

*Comisión Nacional
del Mercado de Valores*REGISTRO DE SALIDA
Nº 2016019079 17/02/2016 12:14

R/876/2015-IF

Madrid, 16 de febrero de 2016

Asunto: Informe final de contestación a reclamación
Referencia: R/876/2015

Estimado señor:

Después de analizar los hechos expuestos en su escrito y las alegaciones remitidas por BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A. (en adelante BANCO POPULAR) al respecto -cuya copia se adjunta-, así como la documentación aportada por ambas partes, emitimos el siguiente informe final de contestación a su reclamación¹:

1 Objeto de la reclamación

El objeto de esta reclamación se centra en la discrepancia con la actuación realizada por BANCO POPULAR, respecto de la inversión de sus representadas, [REDACTED], de unos valores denominados "Bonos Subordinados Necesariamente Canjeables en Acciones de Banco Popular".

Según manifiesta en su escrito, la entidad efectuó una comercialización inadecuada del producto, debido a que no fueron explicadas debidamente las características y riesgos de los valores. Asimismo, se queja de la evolución de la inversión informada por la entidad.

2 Antecedentes

2.1. Con fecha 8 de enero de 2016 esta CNMV admitió a trámite como reclamación su escrito de 29 de diciembre de 2015, con registro de entrada número 2015145646. Con la misma fecha se solicitó a BANCO POPULAR que presentara, en relación con las cuestiones por Ud. planteadas en su reclamación, las alegaciones que estimara convenientes.

¹ Este informe final es emitido por la CNMV tras recabar de los órganos y entidades supervisadas la información necesaria para el análisis de los hechos que han motivado la reclamación. Este escrito se envía tanto al reclamante como a la entidad reclamada. Adicionalmente, en el caso de los expedientes en los que se aprecien indicios de incumplimiento o quebrantamiento de normas transparencia y protección de la clientela, se produce el traslado a los distintos Servicios de Supervisión de la CNMV, por razón de la materia.

En la petición de comentarios remitida a la entidad se ponía de manifiesto la obligación de informar y acreditar, ante este Servicio, que había procedido a enviarle copia del mismo escrito de alegaciones remitidas a la CNMV – precisando la fecha en que se había producido dicho envío-. Adicionalmente, debían informarle de que disponía de un plazo de quince días para realizar ante este Organismo, si así lo consideraba conveniente, los comentarios que considerase a las alegaciones de la entidad.

2.2. La entidad remitió las alegaciones solicitadas el 25 de enero de 2016, indicando haber cumplido simultáneamente con la obligación señalada en el párrafo anterior.

2.3. Habiendo transcurrido el plazo de quince días del que usted disponía sin haberse recibido en este Servicio alegaciones tuyas, procedemos a emitir informe final motivado sobre las cuestiones planteadas en su escrito de reclamación.

3 Consideraciones

3.1. En primer lugar, y tal como se le precisó en el escrito de admisión de su reclamación, se debe indicar que el informe del Servicio de reclamaciones de la CNMV se limitará a valorar la actuación de la entidad en aquellos hechos no prescritos, es decir, para los que no ha transcurrido un plazo de 6 años desde que se produjeron, sin que se haya presentado la reclamación², requisito que, en este caso, no reúne la comercialización de los bonos subordinados necesariamente canjeables I/2009, de fecha 7 de octubre de 2009, dado que la primera reclamación acreditada, por esos hechos, ante el Servicio de Atención del Cliente de la entidad data de noviembre de 2015.

Por tanto, nos centraremos en analizar la operación de canje de dicho producto por unos nuevos bonos subordinados Obligatoriaamente convertibles II/2012.

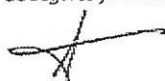
3.2. De acuerdo con la documentación aportada al expediente, sus representadas invirtieron en unos bonos subordinados necesariamente canjeables I/2009, emitidos por Popular Capital, S.A. (identificados con código ISIN ES0370412001), los cuales fueron suscritos con fecha 7 de octubre de 2009 por un importe nominal de 40.000 euros.

Los bonos eran canjeables por obligaciones subordinadas necesariamente convertibles en acciones de BANCO POPULAR en las fechas previstas en la Nota de Valores de forma voluntaria o necesaria y, en todo caso, en la fecha de vencimiento, 23 de octubre de 2013.

En este sentido, en abril de 2012, BANCO POPULAR ofreció a los bonistas un canje, que consistía en la recompra de los bonos a cambio de la entrega de unos nuevos bonos subordinados Obligatoriaamente convertibles II/2012, en acciones de Banco Popular, (identificados con código ISIN ES0313790059).

La entidad afirma que el 16 de mayo de 2012 sus representadas aceptaron la oferta de recompra. En este sentido, BANCO POPULAR aporta copia firmada de la orden de dicha operación.

² Apartado f) del artículo 10.2 de la Orden ECC/2502/2012 de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.



3.3. La normativa aplicable a las empresas que prestan servicios de inversión define el servicio de asesoramiento en materia de inversión como la prestación de recomendaciones personalizadas a un cliente, sea a petición de éste o por iniciativa de la empresa de servicios de inversión, con respecto a una o más operaciones relativas a instrumentos financieros³.

A la vista de los testimonios y documentación aportada al expediente, no hemos podido constatar que para esta operación en concreto se hubiese llevado a cabo una relación de asesoramiento personalizado.

3.4. La normativa aplicable a las empresas que presten servicios de inversión establece que cuando se solicita la compra de un producto "complejo", la entidad que presta el servicio de inversión deberá solicitar al cliente información sobre sus conocimientos y experiencia en el ámbito de inversión, con la finalidad de que ésta pueda evaluar si el producto de inversión es adecuado para el cliente⁴. Cuando, en base a esa información, la entidad considere que el producto o el servicio de inversión no sea adecuado para el cliente, se lo advertirá. Asimismo, cuando el cliente no proporcione la información solicitada o ésta sea insuficiente, la entidad le advertirá de que dicha decisión le impide determinar si el servicio de inversión o producto previsto es adecuado para él.

De conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable, los valores objeto de reclamación son un tipo de activo que por sus especiales características deben ser considerados como productos complejos.

Respecto de la operación de canje, BANCO POPULAR, aporta un documento firmado por sus representadas, de fecha 16 de mayo de 2012, en el que se advertía de lo siguiente:

"BANCO POPULAR ESPAÑOL ha informado al Cliente de que como consecuencia de la falta de cumplimentación del test por el cliente, no es posible evaluar la conveniencia del producto/servicio.

BANCO POPULAR ESPAÑOL advierte que ha informado al Cliente de esta circunstancia, así como de la naturaleza y de los riesgos asociados al producto/servicio.

El cliente, no obstante, manifiesta que ha decidido, actuando por cuenta propia y con base en sus propias estimaciones, contratar el producto/servicio".

Por tanto, puede entenderse que, en el momento del mencionado canje, la entidad advirtió a sus clientes de la imposibilidad de evaluar si dichos bonos eran valores adecuados.

3.5. Respecto a la información a suministrar al cliente en relación con las características y riesgos del producto, la entidad debía ofrecer una descripción general de la naturaleza y riesgos del mismo. Dicha información debía aportarse de una manera suficientemente detallada para permitir que el cliente pudiera tomar las decisiones de inversión de manera fundada⁵.

En su escrito, se queja de la comercialización del producto objeto del canje, en concreto sobre la información proporcionada sobre las características y riesgos del mismo.

³ Artículo 63.1.g) de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, modificada por la Ley 47/2007, de 19 de noviembre (actualmente artículo 140 del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores).

⁴ Artículo 79.bis de la Ley 24/1988, de 28 de julio, sobre el mercado de valores (actualmente artículo 209 del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores).

⁵ Artículo 64 del RD 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión



Por su parte, BANCO POPULAR no reconoce sus afirmaciones e indica en su escrito de alegaciones que [REDACTED] manifestó haber recibido un ejemplar del folleto de la emisión el día del canje, con información relativa a la naturaleza de los Bonos Subordinados Obligatoriamente Convertibles y sus riesgos inherentes.

En relación con el contenido de la información verbal que se le hubiera podido facilitar, la existencia de versiones contradictorias entre el reclamante y la entidad, no permiten, por parte de este Servicio de Reclamaciones, considerar acreditado el suministro de información con los requisitos normativamente exigibles.

En relación con el contenido de la información escrita que se hubiera podido suministrar sobre la operación de canje, BANCO POPULAR, aporta al expediente copia de un documento firmado por [REDACTED], de fecha 16 de mayo de 2012, en el que se declara que:

"Con anterioridad a su contratación me ha sido entregado un ejemplar completo de la información relativa a la naturaleza de los Bonos Subordinados Obligatoriamente Convertibles y sus riesgos inherentes. Dicha información me resulta comprensible y es suficiente para permitirme adoptar una decisión de inversión consciente y fundada".

Sin embargo, al no haber sido aportado al expediente por ninguna de las partes copia de dicha información relativa a la naturaleza del producto, y sus riesgos inherentes, no se ha podido revisar el contenido de la misma; por lo que no es posible asegurar la no omisión de información relevante.

En cualquier caso, no se acredita que la entidad informase de los términos y condiciones de la emisión (resumen o tríptico de la emisión registrado en CNMV), información, ésta, que resulta esencial para una toma de decisión fundada.

3.6. En relación con el conocimiento de la evolución de la inversión, la normativa vigente establece que las entidades deben remitir a sus clientes, en soporte duradero y con carácter anual, un estado de sus instrumentos o fondos, salvo cuando ya se les haya proporcionado esa información en otro estado periódico⁶.

Por lo tanto, se ha debido recibir información escrita procedente de BANCO POPULAR sobre la evolución de su cartera de valores como mínimo, con esa periodicidad. Entendemos que dichos extractos deberían identificar adecuadamente el producto contratado, siendo una buena práctica que se informe de su valor de mercado de forma que se pudiera comprobar la evolución de su valoración.

Ninguna de las partes ha aportado copia de alguno de esos extractos de cartera remitidos por lo que no podemos emitir ninguna consideración al respecto.

4 Conclusión

En consecuencia, a partir de los argumentos expuestos por las partes y de las consideraciones mencionadas:

- No ha quedado acreditado que BANCO POPULAR informara de forma completa a sus representadas sobre los términos y condiciones de la emisión que se contrató en mayo de 2012, de acuerdo con lo expuesto en el apartado 3.5. de nuestras consideraciones.

⁶ Artículo 70 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión.



Atentamente,

Jesualdo Domínguez-Alcahud Martín-Peña
Director

De conformidad con lo establecido en el punto 2 de la Norma Decimocuarta de la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores "el informe final del Servicio de Reclamaciones no tiene carácter vinculante y no tendrá la consideración de acto administrativo recurrible. En este sentido, se rechazarán de plano cualesquiera escritos presentados por los reclamantes o entidades reclamadas que vengan a cuestionar la resolución emitida (...) Queda a salvo la posibilidad de solicitar aclaraciones sobre el contenido del informe o la subsanación de eventuales errores materiales, sin que bajo ningún concepto pueda por esta vía pretenderse la modificación del sentido de la resolución".

Por otra parte, las conclusiones del informe no presuponen necesariamente la calificación jurídica de los hechos como infracción administrativa. Dicha calificación deberá ser determinada, en su caso y previo el procedimiento establecido, por las unidades competentes de la CNMV. El informe tampoco recoge propuestas ni valoraciones económicas sobre los posibles daños o perjuicios ocasionados al reclamante. Para resolver estas materias, en su caso, deberán dirigirse a los juzgados y tribunales de justicia.