para un cliente, deben determinar si el cliente tiene conocimientos y experiencia necesarios para comprender los riesgos del servicio:

- Familiaridad con el instrumento, servicio o transacción.
- Naturaleza, frecuencia volumen y periodo en el que el cliente ha operado con instrumentos financieros
- Nivel de educación y profesión actual o pasada del cliente.



RECLAMACIONES EN MATERIA DE ACCIONES

Quizás la Bolsa sea, de entre los productos y servicios de ahorro inversión, la parte más compleja para el pequeño inversor. El elemento principal es una cuenta de valores, a través de esta ella se administrará la cartera de valores que tengamos, es decir, las compras y ventas, suscripciones, etc. A lo largo de nuestro periplo en bolsa vamos a realizar diversas órdenes: "limitadas", "on Stop", "por lo Mejor", "de ejecución mínima".

ACCIONES

MODELOS DE RECLAMACIONES:

13. ORDENES DE VENTA NO EJECUTADAS
14. INFORMACIÓN DE ACCIONES SIN VALOR
15. COBRO DE COMISIONES DE ADMINISTRACIÓN DE VALORES POR PERIODO
16. DUPLICIDAD DE COMISIONES POR LA EJECUCIÓN FRAGMENTADA DE UNA ORDEN DE VENTA DE VALORES





13. ÓRDENES DE VENTA NO EJECUTADAS

Las órdenes de valores, deben entenderse como los mandatos e instrucciones que a través de los canales habilitados por las entidades, son propuestas por los inversores para la ejecución de una operación relacionada con valores negociables.

MODELO DE RECLAMACIÓN:

Don/Dña ... , mayor de edad, con domicilio a efectos de notificación en ... , provisto de DNI ... comparece ante este departamento y como mejor proceda, **EXPONE:**

Primero.- Don/Dña ... dio orden de compra de los títulos ... a euros cada valor. En total adquirió ...valores. La orden de compra tiene el número ... y se transmitió al intermediario a través de uno de los sistemas que ésta habilita..

Segundo.- El día ... , antes de que cerrase la bolsa , dio la orden de venta de los títulos ... que cotizaban a ... euros cada valor. Sin embargo, la orden no se ejecutó.

Tercero.- Acudí a la oficina de la entidad prestadora del servicio de inversión para comprobar la orden, apareciendo ésta cancelada en el detalle de ordenes, sin que en ningún momento se hubiera dado instrucción en este sentido ni especificado condición alguna (orden limitada o de ejecución mínima) que imposibilitara su negociación en el mercado. La normativa vigente exige que las entidades de servicios de inversión actúen con el debido cuidado y la máxima diligencia.

Por lo expuesto, **SE SOLICITA:**

Que se explique el porque de la cancelación de la orden transmitida.

Ena dedel 20..

FIRMA





14. INFORMACIÓN DE ACCIONES SIN VALOR

Existe la posibilidad de que se dejen de pagar comisiones de administración en acciones de sociedades excluidas de cotización, en situación de inactividad. Para ello existe el procedimiento de renuncia voluntaria al mantenimiento de la inscripción, en el registro de anotaciones en cuenta. Esto debe ser facilitado por la entidad.

MODELO DE RECLAMACIÓN:

Don/Dña ... , mayor de edad, con domicilio a efectos de notificación en ... , provisto de DNI ... comparece ante este departamento y como mejor proceda,
EXPONE:

Primero.- Don/Dña ... es titular de acciones ... , carentes de todo valor en la actualidad. La accionista desea información sobre la situación registral de la empresa cotizada. Semestralmente la entidad depositaria de las acciones cobra unas comisiones de ... euros.

Por lo expuesto, **SE SOLICITA:**

Primero.- Que se informe de la situación registral de la empresa, ya que si han transcurrido cinco años de inactividad se procederá a anular las acciones para evitar el cobro de la comisión de custodia.

Ena dedel 20..

FIRMA





15. COBRO DE COMISIONES DE ADMON. DE VALORES POR PERIODO

Es frecuente que se dé el caso de que las entidades cobren varias comisiones de administración en el mismo periodo generadas por haber vendido valores de idéntica clase en dos momentos distintos del mismo trimestre/semestre.

MODELO DE RECLAMACIÓN:

Don/Dña ... , mayor de edad, con domicilio a efectos de notificación en ... , provisto de DNI ... comparece ante este departamento y como mejor proceda, **EXPONE:**

Primero.- Don/Dña es titular de la cuenta de valores ... , contratada con la entidad Se adjuntan extractos de la misma.

Segundo.- El día ... traspasó una serie de acciones a su cuenta. Posteriormente la citada entidad procedió a cargarle la cantidad de ... euros en concepto de comisiones de administración correspondientes al primer trimestre del añoEn la práctica, ya fue aplicada una comisión trimestral por unos valores que únicamente habían estado depositados en su cuenta.

Tercero.- El cobro de esta comisión resulta improcedente y erróneo, como se infiere del Capítulo I (Tipos de Interés, Comisiones y Obligaciones de Información), artículo Quinto de la Orden de 12 de diciembre de 1989 sobre "Tipos de Interés y Comisiones, Normas de Actuación, Información a Clientes y Publicidad de las Entidades de Crédito". El citado artículo, en su párrafo tercero, expresa que "En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente. Las comisiones o gastos repercutidos deberán responder a servicios efectivamente prestados o a gastos realizados.

Cuarto.- Los cargos que han sido aplicados están recogidos en el contrato de apertura de la cuenta de valores, señalándose la cuantía de las comisiones de administración de valores. Sin embargo, ni en el contrato suscrito ni en la página web de la entidad en cuestión figura referencia alguna a la periodicidad con que esta comisión es aplicable. El servicio se presta, y en consecuencia deberá cobrarse, trimestralmente. En virtud del art. 10 del Real Decreto 629/1993 sobre Normas de actuación en los Mercados de Valores y Registros Obligatorios, las tarifas establecidas libremente por la entidad de servicios de inversión deberán incluirse en un folleto redactado de forma clara, concreta y fácilmente comprensible por la clientela.

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA:**

Primero.- Que determine y comunique a la entidad financiera lo improcedente de los cargos realizados en concepto de comisiones por administración de valores.

Segundo.- Que se obligue a la entidad financiera a devolver a mi cuenta o a facilitarme mediante un talón nominativo los importes cargados en mi cuenta y cobrados en exceso respecto a la cantidad que efectiva y legalmente debía haberse aplicado

Ena dedel 20..

FIRMA





RECLAMACIONES EN MATERIA DE PLANES DE PENSIONES

Los Planes de Pensiones son fórmulas de ahorro vinculadas a la jubilación que por su propias características producen reclamaciones propias que saldrán de los rasgos que a continuación sucintamente citamos. Su principal objetivo es crear un complemento a la pensión de la Seguridad Social a través de aportaciones durante la vida laboral activa.

PLANES DE PENSIONES

MODELOS DE RECLAMACIONES:

16. SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN Y DISCONFORMIDAD CON SALDO CONSOLIDADO
17. FALTA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL
18. RESCATE POR DESEMPLEO MAYOR A DOCE MESES
19. PROBLEMAS A LA HORA DE RESCATAR EN FORMA DE RENTA EN UN PLAN DE PENSIONES
20. SOLICITUD DE MOVIMIENTO DEL PLAN
21. FALTA PARTE DE CAPITAL DE RESCATE
22. MODIFICACIÓN DE CLÁUSULA SIN RAZÓN APARENTE





16. SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN Y DISCONFORMIDAD CON SALDO CONSOLIDADO

La rentabilidad de estos fondos pueden garantizar al vencimiento, bien una rentabilidad la cual siempre dependerá de la fluctuación del fondo (en tal caso puede que al finalizar el mismo, la rentabilidad no sea la prometida, en tal caso, se aseguraría el capital invertido), bien se puede dar la posibilidad de que lo que se garantice sean los intereses pero no lo invertido inicialmente.

MODELO DE RECLAMACIÓN:

Don/Dña ... , mayor de edad, con domicilio a efectos de notificación en ... , provisto de DNI ... comparece ante este departamento y como mejor proceda, **EXPONE:**

Primero.- Se acompaña como doc. 1 copia del histórico de la Libreta de Ahorro Pensión facilitado por la entidad. El total de las aportaciones efectuadas por la reclamante durante la duración total del plan ascienden –según cálculo efectuado por el propio interesado- a una cantidad que resulta sensiblemente superior al saldo consolidado reconocido por esta entidad. Se acompaña como doc. 2 copia del estudio de aportaciones efectuado. No se alcanza a entender cómo un plan con una rentabilidad garantizada pueda arrojar un saldo negativo como es el caso.

Además de la información semestral (pudiendo la periodicidad ser trimestral a petición del consumidor) con que las entidades gestoras, de acuerdo al art. 48. 4. del **Real Decreto 304/2004 por el que se aprueba el Reglamento de planes y fondos de pensiones**, deberán remitir a los partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones individuales información sobre la evolución y situación de sus derechos económicos en el plan, el art. 79 bis de la Ley del Mercado de Valores, aplicable a empresas que presten servicios de inversión, obliga a las mismas a mantener, en todo momento, adecuadamente informados a sus clientes. Esta disposición se concreta aún más en el art. 16 del RD 629/1993, que obliga a la entidad a informar al cliente con la debida diligencia de todos los asuntos concernientes a sus operaciones, debiendo disponer y difundir cualquier dato que pueda ser de utilidad al consumidor en función del servicio prestado.

Por lo expuesto, **SE SOLICITA:**

Una explicación por parte de la entidad respecto a la rentabilidad negativa que ha arrojado el plan suscrito por el compareciente, remitiendo a tal efecto el estudio detallado del total de las aportaciones efectuadas y de las rentabilidades obtenidas.

Ena dedel 20..

FIRMA





17. FALTA DE DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL

La entrega de la documentación contractual es de obligado cumplimiento por la entidad según el art. 101 del RD 304/2004 que regula el Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones.

MODELO DE RECLAMACIÓN:

Don/Dña ... , mayor de edad, con domicilio a efectos de notificación en ... , provisto de DNI ... comparece ante este departamento y como mejor proceda, **EXPONE:**

Primero.- Que Don/Dña ... contrató en su momento a través de la entidad reclamada un Plan de Pensiones individual siendo sus únicas exigencias la ausencia de riesgo incluso a costa de un escaso rendimiento.

Segundo.- Que nuestra representada no ha recibido en ningún momento copia del documento contractual que en su día se firmó .siendo esta exigencia de obligatorio cumplimiento según la norma sexta de la Circular nº 8/1990, de 7 de septiembre. "la entrega de documentación contractual es de obligado cumplimiento por la entidad". A mayor abundamiento, el art. 101 del Real Decreto 304/2004 por el que se aprueba el Reglamento de planes y fondos de pensiones establece que la contratación de un plan de pensiones se formalizará mediante un documento o boletín de adhesión suscrito por el partícipe conjuntamente con el promotor del plan, la gestora y depositaria, debiendo señalarse en este contrato el lugar y forma en que el partícipe podrá acceder en cualquier momento a la declaración de la política de inversión. Además, en virtud del art. 48, debía habersele entregado, con carácter precontractual, copia de los últimos informes semestrales y anual para hacerse una idea del rendimiento histórico del fondo, de su composición de cartera y grado de asunción de riesgos de la política de inversión.

Tercero.- Que de la falta de entrega de dicho documento contractual (que ya ha sido solicitada en repetidas ocasiones a la entidad reclamada sin éxito alguno) cabría deducir, según propias palabras del Servicio de Reclamaciones del Banco de España para casos similares, "o bien que los contratos no han sido formalizados en el momento inicial o bien que no han sido custodiados debidamente". Cualquiera que fuera el caso, lo cierto es que este proceder no es ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA:**

Su intervención para que la entidad facilite copia del documento contractual.

Ena dedel 20..

FIRMA





18. RESCATE POR DESEMPLEO MAYOR A DOCE MESES

Esta es una de las causas excepcionales que recoge la normativa para la recuperación anticipada de las prestaciones de un plan de pensiones, para que se de esta situación, tal y como recoge el artículo 9 de Real Decreto 304/2004, tienen que producirse todas estas circunstancias:

- *Desempleo durante periodo continuado de 12 meses (Cumpliendo los requisitos para que se de esta situación).*
- *No tener derecho a prestaciones de desempleo en su nivel contributivo o haberlo agotado*
- *Estar inscrito en el Servicio Público de Empleo*

MODELO DE RECLAMACIÓN:

Don/Dña ... , mayor de edad, con domicilio a efectos de notificación en ... , provisto de DNI ... comparece ante este departamento y como mejor proceda, **EXPONE:**

Primero.- Que entre las contingencias cubiertas en el plan de pensiones ... suscrito por Don/Doña ... , según el cuaderno de condiciones, la situación legal de desempleo durante un periodo de 12 meses permite el cobro de los derechos consolidados, estableciéndose como medida aseguradora que tal situación no se deba a caso fortuito y meramente temporal.

Segundo.- Que dicho plan de pensiones se halla igualmente sujeto al articulado del R.D. 304/2004 de 25 de febrero, cuyo artículo 9. 3. recoge como causa excepcional de liquidez el supuesto de desempleo de larga duración siempre que los partícipes desempleados reúnan las siguientes condiciones:

- Hallarse en situación legal de desempleo durante un período continuado de al menos 12 meses, esto es, extinción de la relación laboral o administrativa y suspensión del contrato de trabajo contemplados como tales situaciones legales de desempleo en el artículo 208.1 de la Ley General de la Seguridad Social.
- No tener derecho a las prestaciones por desempleo en su nivel contributivo, o haber agotado dichas prestaciones.
- Estar inscrito en el Servicio Público de Empleo Estatal u organismo público competente como demandante de empleo en el momento de la solicitud.

La concurrencia de todas estas circunstancias queda contrastada en la documentación que se adjunta al presente escrito.

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA:**

Que la gestora tenga por realizada la comunicación de su decisión de retirar los fondos resultantes de sus aportaciones hasta el momento, considere correcto el presente escrito y proceda al saldo de la operación.

Ena dedel 20..

FIRMA





19. RESCATE POR MUERTE DE LA PERSONA QUE TENIA PLAN DE JUBILACION

En caso de muerte del asegurado, los beneficiarios serán quienes reciban el importe del seguro. Si no hay beneficiario designado, el importe del seguro se pagara a la sucesión del asegurado. Es requisito imprescindible para ello presentar la liquidación del Impuesto de Sucesiones.

MODELO DE RECLAMACIÓN:

Don/Dña ... , mayor de edad, con domicilio a efectos de notificación en ... , provisto de DNI ... comparece ante este departamento y como mejor proceda, **EXPONE:**

Primero.- Don/Dña... falleció el día ... Era titular de un seguro de vida con nº de póliza A la entidad aseguradora se la hizo saber del fallecimiento del partícipe y, tal como requirió, se presentó la liquidación del impuesto de sucesiones, que la administración tardó tiempo en realizar.

Segundo.- En la liquidación se ha incluido la indemnización en caso de fallecimiento por el importe de los derechos consolidados que se habían ido generando a favor del partícipe.

Por lo expuesto, **SE SOLICITA:**

Que se proceda cuánto antes al pago de la indemnización a sus beneficiarios.

Se adjunta diversa documentación (liquidación de impuesto de sucesiones, acta de defunción, DNI de esposa e hijos).

Ena dedel 20..

FIRMA



20. SOLICITUD DE MOVIMIENTO DEL PLAN DE JUBILACIÓN

El asegurado puede disponer en cualquier momento la información relativa a su plan de jubilación.

MODELO DE RECLAMACIÓN:

Don/Dña ... , mayor de edad, con domicilio a efectos de notificación en ... , provisto de DNI ... comparece ante este departamento y como mejor proceda, **EXPONE:**

Primero.- Don/Dña ... es titular de un certificado individual de Seguros, comprendido dentro de una póliza colectiva de seguro individual de pensiones. Se adjunta copia del certificado . La fecha de vencimiento del plan está prevista para el día ...

Segundo.- El art. 16 del RD 629/1993, en consonancia con el espíritu del art. 13 de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios de 1984, obliga a la entidad a informar al cliente con la debida diligencia de todos los asuntos concernientes a sus operaciones, debiendo disponer y difundir todo dato y consideración que pueda ser de utilidad al consumidor en función del servicio prestado.

Por lo expuesto, **SE SOLICITA:**

Que se envíe un extracto de todo el movimiento del plan desde el comienzo, indicando las modalidades de reembolso a fecha de vencimiento.

Ena dedel 20..

FIRMA





21. FALTA PARTE DEL CAPITAL DE RESCATE

El asegurado de un plan de pensiones tiene el derecho a la hora de solicitar su rescate a que se le pague el importe del capital en la modalidad que él haya elegido. Si ha elegido modalidad de abono del capital de una sola vez, la entidad tiene el deber de pagarle la totalidad de lo que le corresponde.

MODELO DE RECLAMACIÓN:

Don/Dña ... , mayor de edad, con domicilio a efectos de notificación en ... , provisto de DNI ... comparece ante este departamento y como mejor proceda, **EXPONE:**

Primero.- A pesar del tiempo transcurrido desde que se solicitó el recate en forma de capital de las participaciones de Don/Doña ... en el fondo de pensiones ... , sólo ha sido abonado parte del capital resultante de dicho Plan, quedando pendiente a fecha de hoy el pago de las cantidades que quedan hasta completar la totalidad del referido capital. El art. 10. 4 del RD 304/2004 establece que el reconocimiento del derecho a la prestación deberá ser notificado al beneficiario mediante escrito firmado por la entidad gestora, dentro del plazo máximo de quince días hábiles desde la presentación de la documentación correspondiente, indicándole la forma, modalidad y cuantía de la prestación, periodicidad y vencimientos, formas de revalorización, posibles reversiones, y grado de aseguramiento o garantía, informando en su caso del riesgo a cargo del beneficiario, y demás elementos definitorios de la prestación, según lo previsto en las especificaciones o de acuerdo a la opción señalada por aquél. En el supuesto que le expongo, al tratarse del cobro de un capital inmediato, éste deberá ser abonado al beneficiario dentro del plazo máximo de 7 días hábiles desde que éste presentase la documentación correspondiente.

Por lo expuesto, **SE SOLICITA:**

El abono inmediato de los derechos consolidados a mí favor y aún pendientes de percibir.

Quedando a la espera de recibir noticias tuyas, reciban un cordial saludo.

Ena dedel 20..

FIRMA





22. MODIFICACIÓN DE CLÁUSULA SIN RAZÓN APARENTE

El artículo 3 de la Ley de Contrato de Seguro establece que las condiciones generales, habrán de incluirse en la proposición del seguro y también en la póliza si fuese necesario. Han de estar redactadas de manera clara y precisa, destacando las cláusulas limitativas de los derechos del asegurado.

MODELO DE RECLAMACIÓN:

Don/Dña ... , mayor de edad, con domicilio a efectos de notificación en ... , provisto de DNI ... comparece ante este departamento y como mejor proceda, **EXPONE:**

Primero.- Don/Dña ... contrató un seguro de vida con nº de certificado ... (doc. 1).

Segundo.- En el contrato se indica que la forma de pago de la prima es mensual, permitiéndose aportaciones extraordinarias. Desde la apertura del plan de ahorro Don/Dña..... ha ido realizando aportaciones extraordinarias.

Tercero.- Junto con la carta que comunicaba el tipo de interés aplicable al semestre se adjuntaba un documento indicando la posibilidad de solicitar la elevación de la cuota periódica y la posibilidad de hacer aportaciones extraordinarias. Se adjunta copia de las cartas.

Cuarto.- A Don/Dña ... se le ha impedido realizar una aportación extraordinaria el día El empleado le indica que no es posible realizar aportaciones extraordinarias en planes de ahorro juveniles.

Por lo expuesto, **SE SOLICITA:**

Que se permita realizar aportaciones extraordinarias ya que no existe ninguna prohibición expresa para ello, y además se le ha permitido realizarlas en ocasiones anteriores.

Ena dedel 20..

FIRMA





RECLAMACIONES EN MATERIA DE OTROS PRODUCTOS

Otros productos, residuales para el pequeño ahorrador por su complejidad o inhabitualidad, son los Futuros (que son acuerdos estandarizados para comprar o vender activos), las Opciones y Warrants (son derechos condicionados sobre acciones) y los United Linked (son seguros de vida, pero en la práctica es un vehículo para invertir en fondos de inversión).

OTROS PRODUCTOS

MODELOS DE RECLAMACIONES:

23. OBLIGACIONES SUBORDINADAS

24. FALTA DE COBRO DE RECIBOS





23. OBLIGACIONES SUBORDINADAS

Son títulos valores emitidos por la propia entidad, de renta fija y transmisibles y con vencimiento a largo plazo. Sólo se pueden vender si hay un comprador interesado, ya que no es posible la recompra por la entidad. Sí que cabría la posibilidad de que la entidad amortice previa autorización del Banco de España ,por eso la CNMV recomienda consultar los folletos de emisión registrados en ella, antes de adquirirlas.

MODELO DE RECLAMACIÓN:

Don/Dña ... , mayor de edad, con domicilio a efectos de notificación en ... , provisto de DNI ... comparece ante este departamento y como mejor proceda, **EXPONE:**

Primero.- Don/Dña ... adquirió obligaciones subordinadas de la entidad

Segundo.- El empleado le explicó las condiciones del producto: carecía de riesgo, liquidez puesto que en el caso de necesitar el dinero no habría problema en rescatarlo comunicándose así a la oficina que al cabo de unos días le pondría a su disposición el dinero invertido sin pérdidas. Le indicaron que era un producto muy bueno.

Tercero.- Ante estas explicaciones se depositó ... euros. El empleado siempre le había comentado que aunque vencía al cabo de unos años, podía pedir cuando desease la cancelación y entonces le devolverían el dinero sin penalización. Sólo tiempo después le proporciona el empleado unas condiciones contractuales de las obligaciones subordinadas.

Cuarto.- Se puede comprobar entonces que está garantizado el ... % del cupón hasta cierta fecha y que a partir de entonces será otro el cupón a recibir. También se les indica que para deshacerse del producto tienen que dar una orden de venta en el mercado secundario pero que hay varias órdenes de venta y ninguna de compra y que además no se están introduciendo al precio del nominal, por lo que en caso de ejecutarse la orden de compra se perdería capital. Las órdenes de venta duran un mes y si no se venden se anulan. La única posibilidad es que la empresa emisora las amortice con previa autorización de la CNMV.

Quinto.- De conocerse las características reales de este producto, no se habría contratado.

Por lo expuesto, **SE SOLICITA:**

Que Don/Dña ... pueda recuperar su dinero sin tener pérdidas de capital tal y como se le prometió.

Ena dedel 20..

FIRMA





24. FALTA DE COBRO DE RECIBOS

La falta de abono de los recibos de las primas, siempre que no sea responsabilidad del asegurado no puede ser imputado a éste, debido a que por Ley le supondría un perjuicio contractual grave.

MODELO DE RECLAMACIÓN:

Don/Dña , mayor de edad, con domicilio a efectos de notificación en ... , provisto de DNI comparece ante este departamento y como mejor proceda, **EXPONE:**

Primero.- Don/Doña ... era asegurado por una póliza de duración anual renovable automáticamente. Se adjunta póliza doc.1.

Segundo.- Se comunicó a la entidad aseguradora, con varios meses de antelación, su intención de no renovar las pólizas a fecha de vencimiento.

Tercero.- El pago de la prima se realizaba mensualmente. Sin embargo a partir de comunicar la no renovación, se dejó de cargar el cobro de la prima a la cuenta en que se tenía domiciliado. El último recibo que se cobró fue varios meses antes del efectivo vencimiento del año en que se estaba incurso, de forma ajena a la voluntad del consumidor, que en ningún momento pidió truncar la cobertura de ese año completo. Se adjunta copia de las domiciliaciones de los recibos.

Cuarto.- Cuando llegó la fecha anual de vencimiento y quiso reembolsar el dinero acumulado hasta entonces, se le indicó que debería abonar los meses no pagados. El hecho de no cobrar esos meses no es imputable al consumidor en tanto que esos recibos no fueron cargados por la entidad aseguradora. Meses después, y a pesar de haber abonado las cantidades impagadas por esos tres meses, se recibe una carta en la que se indica que debido al tiempo transcurrido sin haber abonado los recibos de las pólizas, quedando anuladas dos de ellas, se paraliza la cuenta de ahorro y no se acepta el abono realizado para compensar, perdiéndose pues la rentabilidad correspondiente a esos meses que se dejaron de realizar las aportaciones.

Quinto.- En relación al pago de la prima el artículo 14 de la Ley de Contrato de Seguro establece "El tomador del seguro está obligado al pago de la prima en las condiciones estipuladas en la póliza. Si se han pactado primas periódicas, la primera de ellas será exigible una vez firmado el contrato. Si en la póliza no se determina ningún lugar para el pago de la prima, se entenderá que éste ha de hacerse en el domicilio del tomador del seguro". En este caso sí que se había determinado un lugar de pago que era a través de domiciliación bancaria.

Sexto.- La persona que le gestiona el seguro considera que puede pagar esos meses que no se le han cobrado y no habrá ningún problema. La entidad, un mes más tarde de abonar los recibos, considera que no es posible debido al tiempo transcurrido. El artículo 15 apartado segundo de la Ley de Contrato de Seguro establece: "En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del asegurador queda suspendida un mes después del día de su vencimiento. Si el asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima, se entenderá que el contrato queda extinguido. En cualquier caso, el asegurador, cuando el contrato esté en suspenso, sólo podrá exigir el pago de la prima del período en curso". Las primas pendientes se abonaron dentro de los meses que establece este artículo de la Ley de Contrato de Seguro. Pero lo importante es que el problema del pago de estos meses no es imputable al asegurado sino a la compañía de seguros que no emitió los recibos por lo que deberá aceptar el pago posterior y así poderse reembolsar el dinero de acuerdo a ocho años completos.

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA:**

La aceptación de las susodichas mensualidades de la prima y por tanto el acceso a las cantidades garantizadas por la ininterrupción de las aportaciones durante ocho años consecutivos.

Ena dedel 20..

FIRMA





CONSEJOS EN MATERIA

El auge que en los últimos años ha experimentado la contratación de productos y servicios financieros y bancarios, está teniendo consecuencias para los derechos de los usuarios de dichos servicios.

Es evidente que nos encontramos ante un mercado financiero caracterizado por una enorme complejidad, los productos que son objeto de comercialización por parte de las entidades necesitan cada vez más de unos conocimientos técnicos y una experiencia que no están al alcance de cualquier usuario.

A la hora de contratar, el cliente-consumidor se sitúa en una relación de desequilibrio, totalmente ajeno a la realidad y complejidad bancarias, lo que le hace objetivo fácil de intensas ofensivas comerciales que dejan al descubierto la vulnerabilidad de sus derechos económicos. Esta tendencia, en modo alguno, puede entenderse acorde con los principios de igualdad y justicia puesto que son los ahorros de los usuarios los que están en juego y, precisamente por ello, los deberes de información, base sobre la que se sustenta la normativa sobre disciplina bancaria y financiera, han de estar reforzados para que se tomen las decisiones más meditadas posibles y se eviten de forma eficaz realizar actuaciones contrarias a los legítimos intereses de los consumidores.

A continuación se van a exponer una serie de recomendaciones, las cuales no son sino una mera orientación a seguir de cara a una futura elección del destino de sus ahorros, para así evitar futuras reclamaciones a las entidades financieras y comisionados:

INFORMACIÓN

- ☞ Cuando se procede a realizar una inversión, se debe ser consciente de que el principal responsable a la hora de gestionar el ahorro es el consumidor, como propietario del capital. Es por ello, que resulta conveniente informarse tanto de la empresa en la que usted va a depositar los ahorros como en los valores o productos de inversión en los cuales va a establecer su confianza.
- ☞ Resulta imprescindible realizar un asesoramiento a cerca de lo que resulta más conveniente según el perfil de cada consumidor, pero es importante reseñar que la decisión final es del cliente y es él quien debe estar convencido de que lo que ha elegido es la opción que mejor se adapta a sus expectativas y necesidades inversoras.
- ☞ La entidad debe de remitir todos aquellos documentos acreditativos sobre la posesión de valores o del efectivo depositado, siendo imprescindible realizar una buena conservación de los mismos de manera cronológica.
- ☞ Tiene la entidad la obligación de remitir a su cliente la información periódica acerca del estado den sus inversiones, de los valores o del efectivo depositado.
- ☞ La entidad no podrá remitir extractos acerca de las inversiones de los clientes que estén detallados de manera genérica, en ellos tiene que aparecer reflejado las comisiones, gastos y retenciones aplicadas para que posteriormente el cliente analice cuales han sido sus ganancias o pérdidas que su inversión ha generado.



DE AHORRO-INVERSIÓN

EMPRESAS DE INVERSIÓN

- ☞ Compruebe ante todo que la entidad donde deposita su dinero está habilitada ante la CNMV para prestar servicios de inversión.
- ☞ Es importante conocer las actividades que está autorizada a realizar la entidad en la que deposita su capital.

PRODUCTOS

- ☞ Debe informarse antes de dar algún paso acerca de los servicios de inversión que ofrece la entidad, conociendo el coste de los mismos. Exigir tarifas máximas aplicables, las cuales deberán coincidir con las declaradas por la entidad en la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).
- ☞ A la hora de contratar cualquier producto o servicio, es imprescindible formalizar la relación entre ambas partes mediante un documento contractual. La entidad deberá entregar al cliente una copia firmada de dicho documento.

CONTRATACIÓN TELEMÁTICA

- ☞ En las inversiones vía Internet, vía telefónica o mediante cualquier otro medio telemático, es aconsejable posponer la decisión hasta que no se tenga toda la información por escrito. Resulta extremadamente necesario recabar toda la información posible acerca de los productos que se desean contratar y conocer los riesgos que conllevan, los cuales suelen ser mayores cuanto mayor es la expectativa de ganancia.

ESTRATEGIAS DE INVERSIÓN

- ☞ Advertir de la importancia de diversificar las inversiones o depósitos de grandes capitales en diferentes productos, y evitar firmar contratos de gestión de carteras que sean totalmente discrecionales y dejen carta libre a la empresa que presta los servicios de inversión.
- ☞ Es importante que desconfíe de todas aquellas ofertas que ofrecen rentabilidades por encima de la que actualmente ofrece el mercado. Desconfiar de todos aquellos rumores o confidencias en los que basar su decisión inversora, es fundamental examinar y asesorarse sobre los mismos.

COMISIONES

- ☞ En el dinámico sector financiero cabe la libre fijación de tarifas, comisiones e intereses, y se encuentra regido por una presumible libre competencia. De un lado, el usuario observa como las comisiones y otros gastos merman la rentabilidad de sus ahorros. De otro, las entidades perciben estas comisiones como el elemento mínimo de retribución de su actividad, que en la mayoría de las ocasiones contribuye a sufragar hasta en un 70% los gastos corrientes de la actividad. Recuerde que las comisiones son siempre negociables.

¿Porqué lo llaman depósito si invierte en fondos?

Deposito a 12 meses
Energía para su dinero
3,70%

Rentabilidad ni tan alta ni tan garantizada

elija el que elija, acertará.

AGENCIACIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR



CÓMO RECLAMAR EN MATERIA DE AHORRO - INVERSIÓN

Las entidades financieras no son infalibles, cometen errores y en ocasiones abusos. El mundo de los servicios financieros origina con frecuencia en el consumidor perjuicios ocasionados por el complejo ámbito en el que se encuentran a la hora de contratar un producto.

¿Cómo comenzar la reclamación?

Se puede reclamar contra cualquier actuación de una entidad financiera por la que el usuario se sienta perjudicado. Puede reclamar cualquier persona, física o jurídica, que sea cliente de una entidad supervisada por el Banco de España, CNMV y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones por motivos relacionados con cuestiones que afecten los intereses y derechos de las personas.

Si tiene algún problema con su Banco, Caja, Aseguradora o Agencia de Inversión, en primer lugar recomendamos, dirigirse a las distintas sedes que ADICAE posee en toda la geografía española para tener un asesoramiento acerca de cuales son los pasos a seguir para defender el menoscabo de sus intereses. Antes de acudir a la vías establecidas, habrá que plantear el problema a la entidad que comercializó el producto o servicio respecto al cual se haya generado el conflicto. La orientación y acción de una asociación como es ADICAE, puede resultar fundamental a la hora de resolver el problema.

Servicio de atención y Defensor del cliente:

Servicio de atención al cliente

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en su artículo 29 prevé el deber de las entidades financieras de atender las quejas y reclamaciones presentadas por su clientela, a cuyo fin establece existencia obligatoria en las mismas de un departamento o Servicio de Atención al Cliente, así como la posibilidad de designar un Defensor del Cliente para atender cierto tipo de reclamaciones. Además, la presentación a los indicados de las reclamaciones se considera un trámite previo necesario para su tramitación ante los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

Los titulares de los Servicio Atención al Cliente deberán contar con honorabilidad comercial y profesional y conocimientos adecuados, comunicándose su designación al Comisionado o Comisionados y autoridades supervisoras correspondientes.

Las entidades deberán separar su Servicio Atención al Cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, teóricamente para garantizar la autonomía en sus decisiones.

Defensor cliente

Respecto al Defensor del cliente, hemos de reseñar que ya antes de que se emitiera la Orden ECO 374/734/2004, las entidades financieras, sociedades de inversión y aseguradoras, ya contaban de manera voluntaria con estas figuras. La novedosa regulación de la Orden, no viene sino a reseñar un aspecto con el que ya se contaba anteriormente y es la de la voluntariedad del mismo, es decir, las entidades no se encuentran obligadas a disponer de esta figura.

La Orden comentada desarrolla los requisitos, funcionamiento y deberes de los departamentos o servicios de atención al cliente y del defensor del cliente, destacando de la misma las siguientes previsiones:

El defensor del cliente, en teoría, será una persona o entidad de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero ajena a la organización de la entidad o entidades a las que presta sus servicios, que actuará con independencia respecto a éstas y con total autonomía de criterios y directrices, y cuyas decisiones vincularán a la entidad o entidades afectadas.



Cada entidad o grupo a de tener un reglamento para la defensa del cliente que regulará la actividad del Servicio Atención al Cliente y en su caso del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos, debiendo verificarse por el organismo que tenga atribuidas las competencias de control de la entidad de que se trate, o en su caso, de la dominante del grupo.

Las entidades deberán informar a su clientela en sus oficinas y en las páginas Internet de la existencia y dirección postal y electrónica del Servicio Atención al Cliente y en su caso, del Defensor del Cliente y la obligación de ambos de atender sus reclamaciones o quejas en dos meses, antes de poder acudir a los Comisionados, así como de la normativa de transparencia.

Se regula el procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas o reclamaciones ante el Servicio Atención al Cliente y el Defensor del Cliente y la obligación de éstos de elaborar un informe anual explicativo del desarrollo de su función. A pesar de que una de las características que deben reunir los Defensores del Cliente, son la autonomía e independencia, las cuales deben imperar a la hora de actuar, no debemos olvidar que recibe la retribución por sus servicios por parte la entidad.

Los Servicios De Atención al Cliente, son obligatorios para todas las entidades financieras, en España este tipo de servicios son meras operaciones de marketing que sirven a la entidad como canal de información de lo que ocurre con sus clientes y como intento interesado de solucionar el problema, si conviene. Estamos ante un servicio de la propia entidad reclamada, por lo que solamente estimarán nuestras pretensiones si la entidad tiene más que ganar que perder, no por el hecho de que tengamos razón o de que se reconozcan nuestros derechos como usuarios.

Es fundamental a la hora de dar el paso de reclamar a la entidad, acudir a estos servicios, (caso de que exista la figura de Defensor del Cliente), antes de dirigir nuestra reclamación a los comisionados de la Dirección General de Seguros, la del Banco de España o la CNMV.



Productos de ahorro inversión contratados a través de Bancos

■ Servicio de Reclamaciones de Banco de España

Alcalá 48. 28014 Madrid.

Teléfono: 913386530

consultasdereclamaciones@bde.es

www.bde.es

■ Oficina de Atención al Inversor de la CNMV

Serrano 47. 28001 Madrid.

Passeig de Gracia 19. 08007 Barcelona

Teléfono: 902149200.

inversores@cnmv.es

www.cnmv.es



■ Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

■ Servicio de Reclamaciones

Pº Castellana 44 28046 Madrid

Teléfono: 902197936

reclamaciones.seguros@meh.es

www.dgsfp.meh.es

■ Protector del Inversor (Bolsa de Madrid)

Plaza de la Lealtad 1, 28014 Madrid

Teléfono: 91.589.16.22/30/59;

Fax: 91.589.12.52

protector@bolsamadrid.es

■ Protector del Inversor (Bolsa de Barcelona)

Teléfono: (34) 93.401.35.55



La norma prevé, unos contenidos mínimos que tendrá que tener dicho reglamento, entre los cuales destacarán, la elaboración de una serie de materias concretas de las que se encargará el Defensor del Cliente, haciendo constar que las que no se prevean en dicho listado, será competencia del Servicio de Atención al Cliente, con el peligro que esto atañe, debido a que las competencias que asume el Servicio de Atención, serán residuales y teniendo en cuenta también que como hemos señalado anteriormente, la figura del Defensor no es obligatoria.

Como presentar la Reclamación:

Cualquier cliente tiene derecho a solicitar los servicios del defensor si estima que el banco ha tenido un trato negligente o injusto, sea por fallos en operaciones, incumplimiento de contratos o servicios bancarios en general.

Las instancias deberán presentarse por escrito personalmente o mediante representación en papel o en soporte informático si se cumple con la normativa de firma electrónica (Acuda a ADICAE a informarse). Lo más importante a la hora de reclamar es que los escritos tengan una serie de contenidos mínimos, tal y como puede comprobarse en las reclamaciones que se adjuntan en este cuadernillo:

Nombre y apellidos, domicilio del interesado, o en su caso de la persona que lo represente, debidamente acreditada: número del documento nacional de identidad para las personas físicas y los datos referidos al registro público para las jurídicas.

Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

Lugar fecha y firma

Muy importante es lo siguiente; El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

La queja deberá realizarse en un plazo no superior a un año desde que se ha cometido o descubierto el error. Nunca pueden transcurrir más de cinco años desde que se produjeron los hechos. Esto es muy importante. Las quejas recibidas fuera de plazo son rechazadas de forma automática.

Lugar donde presentar la queja o reclamación

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante los departamentos o servicios de atención al cliente, ante el defensor del cliente, en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habilitará a tal fin. Si se hubiera presentado la queja ante una instancia incorrecta, ésta tiene obligación de remitirlo a la correcta, para su resolución. Le recomendamos que la presente en primer lugar ante el Defensor del Cliente.

Aunque sólo se dice que deberá dejarse constancia de la presentación, ADICAE recomienda que se presente una copia de la queja para que nos la sellen y así saber la fecha a partir de la cual comienzan a contar los DOS MESES que hay de plazo para que se proceda a la contestación.





Diversas formas de concluir el proceso

Una vez presentada la reclamación, el Defensor o Servicio de Atención al Cliente decide si la admite o no a trámite. Si decide no admitirla, lo notificará a ambas partes. En este caso no se podrá volver a plantear al misma queja por segunda vez, esto no conllevaría el fin del procedimiento. Si la admite a trámite, el defensor deberá oír a las dos partes. Si fuera necesario puede solicitar los informes, documentos y datos que crea convenientes. Antes de dictar una resolución, el defensor puede tratar de conseguir un acuerdo amistoso entre banco y cliente. Dicho acuerdo sería vinculante y se daría por terminado el caso. De no conseguirse, **el defensor debe dictar una resolución en un plazo de dos meses**. Tiene que ser notificada de inmediato a las dos partes. Debe ser una solución equitativa amparada en las leyes jurídicas, los usos del comercio y la buena práctica bancaria. Si el dictamen obliga al banco a una compensación económica, el defensor debe indicar la cuantía, nunca superior a los 60.000 euros.

El cliente no tiene la obligación de aceptar la resolución. Si no está de acuerdo con ella, puede intentar reclamar sus derechos por otras vías administrativas o judiciales. **Si acepta la resolución, debe comunicarlo por escrito en el plazo de un mes**. Esto conlleva la renuncia a emprender otras vías de reclamación. Los bancos sí están obligados a aceptar la resolución del defensor, siempre y cuando lo haga el cliente. Si la decisión obliga a una compensación económica, el banco deberá abonar al cliente la cantidad correspondiente en el plazo máximo de un mes.

También tendrían que ser vinculantes las resoluciones dadas por el Servicio de Atención al Cliente, pero aquí nos encontramos ante el problema que la orden nada dice de su carácter vinculante.

Una queja lanzada desde nuestra asociación, ADICAE, es el retraso en el cumplimiento de las resoluciones por parte de Bancos, Cajas, Aseguradoras, etc.. ya que ADICAE ha podido comprobar la existencia de plazos de tiempo muy amplios para dar cumplimiento a las resoluciones favorables al cliente.

LOS COMISIONADOS: UNA OPINIÓN



Un sistema insuficiente para el consumidor

Las reclamaciones finalizan con la emisión de un informe motivado, que pondrá fin al expediente y deberá pronunciarse sobre si se han quebrantado las normas de transparencia y protección de la clientela y, si la entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros. Este informe supone una opinión de los Comisionados, o dicho de otro modo, el interesado no puede entablar recurso alguno, al no tener efectos vinculantes para las partes. En general, las entidades suelen acatar las resoluciones pero todavía existen muchas que no cumplen. Los comisionados todavía no han sido nombrados, a pesar del tiempo que hace que salió el Real Decreto que lo regula.

Normativa aplicable a las Reclamaciones:

En primer lugar la ley 44/2002 de medidas de reforma del sistema financiero en su Capítulo V.

La Orden ECO/734/2004 del Ministerio de Economía de 11 de marzo sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras.

Por último en el Real Decreto 303/2004 por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.



Los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros

Las quejas y reclamaciones desestimadas por los Servicios de Atención al Cliente y del Defensor, nos llevará a la última vía de la que dispondremos para obtener el reconocimiento de nuestra reclamación. Así pues, aparece la figura de los Comisionados, regulados por el Real Decreto 303/2004, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente en servicios financieros.

Los comisionados tendrán atribuidas funciones de asesoramiento, de recopilar información, de consulta.

Existirán diferentes comisionados en función de la materia que sea objeto de la reclamación:

Banco de España (BE): incidencias en relación con productos y servicios bancarios (cuentas corrientes, depósitos, deuda pública subordinada, etc.) comercializados por entidades de crédito (bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito, establecimientos financieros de crédito, sucursales en España de entidades de crédito extranjeras).

Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV): incidencias en relación con productos o servicios de inversión (ofertas públicas de venta de valores, fondos de inversión, operativa en los mercados de valores, etc.), con independencia de que el intermediario sea una empresa de servicios de inversión (ESI) o una entidad de crédito (habitualmente bancos y cajas de ahorros).

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP): cuestiones relacionadas con contratos de seguros (Unit Lin-

ked, seguros de rentas, etc.) y planes de pensiones.

Para facilitar el acceso de los ciudadanos, se puede presentar la reclamación ante cualquiera de estos tres organismos. Sin embargo, se tramitará con mayor rapidez si se remite directamente al que resulte competente.

El expediente concluye con la emisión de un informe que debe contener conclusiones claras, precisas y motivadas sobre la conducta seguida por la entidad en el caso planteado. Este informe no tiene la consideración de acto administrativo, por lo que no puede ser objeto de recurso ante órganos administrativos o judiciales, no recoge valoraciones económicas sobre los posibles daños y perjuicios ocasionados a los usuarios de los servicios financieros, tiene únicamente carácter informativo y no

vinculante para las partes.

No obstante, la entidad debe informar al supervisor de las actuaciones realizadas en relación con las reclamaciones resueltas con informe favorable al reclamante.

Una vez se instruye el expediente y la entidad reclamada realiza las alegaciones que cree oportunas, es el momento de **dictar la resolución antes de que pasen 4 meses** desde la presentación de la queja o reclamación ante el comisionado o servicio adscrito. El Comisionado dictará un informe no vinculante que, a efectos estadísticos, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas o de otra índole en que se pueda incurrir, las entidades dispondrán del plazo de un mes contado desde la notificación, para comunicar si ha optado o no por rectificar la situación reclamada conforme a las conclusiones del informe. Transcurrido dicho plazo se entenderá que la entidad ha optado por no rectificar, procediéndose en ese caso al archivo del expediente como "no rectificado".

Cómo presentar la reclamación:

Datos mínimos :

Los Datos identificativos del reclamante; nombre y apellidos y domicilio a efectos de notificaciones.

La identificación de la entidad reclamada.

El motivo de queja o reclamación que se presente en relación con el menoscabo de los intereses y derechos legalmente reconocidos, haciendo constar expresamente que la reclamación no se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales.

Acreditar que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente sin que haya sido resuelta, o que ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, su petición.

Lugar, fecha y firma.

Junto a la reclamación habrá de incluir cuanta documentación resulte imprescindible a la hora de resolver las cuestiones planteadas como motivo de queja o reclamación.



Si Usted invierte en Bolsa: Protectores del Inversor

Los protectores del Inversor existen en las Bolsas de Madrid y Barcelona. Estos órganos tutelan los derechos e intereses legítimos de los inversores y atienden las quejas y reclamaciones que los mismos puedan formularle en relación con las operaciones efectuadas en la Bolsa y en las que el inversor estime que ha sufrido un perjuicio como consecuencia de un tratamiento incorrecto, negligente o no ajustado a derecho.

Se rigen por los principios de gratuidad, celeridad y confidencialidad. Quedan excluidas aquellas reclamaciones que estén sometidas o se sometan con posterioridad a procedimiento judicial o arbitral, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, al Servicio de reclamaciones del Banco de España o a cualquier otra instancia oficial o privada de tutela de consumidores, usuarios, clientes, accionistas o inversores.

Presentación de Reclamaciones

Las reclamaciones ante el Protector del Inversor se formularán por escrito, en el plazo de un año a contar desde la fecha en que se hubiesen producido los hechos causantes de la reclamación.

Admitida a trámite una reclamación, el Protector del Inversor dará traslado de una copia de los escritos presentados al órgano representativo de la entidad objeto de la reclamación.

Formulada la contestación por la entidad reclamada y trasladada al inversor, se dará un nuevo turno de alegaciones que garantice a cada parte la réplica a los argumentos de la contraria.

En el caso de que no se llegue a un acuerdo a través de la mediación del Protector del Inversor, el procedimiento terminará con la emisión del Informe final, en el que el Protector del Inversor manifestará, debidamente motivada, su opinión y propondrá las medidas que estime deberían adoptarse para la solución del conflicto.

PEQUEÑOS ACCIONISTAS

Si es Usted pequeño accionista de alguna de las grandes empresas del IBEX 35, por pocas que sean sus acciones, haga oír su voz en las Juntas Generales de Accionistas. Igualmente manténgase informado, en

<http://www.adicae.net/ahorroinversion>

Toda la INFORMACIÓN SOBRE :

Depósitos, fondos de inversión, acciones, pequeños accionistas, inversión ética, derechos de los accionistas, planes de pensiones, fiscalidad, comparativas de productos, perfil del inversor, charlas taller, clubs de inversión

No dude en preguntar a:

ahorroinversion@adicae.net



orientación, información y reclamaciones en **AHORRO-INVERSIÓN**

Una información sencilla, adaptada a sus conocimientos y con carácter formativo sobre sus productos de ahorro e inversión
Una orientación independiente y profesional sobre las diversas posibilidades para sus ahorros

- Fondos de Inversión
- Acciones
- Planes de Pensiones
- Renta Fija
- Productos alternativos

Todo lo que usted debe conocer y tener en cuenta al invertir sus ahorros:

Rendimiento

¿Qué interés le da su dinero?

Seguridad

¿Cómo evitar invertir en un chiringuito financiero?

Riesgo:

¿Desea asumir riesgo?
¿Qué cantidad de pérdida podría usted aceptar?

Liquidez

¿Puede retirar su dinero con facilidad y sin penalizaciones?

Y mucho más:

Orientación individualizada, publicaciones a su disposición, charlas y talleres adaptados a sus conocimientos, clubs de inversión, información actualizada ...

COORDINADORAS DE ADICAE

Servicios Centrales ADICAE

C/ Gavín, 12 local
50001 **Zaragoza**
Tfno. 976 390060
Fax 976 390199

Madrid

Embajadores, 135 1º C int.
28045 Madrid
Tfno. 91 5400513
Fax 91 5390023

Catalunya

c/ Entença, 30 entlo. 1º
08015 **Barcelona**
Tfno. 93 3425044
Fax 93 3425045

Comunidad Valenciana

Av. Pérez Galdós, 97 pta.1
46018 **Valencia**
Tfno. 96 3540101
Fax 96 3540106

C/ Aparicio, nº 5 entlo 5

03003 **ALICANTE**
Tfno. 96 5926583

Galicia

Avda. Gral. Sanjurjo, 119 -1º
dcha
15006 **A Coruña**
Tfno. 981 153969
Fax 881 927603

Castilla y León

c/ Caridad, 1 - 3º B
47001 **Valladolid**
Tfno. 983 373173

Extremadura

c/ Camilo José Cela, 1 3º
06800 **Mérida**
Tfno. 924 387468
c/ Gómez Becerra, 25 3º
10001 **Cáceres**
Tfno. 927 626336

Andalucía

Av. Eduardo Dato, 85 1ºB
41005 **Sevilla**
Tfno/Fax. 954 652434

C/ Salvador Noriega, 7
entrepantla dcha
29006 **Málaga**
Tfno/Fax. 952 088955

... o pregunte por nuestras delegaciones en otras provincias

“Retos de los Consumidores ante las nuevas ofertas de productos de Ahorro e Inversión”

ADICAE EN INTERNET:

<http://www.adicae.net/ahorroinversion>