

## L'actuació del Síndic amb relació a les participacions preferents

El Síndic va iniciar una actuació d'ofici arran de les nombroses queixes i consultes rebudes i de les informacions dels mitjans de comunicació amb relació a la problemàtica de les participacions preferents emeses per diverses entitats financeres. Es tracta d'un producte comercialitzat durant els darrers anys per bancs, caixes i entitats financeres que té un risc elevat, sense liquiditat immediata, i per al qual no hi ha garantia sobre el capital invertit. Tampoc no es preveu cap tipus de compromís de recompra per part de l'emissor i té caràcter perpetu. D'acord amb la llei, els bancs i les entitats financeres que emeten participacions preferents han de presentar a la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV) un fullet i facilitar al client un tríptic/resum amb informació clara i suficient del producte.

**Hi ha hagut casos de mala praxi i manca d'ètica i de respecte als drets de les persones en la comercialització de les preferents**

Cal remarcar que quan es parla de les *participacions preferents* no s'està fent referència a un producte financer fora de la normativa o que per la seva definició i característiques s'hagi de considerar un negoci jurídic fora de la llei. Ara bé, al costat d'això, sí que es pot afirmar amb caràcter general que es tracta d'un producte financer no adequat per a clients minoristes i sense experiència en inversions de risc.

La problemàtica s'ha generat en els darrers mesos quan nombrosos clients han sol·licitat el reemborsament immediat del 100% del capital invertit i els bancs i les entitats financeres els ho han denegat. Milers d'afectats han denunciat la comercialització irregular de participacions preferents al·legant una falta de transparència per no haver estat informats ni de les característiques d'aquests productes ni dels seus riscos, i especialment de l'escassa o nul·la liquiditat o de la seva perpetuïtat. Malauradament, quan han volgut recuperar els diners invertits i han rebut la negativa de la seva entitat bancària o financera ha estat

quan molts estalviadors, com a conseqüència d'aquesta falta d'informació, han comprovat el que veritablement havien contractat anys enrere.

L'inici de diversos expedients sancionadors per part de la CNMV i les actuacions d'algunes entitats financeres envers alguns dels seus clients ajuden a fonamentar l'afirmació que hi ha hagut una mala praxi i una important manca d'ètica i de respecte als drets de les persones en la comercialització de les participacions preferents, tant genèricament –per haver destinat el producte a un públic no especialitzat– com individualment –atès que hi ha hagut casos concrets en què s'han acreditat notables mancances d'informació o altres irregularitats rellevants a l'hora de subscriure el contracte amb el client.

L'Estatut d'autonomia de Catalunya determina que “les persones, en llur condició de consumidores i usuàries de béns i de serveis, tenen dret a una informació veraç i entenedora sobre les característiques i els preus dels productes i dels serveis” (article 28). També assenjala que “els poders públics han de garantir tant la protecció de la salut, la seguretat i la defensa dels drets i els interessos legítims dels consumidors i usuaris, com l'existència d'instruments de mediació i arbitratge en matèria de consum” (article 49).

**Les entitats financeres han d'eliminar les males pràctiques en la comercialització dels seus productes**

A més, el Codi de consum de Catalunya inclou els serveis financers i d'assegurances entre els serveis bàsics, definits com a serveis de caràcter essencial i necessaris per a la vida quotidiana o que tenen un ús generalitzat entre les persones consumidores. Així mateix, el Codi també remarca que “les persones consumidores tenen dret a la protecció de llurs legítims interessos econòmics i socials, a la protecció jurídica, administrativa i tècnica i a la informació”.

Com a conseqüència de tot això, i de les investigacions realitzades, el Síndic ha fet les recomanacions següents:

1. Els bancs i les entitats financeres s'han d'implicar activament a eliminar les males pràctiques en la comercialització dels seus productes.
2. Els bancs i les entitats financeres han de facilitar informació detallada, completa i comprensible als consumidors sobre els productes que ofereixen, especialment si es tracta dels col·lectius especialment protegits pel Codi de consum de Catalunya.

**Cal un sistema gratuït d'arbitratge per resoldre els casos més flagrants d'irregularitat en la venda de les participacions**

3. Les administracions i els organismes supervisors han de valorar la conveniència d'aprovar un codi de bones pràctiques en la comercialització de productes financers i d'estalvi.
4. Les administracions i els organismes supervisors han d'aprofundir en el control que fan

sobre els bancs i les entitats financeres pel que fa a la informació i la comercialització dels seus productes, especialment en tot allò que va adreçat a un públic minorista.

5. Els organismes públics competents per a la defensa dels drets dels consumidors (Agència Catalana de Consum, oficines comarcals i municipals d'informació al consumidor) han de fer un esforç d'especialització i disposar de personal format en el sector bancari/financer i els seus productes.

6. Per a una millor seguretat dels clients, cal promoure serveis de defensa del client als bancs i les entitats financeres. Aquests serveis han de ser lliures i independents en l'exercici de les seves funcions.

7. Cal establir un sistema gratuït per al ciutadà que permeti resoldre per la via de l'arbitratge els casos individuals més flagrants d'irregularitat en la comercialització de les participacions preferents, com ara els casos de persones d'edat avançada amb coneixements financers nuls o de persones amb discapacitat.

#### Actuació d'ofici 00610/2012

En els casos individuals de queixa pel que fa a les participacions preferents, cal tenir present que es tracta d'un problema amb una entitat privada amb relació a un contracte que queda fora de l'àmbit de supervisió del Síndic. Tanmateix, el Síndic sempre ha suggerit a les persones afectades que presentin la reclamació oportuna als serveis de defensa del client dels bancs o les entitats financeres, que facin arribar la seva queixa a la CNMV i al servei de reclamacions del Banc d'Espanya i que, finalment, també ho posin en coneixement de l'Agència Catalana del Consum.

**Pàgines extretes de l'Informe Anual 2012. Per accedir-hi, cliqueu aquí.**