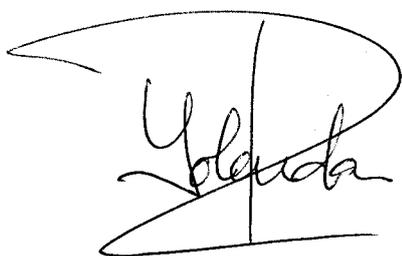


A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

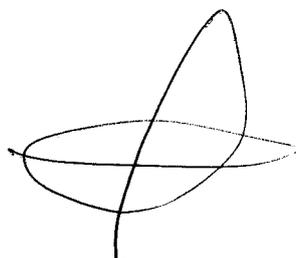
El **Grupo Parlamentario Confederal Unidos Podemos – En Comú Podem – En Marea**, a iniciativa de sus diputados **Yolanda Díaz Pérez** y **Antón Gómez-Reino Varela**, de conformidad con lo establecido en el **artículo 185 del Reglamento**, presenta la siguiente **pregunta escrita** relativa a la prueba piloto que ha realizado la CNMV, utilizando la herramienta “mystery shopping”, para evaluar las prácticas de venta de productos financieros por parte de la banca comercial.

Congreso de los Diputados, 24 de febrero de 2017



Fdo.: Yolanda Díaz Pérez

En Marea



Fdo.: Antón Gómez-Reino

En Marea

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Comisión Nacional de Mercado de Valores (CNMV) ha realizado una prueba piloto de utilización de la herramienta “mystery shopping”, dentro de su plan de actividades de 2016. Para ello se ha contado con la colaboración de una firma externa que, siguiendo sus indicaciones, ha simulado visitas de clientes o potenciales clientes a diversas entidades al objeto de comprobar el modo en que se comercializan una serie de productos financieros.

Según ha publicado la propia CNMV en un comunicado el 22 de febrero, la actuación se ha dirigido a una muestra representativa de entidades que aglutinan en torno al 50% de las sucursales bancarias. Este ejercicio ha permitido identificar algunas debilidades en las prácticas comerciales de las entidades analizadas.

Así, se ha detectado que se formulan verbalmente recomendaciones implícitas que son percibidas como asesoramiento por los clientes. En el informe se destaca que existen deficiencias de la información ofrecida verbalmente a los clientes durante la actividad de comercialización previa a la prestación de servicios de inversión, ya que existe una insuficiente información con respecto a las comisiones, costes y gastos aplicables a los instrumentos ofertados, así como insuficiente referencia a sus riesgos.

Ante esta situación, la Comisión Nacional del Mercado de Valores destaca que las normas de conducta del mercado de valores establecen un deber general de información por parte de las entidades prestadoras de servicios de inversión a sus clientes. Los clientes minoristas, en particular, deben ser adecuadamente informados, debiendo ser ésta imparcial, clara y no engañosa, sin que puedan destacarse los beneficios del producto sin detallar también sus riesgos.

Se repiten así las malas prácticas de la banca comercial en su relación con los clientes minoristas, como ya fueron en el pasado reciente la colocación de preferentes, la inadecuación de tipos de interés de referencia o la introducción de cláusulas suelo. Prácticas que han supuesto pérdidas económicas considerables para miles de pequeños ahorradores.

Los productos financieros complejos que se colocan a los pequeños ahorradores los ponen en una situación de vulnerabilidad derivada de la elevada inestabilidad de los mercados financieros

Se incide en las mismas prácticas que llevaron a la crisis y que han provocado la ruina de miles de familias.

A lo destacado en el informe de la CNMV hay que añadir las malas prácticas en lo relativo a su propio personal. Se han registrado numerosas denuncias acerca de las presiones que sufren los cuadros de personal de los bancos enfrentándose a unos objetivos crecientes de colocación de este tipo de productos financieros complejos, en un marco de reestructuración del sector con numerosos y constantes expedientes de despidos.

La amenaza de despido está siempre presente, lo que obliga al personal a asumir los objetivos marcados por la empresa sin posibilidad de atender a otros criterios de índole legal o ética, lo que les lleva a orientar a la clientela hacia la contratación de productos que no demandan y que en última instancia pueden serle perjudiciales.

De esta forma se está dejando que toda la responsabilidad de la valoración de idoneidad recaiga sobre los asesores, que no siempre pueden responder al principio de defensa de los intereses del cliente.

Por todo lo expuesto, los diputados Yolanda Díaz Pérez y Antón Gómez-Reino Varela, presentan la siguiente pregunta escrita:

1. ¿Tiene previsto el Gobierno establecer medidas para que por parte de la CNMV se realice la valoración, evaluación y dictamen sobre la adecuación e idoneidad de los diferentes productos financieros puestos en el mercado?
2. ¿Cómo tiene previsto el Gobierno establecer medidas de control y supervisión adecuadas y suficientes para garantizar eliminación de sistemas de incentivos, comisiones y/o castigos que puedan generar situaciones de conflicto de intereses en las prácticas de asesoramiento financiero a clientes?

3. ¿Tiene previsto el Gobierno desarrollar un sistema público de formación y certificación en materia de asesoramiento financiero?
4. ¿Tiene previsto establecer un sistema de acreditación de la experiencia profesional para la obtención de la certificación en materia de asesoramiento financiero?
5. ¿Qué medidas va a exigir el Gobierno a las entidades financieras para que estas implementen procedimientos de formación y de transmisión de información e instrucciones a su red comercial?
6. ¿Cómo tiene previsto el Gobierno actuar para aconsejar que las entidades analicen y refuercen los procedimientos empleados para la transmisión de información a los clientes minoristas?
7. ¿Qué entidades fueron evaluadas en prueba piloto de utilización de la herramienta “mystery shopping” utilizada por la CNMV?
8. De las entidades evaluadas, ¿cuáles llevan a cabo las prácticas denunciadas en el informe de la CNMV?
9. ¿Qué tipo de sanciones va a imponer el Gobierno a las entidades en las que se detectaron estas malas prácticas?
10. ¿Qué modificaciones tiene previsto acometer el Gobierno para que las recomendaciones verbales non se conviertan de facto en un auténtico asesoramiento?
11. ¿Qué políticas tiene pensado desarrollar el Gobierno para proteger a los clientes minoristas de estas prácticas de la banca comercial?