



**Plataforma Estafabanca Mataró
(PEBM)**

Youtube: Estafabanca Mataró

Facebook: Estafabanca Mataró

GUÍA ORIENTATIVA PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACCESO AL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE DE CONSUMO PARA CAIXA LAIETANA-BANKIA

Abril de 2013

1.-INTRODUCCIÓN

La Plataforma Estafabanca Mataró (PEBM) ha elaborado esta **guía orientativa** de cara a la cumplimentación de la **solicitud de acceso al procedimiento de arbitraje** puesto en marcha para dirimir las controversias relacionadas con el asesoramiento incorrecto en la colocación, a personas ahorradoras, de participaciones preferentes y/u obligaciones subordinadas por parte de **Caixa Laietana**, actualmente Bankia.

El formulario¹ de solicitud de acceso al procedimiento de arbitraje de Bankia consta de siete partes:

1. "Solicitante titular"
2. "Otro/s titular/es (sólo si son distintos al solicitante)"
3. "Representante/s (si los hubiere)"
4. "Domicilio a efecto de notificaciones"
5. "Identificación de la emisión"
6. "Documentación que se aporta"
7. "Descripción de los hechos y alegaciones referentes a la solicitud"

Esta guía orientativa hace referencia a la parte número 7, donde hay que describir los hechos y explicar las alegaciones referentes a la solicitud.

El **objetivo** de la PEBM es ofrecer a las personas un conjunto de **referentes orientativos, generales**, que puedan ser de ayuda a la hora de cumplimentarla parte número 7 de la solicitud de acceso al procedimiento de arbitraje.

La **motivación** que hay detrás de la elaboración y difusión de esta guía orientativa tiene que ver con la voluntad de **generar un beneficio social**, compartiendo a nivel general (personas, plataformas, Oficinas Municipales de Información al Consumidor, etc.) una serie de ideas básicas fruto del trabajo colectivo de la plataforma.

*La plataforma aconseja a las personas **asesorarse a la hora de cumplimentar el formulario**, acudiendo por ejemplo a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor.*

La plataforma no se hace responsable del uso o interpretación que pueda hacerse de esta guía orientativa.

La plataforma recuerda que el arbitraje de consumo para Bankia (a diferencia del procedimiento judicial) es de carácter administrativo y no presencial.

¹ El **formulario de solicitud** de acceso al procedimiento de arbitraje de Caixa Laietana-Bankia se puede conseguir en la red de oficinas de esta entidad, y también en el siguiente *website*: <http://www.bankia.com/es/clientes/arbitraje-de-preferentes-y-deuda-subordinada/>

2.-ORIENTACIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DEL APARTADO NÚMERO 7 DEL FORMULARIO DE SOLICITUD: “Descripción de los hechos y alegaciones referentes a la solicitud”

Los **referentes orientativos** de esta guía para la cumplimentación de la parte número 7 del formulario de solicitud de arbitraje para Caixa Laietana-Bankia están divididos en tres partes:

- En primer lugar, una descripción general de los términos en que se produjo el asesoramiento incorrecto en la colocación de participaciones preferentes y/u obligaciones subordinadas a personas ahorradoras.
- En segundo lugar, una descripción general de los términos en que se produjo el asesoramiento incorrecto en la colocación del canje por acciones de Bankia en marzo de 2012, a personas ahorradoras.
- En tercer lugar, la relación de criterios publicados por el FROB,² y algunos ejemplos adicionales, como referentes orientativos de cara a las alegaciones de la solicitud.

REFERENTES ORIENTATIVOS SOBRE EL ASESORAMIENTO INCORRECTO EN LA COLOCACIÓN DE PARTICIPACIONES PREFERENTES Y/O DEUDA SUBORDINADA DE CAIXA LAIETANA A PERSONAS AHORRADORAS

Desde hace años somos clientes de Caixa Laietana (ahora BANKIA) y nunca habíamos tenido ningún problema con esta entidad hasta el día en que ocurrió el tema por el cual solicitamos la aceptación de nuestra solicitud de arbitraje.

*El día en que adquirimos (**PARTICIPACIONES PREFERENTES / OBLIGACIONES SUBORDINADAS**),³ lo hicimos asesorados por el Director de la oficina, quien nos recomendó este producto como algo idóneo para nuestros intereses económicos. El Director de la oficina **nos explicó que era un plazo fijo, que podíamos disponer libremente de nuestro dinero avisándole con 24-48 horas de antelación y que no tendríamos ningún problema.***

Revisando nuestro historial de operaciones con esta entidad, podrán ver que nuestras adquisiciones de productos de riesgo siempre han sido las mínimas, y siempre asesorados por el Director de la sucursal, ya que siempre hemos primado la disponibilidad y seguridad de nuestros ahorros en contra de un alto interés.

EN CASO QUE PROCEDA, REFERENTES ORIENTATIVOS SOBRE EL ASESORAMIENTO INCORRECTO EN LA COLOCACIÓN DEL CANJE POR ACCIONES DE BANKIA EN MARZO DE 2012 A PERSONAS AHORRADORAS

*En Marzo del 2012, se puso en contacto con nosotros el Director de nuestra oficina para fijar un día y hora y reunirnos urgentemente, ya que debía explicarnos un tema muy importante. Acudimos a la sucursal y nos reunimos con el Director, quien nos explicó que Bankia ha ofrecido un canje de las (**PARTICIPACIONES PREFERENTES / OBLIGACIONES SUBORDINADAS**)⁴ que contratamos con*

² Ver la Nota de Prensa Publicada por el FROB con fecha 17 de Abril de 2013 “Publicidad de los criterios básicos determinados por la Comisión de Seguimiento de Instrumentos Híbridos de Capital y Deuda Subordinada”. Disponible en el siguiente *website*: http://www.frob.es/notas/20130417_PREFERENTES.pdf

³ Seleccione el producto que proceda.

⁴ Seleccione el producto que proceda.

Caixa Laietana. Nos explica que debido a la crisis económica este producto no se puede vender en el mercado secundario BME-AIAF/SEND, que como es un producto muy ilíquido (que se negocia muy poco), y para evitar grandes pérdidas de capital, Bankia está ofreciendo canjear este producto por una oferta que, por muchas veces que nos ha explicado, no entendemos. Lo único que descubrimos en esta reunión es que acabamos contratando un producto (**PARTICIPACIONES PREFERENTES / OBLIGACIONES SUBORDINADAS**)⁵ que, con las explicaciones que nos está dando ahora el Director, **JAMÁS** hubiéramos contratado en aquel momento. Nunca pensamos que nuestros **AHORROS** pudieran estar en una situación en la que llegásemos a perder todo o parte de ellos.

El Director insistió en que la opción del canje era lo mejor que podíamos hacer para no perder nuestro capital, ya que, según nos explicó, se trataba de cambiar un producto totalmente ilíquido por uno mucho más líquido y no perpetuo. Aunque el test de conveniencia indicara que era un producto **NO CONVENIENTE**, el Director nos explicó que los datos de solvencia y los resultados del año 2.011 de Bankia habían sido muy buenos, que podíamos confiar en la fortaleza de la entidad, ya que era una de las cuatro entidades financieras más importantes del país, y que una vez cumplido el plan de FIDELIDAD (en Junio 2013) podíamos recuperar el 100% del capital inicial que habíamos adquirido en las (**PARTICIPACIONES PREFERENTES / OBLIGACIONES SUBORDINADAS**).⁶

Actualmente nos encontramos con que si vendemos las acciones ahora, tendríamos unas pérdidas superiores al 96%, y con una situación especial en que la entidad ha sido intervenida por el Estado. No entendemos esta situación que no coincide en absoluto con la que nos había descrito el Director cuando realizamos el canje. Además, realizamos el canje por la información de fortaleza/seguridad que nos había transmitido el Director y **como única opción para recuperar el dinero porque si no lo perderíamos todo**. Ahora sabemos que estos datos no eran reales de acuerdo con las auditorías externas que se han realizado.

REFERENTES ORIENTATIVOS SOBRE LA RELACIÓN DE CRITERIOS PUBLICADOS POR EL FROB Y QUE DETERMINAN EL ACCESO AL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE, CON ALGUNOS EJEMPLOS ADICIONALES.

LA PLATAFORMA ENTIENDE QUE **EL ACCESO AL ARBITRAJE ES POTENCIALMENTE UNIVERSAL**, YA QUE LOS CRITERIOS REFLEJAN LOS TÉRMINOS DEL ASESORAMIENTO INCORRECTOAL QUE FUERON SOMETIDAS TODAS LAS PERSONAS AHORRADORAS QUE AHORA SOLICITAN ACCEDER AL PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE

Entendemos que cumplimos los siguientes criterios definidos en la Nota de Prensa Publicada por el FROB con fecha 17 de Abril de 2013 “Publicidad de los criterios básicos determinados por la Comisión de Seguimiento de Instrumentos Híbridos de Capital y Deuda Subordinada”, y además incorporamos por nuestra parte unos ejemplos para dar una justificación mayor a nuestra solicitud de arbitraje:

⁵ Seleccione el producto que proceda.

⁶ Seleccione el producto que proceda.

1. Relativos a los requisitos de capacidad para contratar:⁷

- *Minoría de edad del suscriptor (sin intervención de tutor o representante legal).*
- *Incapacitación del suscriptor (sin intervención de representante legal).*
- *Mis problemas de salud diagnosticados con fecha XX de XXX de XXX, que me impidieron entender y analizar temas complejos.⁸*

2. Relativos a la documentación contractual:⁹

- *Inexistencia del documento contractual.*
- *Falta de documentación relevante en el expediente de contratación.*
- *Incorrecciones relevantes en el documento contractual (denominación incorrecta del producto, falta de alguna de las firmas en caso de cotitularidad, órdenes de compra facilitadas por el director no selladas¹⁰)*

3. Relativos a la información proporcionada sobre el producto:¹¹

- *Falta de información (o información incorrecta) sobre las características y riesgos del producto antes de la contratación, especialmente:*
 - *Clasificación como producto sin riesgo o conservador.*
 - *Clasificación como producto no complejo.*
 - *Plazo de la inversión, riesgo de liquidez y/o grado de subordinación.*
- *Información adicional no correcta sobre el producto, contradictoria o no coherente con la información contenida en la documentación contractual.*
- *Ausencia de explicación de las condiciones, efectos y riesgos del producto por parte de la entidad financiera, especialmente el hecho de que este producto no estaba cubierto por el FGD (Fondo de Garantía de Depósitos) y que podía perder todo o parte del CAPITAL adquirido.¹²*

4. Relativos a la obtención de información sobre el cliente por la entidad:¹³

- *Ausencia de procedimiento para recabar los datos sobre el perfil del cliente (test MiFID o documento análogo¹⁴).*
- *Procedimiento de evaluación de conveniencia manifiestamente incorrecto. A tales efectos, se tendrán en consideración, entre otros factores, los siguientes:*

⁷ Seleccione lo que proceda.

⁸ Ejemplo adicional a los criterios publicados por el FROB

⁹ Seleccione lo que proceda.

¹⁰ Ejemplo adicional a los criterios publicados por el FROB.

¹¹ Seleccione lo que proceda.

¹² Ejemplo adicional a los criterios publicados por el FROB

¹³ Seleccione lo que proceda.

¹⁴ La Directiva de Mercados de Instrumentos Financieros, más conocida por sus siglas en inglés **MiFID** y cuyo objetivo principal es garantizar la protección de las personas inversoras minoristas, es de aplicación en España desde que fue trasladada a la legislación española mediante la Ley 47/2007 (con fecha **12 de diciembre de 2007**) y el Real Decreto 217/2008 (con fecha 15 de febrero de 2008). Esta normativa MiFID mejoró **otros instrumentos de protección de las personas inversoras minoristas que ya eran de aplicación en España**: la Ley 24/1988, la Directiva 2004/39/CE, y la Directiva 2006/73/CE.

- Las propias respuestas dadas al test.
- Falta de experiencia inversora previa del cliente combinado con la ausencia tanto de experiencia laboral en el sector financiero como de formación y conocimientos en productos similares o de riesgo superior.
- Procedimiento de evaluación de idoneidad manifiestamente incorrecto. A tales efectos, puede tenerse en consideración, entre otros factores, el que la inversión realizada representa un porcentaje elevado sobre el patrimonio total del cliente sin tener en cuenta la vivienda habitual.¹⁵
- Acreditación por parte de los clientes o reconocimiento por la entidad de haber recomendado el producto sin haber realizado la valoración de la idoneidad o de haber informado a los clientes de manera verbal incorrectamente.
- Test de conveniencia realizado mecánicamente por ordenador; las respuestas que contiene el test fueron incorporadas y establecidas por la propia entidad sin intervención alguna por nuestra parte en su elaboración y presentado como un documento más a firmar sin explicar su contenido/finalidad; y documento de aceptación de contratación cuando el producto financiero cualificado por el test anterior daba como resultado NO CONVENIENTE, presentado también como un documento más a firmar sin explicar su contenido/finalidad.¹⁶

5. Otras circunstancias del cliente minorista, concurrentes en el momento de la contratación:

- Si la inversión en instrumentos híbridos de capital o deuda subordinada, siendo reducida, representa un porcentaje significativo de su patrimonio y el cliente no dispone de ingresos adicionales que se puedan considerar suficientemente elevados.¹⁷
- Nuestra edad,¹⁸ nuestro nivel de estudios,¹⁹ y nuestra condición de ahorradores / depositantes, ya que siempre hemos primado la disponibilidad y seguridad de nuestros ahorros en contra de un alto interés, lo que demuestra que en ningún momento entendimos que al adquirir las **(PARTICIPACIONES PREFERENTES / OBLIGACIONES SUBORDINADAS)**²⁰ podíamos perder todo o parte del CAPITAL adquirido y que además dicho CAPITAL no estaba cubierto por el FGD.²¹
- Nuestro perfil de AHORRADORES/DEPOSITANTES, no adecuado para el producto ofrecido.²²

6. Serán objeto de arbitraje preferente para las entidades los ahorradores que:²³

- Sean titulares de una inversión en los productos objeto de controversia inferior a 10.000 euros, en particular cuando la inversión proceda de un traspaso de productos de bajo riesgo de la propia entidad.

Por todo lo anteriormente citado, solicitamos que el caso se someta al arbitraje con la entidad bancaria y en caso de que el laudo sea favorable a nuestros intereses, se nos abone la cantidad establecida firmada previamente a través del "convenio arbitral".

¹⁵ Aquí se podría especificar ese porcentaje: "En nuestro caso, aproximadamente un XX%."

¹⁶ Ejemplo adicional a los criterios publicados por el FROB, referente a la aplicación de la normativa MiFID.

¹⁷ Aquí se podría especificar ese porcentaje, así como señalar la falta de ingresos adicionales suficientemente elevados, cuando proceda.

¹⁸ Especifique cuando proceda.

¹⁹ Especifique cuando proceda.

²⁰ Seleccione el producto que proceda.

²¹ Ejemplo adicional a los criterios publicados por el FROB.

²² Ejemplo adicional a los criterios publicados por el FROB.

²³ Seleccione lo que proceda.