



**Sra. Defensora del Pueblo en  
Funciones**

Paseo de Eduardo Dato, 31  
28071 - Madrid

Sevilla,  
17 de mayo de 2012

Excma. Sra.:

Nos vemos nuevamente en la necesidad de ponernos en contacto con Ud. en relación con las denuncias relativas a los abusos cometidos por las entidades de crédito en la oferta del producto financiero denominado participaciones preferentes.

El motivo de esta nueva comunicación es hacerle partícipe de la preocupación de esta Institución por el elevado número de personas que en las últimas semanas vienen remitiendo quejas para denunciar la grave situación que están atravesando como consecuencia de la actuación de las entidades financieras en este asunto y para exponer su malestar por la ausencia de una intervención eficaz por parte de los organismos que tiene encomendada legalmente la tutela de sus derechos e intereses.

De la recepción de este importante número de quejas ya tiene conocimiento ese Comisionado de las Cortes Generales por cuanto desde esta Institución se le está remitiendo cumplida información al respecto con la periodicidad previamente acordada. No obstante, consideramos oportuno hacerle saber que, junto a las numerosas quejas recibidas, esta Institución viene atendiendo a diversos colectivos que acuden a la misma en representación de las personas afectadas por este producto financiero que se están asociando en distintos puntos de la geografía andaluza.

En estas reuniones los colectivos de personas afectadas nos trasladan su preocupación y malestar por el transcurso del tiempo sin que desde las entidades financieras se les ofrezcan soluciones válidas a su problema y sin que las reclamaciones presentadas ante los distintos organismos públicos de supervisión obtengan el resultado esperado.

A este respecto, y por lo que se refiere a la actuación de oficio iniciada por esa Defensoría del Pueblo en este asunto ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores, las personas afectadas nos trasladan su inquietud por el retraso en el dictado de una Resolución que esperan servirá para garantizarles la tutela de unos derechos que desde otras instancias se les viene denegando.

En este sentido, nos permitimos trasladarle el ruego de estos colectivos para que se resuelva cuanto antes dicha actuación de oficio y se dicte en la misma una Resolución que ampare con el debido rigor los derechos que estiman les han sido vulnerados como usuarios de los servicios financieros.

Asimismo, nos trasladan los colectivos de personas afectadas su temor de que exista un número importante de clientes de las entidades financieras que, habiendo adquirido en su momento estos productos financieros, desconozcan a la presente fecha la situación en que se encuentran los mismos, dada la falta de información y transparencia mostrada a estos efectos por las entidades concernidas.

En este sentido, estos colectivos nos piden que le traslademos su ruego para que esa Defensoría del Pueblo tome en consideración en la actuación de oficio emprendida sobre este asunto la conveniencia de que se exija de las entidades financieras la acreditación de haber informado de forma clara, expresa y comprensible a toda la clientela afectada acerca de la situación de estos productos financieros y de las soluciones ofrecidas para el canje de los mismos.

Por otro lado, consideramos oportuno indicarle que se están recibiendo últimamente un inusitado número de quejas procedentes de clientes que adquirieron las participaciones preferentes en las oficinas de algunas Cajas de Ahorro de gran raigambre en Andalucía y que actualmente integran la entidad denominada Banca Cívica.

Estas personas denuncian lo que consideran una deficiente atención a su situación por parte de esa Entidad, particularmente por lo que se refiere a las operaciones de canje que se les estaría ofertando desde la misma como única solución para la recuperación del dinero invertido. Una oferta que, al parecer, implica la adquisición de unos productos financieros muy complejos, cuya idoneidad habría sido incluso criticada por los responsables de la CNMV.

A este respecto, las personas promotoras de las quejas nos expresan su malestar al conocer que otras entidades financieras estarían ofertando soluciones mucho más ventajosas y acordes al perfil de su clientela para canjear las participaciones preferentes, solicitándonos que traslademos a esa Defensoría del Pueblo el ruego de que intervenga ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores a fin de que por dicho organismo se adopten las medidas que sean necesarias para conseguir una mejora en la oferta de canje propuesta a su clientela por Banca Cívica, equiparando la misma a la realizada por otras entidades financieras, que, según parece, habrían contado con el aval y el beneplácito de la CNMV y con la aceptación de su clientela.

Dicha intervención, de estimarse oportuna, debería acometerse con la mayor celeridad dado que los plazos señalados por Banca Cívica para que su clientela responda a la oferta de canje realizada son muy breves y difícilmente pueden aplazarse antes el escenario previsto de una inminente integración en otra Entidad Financiera.



## *Defensor del Pueblo Andaluz*

En la seguridad de contar, como siempre, con su comprensión y su colaboración en relación al asunto que le trasladamos en el presente escrito, reciba un atento saludo,

José Chamizo de la Rubia  
Defensor del Pueblo Andaluz en funciones