

LA CNMV ADOPTARÁ LAS DIRECTRICES SOBRE LA GESTIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES PARA LOS SECTORES DE VALORES (ESMA) Y BANCARIO (ABE)

DIRECCIÓN GENERAL DE ENTIDADES
14 de octubre de 2014.

La Autoridad Europea de Valores y Mercados, en adelante ESMA, publicó el pasado 25 de agosto de 2012 en su página web las “Directrices sobre la gestión de las quejas y reclamaciones para los sectores de valores (ESMA) y bancario (ABE)”, con fecha de aplicación el 27 de octubre de 2014.

Las directrices han sido emitidas al amparo del artículo 16 del Reglamento No 1095/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de noviembre de 2010 que regula la creación de ESMA, donde se establece que las autoridades competentes y los participantes en los mercados financieros harán todo lo posible para atenerse a estas directrices. Adicionalmente, el Reglamento de ESMA también establece la obligación de las autoridades competentes de confirmar si tienen intención de cumplir con las directrices que publique ESMA.

En este sentido, la Comisión Nacional del Mercado de Valores ha notificado a ESMA su intención de cumplir con las directrices. Por tanto, la CNMV va a tener en cuenta estas directrices en sus labores de supervisión y de protección al inversor.

Las directrices recogen cuestiones sobre la organización de la gestión de las quejas y reclamaciones, los procedimientos para su tramitación y la información a facilitar a los reclamantes por parte de las entidades aspectos que, con carácter general, están recogidos en el ámbito del mercado de valores en la actual normativa de aplicación para las entidades que prestan servicios de inversión y de gestión de IIC.

En aras a la mejora de la protección del inversor resulta de especial interés la directriz 5ª que señala la necesidad de que las entidades analicen, de forma continuada, los datos de las quejas y reclamaciones de tal manera que se pueda identificar y abordar los problemas recurrentes o sistémicos y los posibles riesgos jurídicos y operacionales, de tal manera que, entre otras cuestiones, se puedan corregir las causas originarias de estas quejas y reclamaciones, cuando sea razonable.

Finalmente señalar que se ha remitido una carta a las asociaciones del sector para que den traslado a sus asociados de la decisión de la CNMV de adopción de las Directrices.