Métricas del servicio operativo de FCA 2022/23



Datos Publicado: 20/07/2023 Última actualización: 20/07/2023

Estamos comprometidos a convertirnos en un regulador más eficaz y transparente. Para ello, debemos evaluar nuestro desempeño regularmente y exigirnos que rindamos cuentas públicamente.

Este informe establece cómo nos desempeñamos en 2022/23 en comparación con 54 métricas de servicios operativos, incluida la forma en que hemos tratado las solicitudes regulatorias, las consultas telefónicas y otra correspondencia. Algunas de estas normas son voluntarias, otras están establecidas por la Ley de Servicios y Mercados Financieros de 2000 (FSMA). También informamos sobre los requisitos de otra legislación, incluida la Ley de Libertad de Información, las Regulaciones de Servicios de Pago y las Regulaciones de Dinero Electrónico.

Clasificamos estos estándares en 5 áreas:

1. [Comunicación abierta](https://www.fca.org.uk/data/fca-operating-service-metrics-2022-23#lf-chapter-id-open-communication): Nos comprometemos a ser lo más transparentes posible. Es importante proporcionar información adecuada sobre nuestras decisiones regulatorias a las empresas que regulamos y a los consumidores. Evaluamos nuestro desempeño a través de estándares, como la puntualidad de nuestras respuestas a los consumidores, empresas, parlamentarios y otros.
2. [Permitir negocios](https://www.fca.org.uk/data/fca-operating-service-metrics-2022-23#lf-chapter-id-enabling-business-preventing-harm): Las empresas que solicitan autorización deben cumplir con nuestros estándares antes de ser autorizadas o reguladas. Somos rigurosos con las empresas cuando aplican. Si los autorizamos, necesitamos saber para qué están utilizando su autorización. Nuestros estándares reflejan la prontitud con la que autorizamos a empresas y particulares.
3. [Regulación de negocios existentes](https://www.fca.org.uk/data/fca-operating-service-metrics-2022-23#lf-chapter-id-regulating-existing-businesses): Permitimos que las empresas que regulamos varíen la forma en que funcionan, por ejemplo, variando los permisos regulatorios. Responder de esta manera garantiza que las empresas mantengan altos estándares regulatorios y nos permite atender las solicitudes de empresas e individuos de manera eficiente. Nuestros estándares evalúan, por ejemplo, la rapidez con la que procesamos las solicitudes de variación de permisos.
4. [Transacciones de cotización](https://www.fca.org.uk/data/fca-operating-service-metrics-2022-23#lf-chapter-id-listing-transactions): Revisamos y aprobamos los documentos producidos en relación con las transacciones de finanzas corporativas por parte de empresas públicas, evaluamos la elegibilidad para la inclusión de nuevos solicitantes en la Lista Oficial y brindamos orientación sobre las Reglas de Cotización y las Reglas de Prospectos; Hemos establecido un sistema de objetivos voluntarios para lo anterior, antes de los plazos legales. También mantenemos la Lista Oficial, la lista de valores admitidos a negociación en un mercado regulado del Reino Unido.
5. [Datos de aplicación](https://www.fca.org.uk/data/fca-operating-service-metrics-2022-23#lf-chapter-id-enforcement-data-2022-23): Esto pone de relieve los diferentes tipos de medidas que adoptamos durante 2022/23.

1. Resumen

En 2022/23 alcanzamos o superamos los objetivos establecidos para el 68,5% de los 54 estándares que medimos. Esta es una mejora significativa con respecto a 2021/22, cuando alcanzamos o superamos el 51% de los objetivos.

También hemos reducido el número de áreas en las que nuestro rendimiento no está cumpliendo nuestro objetivo mínimo, hasta el 13% en 2022/23 en comparación con el 30% del año anterior.

Las mejoras notables en 2022/23 incluyen:

* Responder al 96,7% de las llamadas firmes a nuestro contact center, superando nuestro objetivo del 95%.
* Logramos nuestro reconocimiento inicial de quejas y objetivos de finalización de la etapa 1 y mejoramos nuestro objetivo de respuesta de área local a las quejas que se establecen en 95%.
* Cumplimos con nuestro objetivo del 90% de tramitar una solicitud de registro completa de una mutua dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción. Determinamos 2,943 solicitudes, completando el 92% dentro del plazo.
* El tiempo necesario para procesar las notificaciones del representante designado dentro de los 5 días posteriores a la solicitud. Procesamos las notificaciones dentro del objetivo voluntario de 5 días del 95% durante el 89,5% del tiempo, un aumento del 44,7% del año pasado.
* La aplicación ha obtenido una serie de resultados este año, protegiendo a los consumidores y la integridad del mercado. Esto incluye la emisión de 24 sanciones financieras a empresas e individuos por violar nuestras reglas, que es más del doble del número en años anteriores. Debido a nuestro trabajo de participación temprana, abrimos 158 casos de intervención y abrimos 51 casos utilizando nuestros poderes de propia iniciativa. Iniciamos procedimientos penales contra 16 personas por una serie de delitos, incluidas las operaciones con información privilegiada, el lavado de dinero y el fraude. [Anunciamos](https://www.fca.org.uk/news/press-releases/fca-announces-plan-deliver-significant-redress-woodford-investors) un paquete de reparación propuesto de hasta 235 millones de libras esterlinas a más de 300.000 inversores que habían perdido cuando se suspendió el Woodford Equity Income Fund (WEIF) debido a fallas de Link Fund Solutions en su gestión del WEIF. Al 1 de abril, teníamos 589 investigaciones abiertas que cubrían temas como el abuso de mercado y las estafas de inversión.

Áreas en las que reconocemos que se necesitan más mejoras:

* Responder a las solicitudes de información de los parlamentarios en un plazo de 15 días. Cumplimos este plazo para el 73% de las solicitudes frente a nuestro objetivo del 80%.
* Responder a las solicitudes de la Ley de Libertad de Información (FOIA) dentro del plazo legal de 20 días hábiles. Logramos esto para el 67.5% de las solicitudes contra nuestro objetivo del 90%. Estamos entregando un programa para mejorar esto, por ejemplo, a través de un modelo de recursos más flexible, mejoras tecnológicas y simplificación de procesos.
* Responder a las solicitudes de acceso de información realizadas en virtud del Reglamento General de Protección de Datos (GDPR 2018) dentro de nuestro plazo objetivo de 1 mes. En promedio a lo largo del año, respondimos al 67,2% de las solicitudes en 1 mes, una mejora del 43,6% del año pasado, pero notablemente entre octubre de 2022 y marzo de 2023 cumplimos nuestro objetivo del 90%. Nos esforzaremos por mantener este rendimiento mejorado para cumplir con nuestro estándar del 90% a lo largo de 2023/24.
* Procesar una solicitud de estatus de "persona aprobada". Procesamos el 87,5% de las solicitudes, pero nuestro objetivo es el 98%. Seguimos comprometidos a mejorar nuestro rendimiento en torno a los tiempos de procesamiento en nuestra división de Autorizaciones. Como se establece en nuestras actualizaciones de autorizaciones publicadas en octubre de 2022 y marzo de [2023](https://www.fca.org.uk/news/statements/update-fca-authorisations-operating-service-metrics), tenemos un programa de actividades de transformación estratégica en curso. Esto mejorará el proceso de solicitud e impulsará la eficiencia en nuestros procesos internos.

Mantenemos las normas bajo revisión, agregando nuevas medidas y retirando las medidas redundantes cuando corresponda. Nuestra intención al realizar estos cambios es garantizar que estamos proporcionando medidas significativas sobre las que podamos rendir cuentas.

Este año hemos realizado varios cambios en los estándares que informamos. El principal cambio es a los estándares del Centro de Supervisión. Estamos proporcionando datos sobre nuestra velocidad promedio de respuesta para alinear nuestros informes con la medida estándar de rendimiento de la industria, así como informando los datos mensuales junto con los datos anuales para mostrar cómo varía nuestra accesibilidad a lo largo del año.

También hemos modificado nuestra medida Rojo/Ámbar/Verde (RAG) para tramitar una solicitud completa en un plazo de 2 meses a partir de la recepción para los regímenes minoristas no OICVM y en el plazo de 1 mes para los regímenes para inversores cualificados (QIS) (gráfico 19). Esto significa que todos los tipos de planes de inversión colectiva con sede en el Reino Unido ahora tienen una medida de RAG que está alineada con nuestros otros estándares de autorización.

2. Comunicación abierta

Como organismo público, la transparencia es fundamental para la forma en que operamos. Nos comunicamos con empresas y consumidores de diversas maneras. Nuestras audiencias van desde parlamentarios y empresas hasta consumidores y el público en general.

Normas

2.1. Centro de supervisión

Nuestro [Centro de Supervisión](https://www.fca.org.uk/contact) es nuestro primer punto de interacción con empresas y consumidores. Incluye líneas de ayuda dedicadas al consumidor y a las empresas, así como también proporciona canales de comunicación por correo electrónico y en línea. Estamos comprometidos a proporcionar soporte en línea y telefónico cuando sea necesario. Revisamos regularmente las consultas que recibimos. Actualizamos nuestro sitio web para alentar y permitir que las empresas y los consumidores se auto sirvan donde puedan.

El propósito de nuestro Centro de Supervisión es:

* Prevenir daños a través de conversaciones directas con los consumidores para identificar y evitar fraudes, estafas y otros perjuicios.
* Guiar a las empresas para que comprendan sus responsabilidades regulatorias y aumenten su cumplimiento y estándares.
* Ofrezca inteligencia procesable en toda la FCA.

Llamadas telefónicas

Monitoreamos el desempeño de nuestro servicio de telefonía midiendo:

* La proporción de llamadas que se terminan antes de ser respondidas, conocida como "la tasa de abandono". Nuestro objetivo voluntario es inferior al 5%.
* La velocidad media de respuesta (ASA). Nuestro objetivo voluntario es de menos de 120 segundos.
* La proporción de llamadas que se responden en 20 segundos. Nuestro objetivo voluntario es superior al 80%.
* Nuestra puntuación de satisfacción del consumidor (CSAT). Nuestro objetivo voluntario es superior al 80%.

Nuestro puntaje CSAT se deriva de encuestas posteriores a la llamada que hacen a las personas que llaman una variedad de preguntas sobre su experiencia interactuando con la FCA.

Dejaremos de informar la proporción de llamadas respondidas dentro de los 20 segundos a partir de 2023/24, ya que estamos reemplazando este estándar con la velocidad promedio de respuesta (ASA). ASA, junto con la tasa de abandono, es la forma estándar de la industria de medir el servicio de telefonía.

Cartas, correos electrónicos, formularios web y web chat

Supervisamos el rendimiento de nuestro servicio de correspondencia midiendo:

* La proporción de correos electrónicos, formularios web y web chats a los que proporcionamos una respuesta sustantiva dentro de los 2 días hábiles. Nuestro objetivo voluntario es superior al 90%.
* La proporción de cartas a las que respondemos dentro de los 5 días. Nuestro objetivo voluntario es del 90%.
* Nuestra puntuación de satisfacción del consumidor (CSAT). Nuestro objetivo voluntario es superior al 80%.

Nuestro puntaje CSAT se deriva de encuestas que hacen a quienes nos contactan una variedad de preguntas sobre su experiencia interactuando con la FCA.

Estas normas se aplican a la correspondencia que:

* requiere una respuesta
* está dirigido a nuestro Centro de Supervisión
* proviene de una empresa u organización regulada (o de su asesor profesional donde se indica el nombre de la empresa o entidad)
* de un consumidor

Las normas no incluyen la correspondencia sujeta a las normas legales de servicio operativo. Por ejemplo, las solicitudes de información en virtud del Reglamento General de Protección de Datos del Reino Unido (RGPD del Reino Unido), la Ley de Libertad de Información de 2000 o el Reglamento de Información Ambiental de 2004.

Línea de ayuda firme

El principal desafío para cumplir con nuestros estándares de telefonía firmes son los picos de contacto, particularmente aquellos impulsados por los principales plazos de informes regulatorios en abril, mayo y las consultas de facturación en julio y agosto. También necesitamos capacitar a un número significativo de nuevos incorporados.



El puntaje CSAT de correspondencia de nuestra firma para el año fue del 77%. Esto no alcanzó por poco nuestro objetivo voluntario del 80%. Una de las principales causas de insatisfacción es la necesidad de que las empresas se comuniquen con nosotros por correo electrónico para restablecer su contraseña a los sistemas de FCA. En marzo de 2023 introdujimos la autenticación multifactor (MFA) que permitirá a las empresas restablecer su contraseña sin necesidad de contactarnos.

2.2. Cartas de los diputados

Como parte de nuestra responsabilidad ante el Parlamento, respondemos a las solicitudes de información de parlamentarios y colegas a través de:

* letras
* Preguntas parlamentarias
* evidencia a todos los grupos parlamentarios de los partidos

Debemos dar una respuesta completa y rápida a cualquier carta dirigida a nosotros o a cualquier miembro del personal de:

* Miembros del Parlamento
* Miembros de la Cámara de los Lores
* Miembros del Parlamento escocés
* la Asamblea de Gales
* la Asamblea de Irlanda del Norte

Estas cartas pueden enviarse en nombre de un constituyente o grupos de constituyentes. Como autoridad pública responsable ante el Parlamento, es importante que proporcionemos una respuesta considerada a estas cartas, por lo que nos fijamos SLA objetivo para responder.

Nuestros SLA se detienen si debemos buscar más información externamente, por ejemplo, de una oficina de circunscripción, una empresa u otra organización. El período que tardamos en responder, por lo tanto, puede ser más largo que el SLA informado.

Hemos establecido un objetivo voluntario del 80% para proporcionar una respuesta sustantiva a las cartas de los parlamentarios dentro de los 15 días hábiles y un objetivo voluntario del 98% para responder dentro de los 20 días (anteriormente 100%).

Si bien el volumen de cartas recibidas en este período fue menor que el del año pasado (544 en 2022/23, en comparación con 664 en 2021/22), sigue siendo más alto que cualquier período anterior a la pandemia.

La proporción de cartas que se envían dentro de nuestro SLA aumentó a lo largo de este período de informe, culminando en la mayoría de los meses logrando el SLA. Sin embargo, el equipo perdió el SLA de 15 días y 20 días para el año en su conjunto.

La mayoría de las respuestas que no se enviaron dentro de nuestro SLA fueron casos complejos de consumidores con correspondencia y datos asociados sustanciales. Nos ponemos en contacto con las oficinas de los parlamentarios para mantenerlos actualizados cuando necesitemos tiempo adicional para revisar y considerar los archivos que pueden acompañar a dichas consultas.

Continuaremos aumentando el porcentaje de cartas respondidas dentro del SLA a través de:

* Recursos adicionales
* Capacitación de nuevo personal (cierta rotación en el equipo contribuyó a algunos retrasos)
* Presentamos un nuevo sistema de gestión de relaciones con los clientes

El reclutamiento está en marcha para devolver al equipo a plena capacidad, que se espera que se complete en septiembre de 2023. También estamos revisando nuevas formas de trabajar para hacer que el equipo sea más eficiente y permitir que el equipo responda más rápido. Al tomar estas medidas, el equipo de cartas de los parlamentarios espera estar dentro del SLA durante 15 días y 20 días en 2023/24.

2.3. Solicitudes de la Ley de Libertad de Información (FOIA)

La FOIA proporciona un derecho general de acceso a toda la información en poder de una autoridad pública, sujeto a las exenciones pertinentes y otras condiciones.

El volumen de solicitudes de FOIA recibidas en 2022/23 se ha reducido a 815 (de 926 en 2021/22) y ahora ha vuelto a los niveles anteriores a la pandemia.

El rendimiento de abril de 2022 a marzo de 2023 fue del 68%, con 668 de las 989 solicitudes completadas dentro del plazo legal de 20 días hábiles. Nuestro objetivo es del 90%. Aunque reconocemos que esto se mantiene por debajo de los estándares esperados, nuestra tasa de cumplimiento ha mejorado mes a mes, del 59% en abril de 2022 al 77% en marzo de 2023.

Durante el mismo período, hemos reducido el número de solicitudes de incumplimiento activas de 149 en abril de 2022 a 9 en marzo de 2023 (10% de casos activos en incumplimiento). También estamos comprometidos en un programa integral para impulsar nuevas mejoras a través de un modelo de recursos más flexible, mejoras tecnológicas y simplificación de procesos. Esperamos cumplir con nuestro estándar de servicio objetivo durante 2023/24.

2.4. Solicitudes de protección de datos

Según el RGPD del Reino Unido y la Ley de Protección de Datos de 2018, las personas tienen derecho a solicitar acceso a cualquiera de sus datos personales que tenemos. Esto se conoce como solicitud de acceso del sujeto.



El GDPR del Reino Unido establece un plazo de 1 mes para responder a las solicitudes de acceso de los sujetos. Esto se puede extender a 2 meses para solicitudes más complejas. El Comisionado de Información ha aceptado que los organismos públicos, incluidos nosotros, pueden no ser capaces de cumplir con los requisitos legales en todos los casos. Operamos con un objetivo del 90% para las solicitudes de protección de datos completadas dentro de este plazo.

En 2022/23, respondimos al 67% de las solicitudes dentro del plazo previsto. Aunque esto se mantiene por debajo de los estándares que esperamos de nosotros mismos, es una mejora notable en 2021/22. Las cifras de abril de 2022 a septiembre de 2022 revelan un bajo nivel de cumplimiento, ya que nos centramos en eliminar una acumulación de casos de violación.

Durante Q3-Q4 2022/23 (octubre de 2022 a marzo de 2023), cumplimos nuestro objetivo, cerrando el 93% de las solicitudes (111 de 119) dentro del plazo objetivo. Esperamos mantener el rendimiento reciente y cumplir con nuestro estándar de servicio operativo objetivo a lo largo de 2023/24.

2.5. Reclamaciones

En virtud de la Ley de Servicios Financieros de 2012, estamos obligados a mantener un Plan de quejas para la investigación de las quejas que surjan en relación con el ejercicio o la falta de ejercicio de cualquiera de nuestras funciones relevantes. Los requisitos legales incluyen que el plan de quejas debe diseñarse de manera que las quejas se investiguen lo antes posible.

[Vea nuestro esquema de quejas](https://www.fca.org.uk/publication/corporate/complaints-scheme.pdf)

Nuestros estándares de servicio operativo para responder a las quejas son:

Acuse de recibo: acuse recibo de una queja dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción. Nuestro objetivo voluntario es que el 95% de los reclamantes reciban un acuse de recibo dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción.

Finalización (quejas tratadas por el área comercial local): completar una investigación y enviar una decisión al demandante dentro de los 10 días hábiles. Nuestro objetivo voluntario es que el 95% de los demandantes reciban una decisión dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción. La respuesta al demandante también debe informarle de su derecho a solicitar una investigación de la Etapa 1 (es decir, manejada por el Departamento de Quejas interno independiente).

Finalización (quejas tratadas por el Departamento Central de Quejas, conocidas como quejas de la Etapa 1): completar una investigación o proporcionar al denunciante un plazo razonable para investigar la queja dentro de los 20 días hábiles posteriores a la recepción. Nuestro objetivo voluntario es que logremos esto para el 95% de las quejas de la Etapa 1.

Durante 2022/23 recibimos un mayor número de quejas (1.454 en 2022/23 en comparación con 1.212 en 2021/22).

En 2022/23, debido a la inversión continua en nuestros recursos, capacitación y procesos, hemos seguido reduciendo nuestra acumulación y el perfil de edad de los casos y hemos tratado de explotar las oportunidades de mejora continua, con especial énfasis en nuestro triaje y respuesta temprana a las quejas y nuestras funciones básicas de investigación.

A través de estas intervenciones y mejoras de procesos tenemos:

* Mejoramos nuestra respuesta de Área Local a las quejas (Estándar 1). En 2021/22 logramos el 59,8%. En 2022/23 logramos el 90,66%. Nuestro objetivo es del 95%.
* Se mejoró nuestro reconocimiento inicial de quejas (Estándar 2). En 2021 logramos el 93,7%. En 2022/23 logramos el 98,08% frente a nuestro objetivo del 95%.
* Mejoramos nuestra finalización de la Etapa 1 (Estándar 3). En 2021 logramos el 68,3%. En 2022/23 alcanzamos el 97,8 % frente a nuestro objetivo del 95 %.

Esperamos mantener estas mejoras en 2023/24 a medida que nuestro equipo y procesos continúen desarrollándose, incluido el trabajo con nuestras partes interesadas comerciales para impulsar mejoras adicionales en nuestra respuesta a la resolución de quejas del área local.

2.6. Pago a proveedores

A partir de 2021/22, revisamos esta norma para procesar el pago a partir de la fecha de la factura del proveedor en lugar de la fecha en que recibimos la factura. El estándar es pagar todas las facturas válidas recibidas de acuerdo con las mejores prácticas de la industria. Hemos establecido un objetivo voluntario para pagar un mínimo del 80% de todas las facturas dentro de nuestros términos de pago estándar de 30 días. Hubo una mejora con respecto al año anterior en el tiempo necesario para liquidar las facturas de los proveedores, como se demuestra en el gráfico 12a, dentro de las 3 categorías de antigüedad.

Además del gráfico 12a, proporcionamos un segundo gráfico (gráfico 12b) que muestra el porcentaje de facturas de proveedores pagadas dentro de los términos del proveedor, establecido en un objetivo voluntario de pagar el 80% de todas las facturas de proveedores dentro de los términos de proveedor acordados.

2.7. Sistemas FCA

Hemos establecido estándares voluntarios para garantizar que estamos monitoreando la disponibilidad de nuestros sistemas de Servicios de Información (IS) externos.

Estándar de servicio operativo: Garantice la disponibilidad de los sistemas IS externos: 98.5% dentro de los tiempos a continuación.

**El Registro de Servicios Financieros:** Un registro público de empresas de servicios financieros, individuos y otros organismos bajo nuestra jurisdicción reguladora, según se define en FSMA.

Estándar de servicio operativo: Garantizar la disponibilidad del sistema de registro FS – Lun-Vie, 7am-8pm

**Sitio web de FCA**: Nuestro sitio web es nuestro principal canal digital para nuestro público consumidor y firme. Ahora abarca la funcionalidad de la calculadora de tarifas. Anteriormente, este era un servicio separado.

Estándar: Garantizar la disponibilidad del sitio web de FCA – 24 horas x 365 días.

**Sistema de envío RegData (Datos Regulatorios):** RegData es nuestro sistema para recopilar, validar y almacenar datos regulatorios.

Estándar de servicio operativo: Garantice la disponibilidad del sistema RegData: de lunes a viernes, de 7 a.m. a 10 p.m. y de sábado a domingo, de 7 a.m. a 5 p.m.

RegData: Este fue el primer año de informes completo para RegData, logrando una disponibilidad del 99.45% en comparación con nuestro objetivo publicado.

Los problemas que afectan a la disponibilidad ocurrieron en la primera semana de enero de 2023.

La primera surgió porque una cuenta de servicio del sistema expiró el 31 de diciembre. Una configuración incorrecta en la detección de errores significó que no se emitió ninguna alerta fuera de horario hasta el 3 de enero, cuando el personal reanudó el trabajo. Este error de configuración se ha rectificado. Se ha mejorado la supervisión y las alertas.

Otros dos problemas de disponibilidad surgieron cuando los servidores, de los que depende RegData, se bloquearon debido a un gran volumen de solicitudes de tráfico. Esto se debió a una pérdida de memoria interna en lugar de actividad maliciosa. Las actividades de rectificación incluyeron la reconstrucción de los servidores y el aumento de la capacidad. Por lo tanto, estos problemas no deberían volver a ocurrir.

3. Permitir negocios y prevenir daños

FSMA establece que ningún individuo o empresa puede llevar a cabo legalmente actividades reguladas por FSMA en el Reino Unido a menos que estén autorizados por nosotros para hacerlo o exentos. Esta es la llamada "prohibición general" en la sección 19 de la Ley. Una persona o empresa debe solicitarnos un "permiso de la Parte 4A" para llevar a cabo esas actividades.

Utilizamos la autorización para evitar daños. Hacemos esto asegurándonos de que todas las empresas autorizadas cumplan con conjuntos comunes de estándares mínimos desde el principio. Nos referimos a estos estándares como las Condiciones de Umbral (las condiciones).

Solo autorizaremos a las empresas cuando cumplan las condiciones y continúen haciéndolo. Si no lo hacen, no les permitiremos entrar en el mercado financiero pertinente.

El rendimiento disminuyó en 2021/22 y disminuyó aún más en la primera mitad de 2022/23. Publicamos [más detalles sobre esto en octubre de 2022](https://www.fca.org.uk/publication/corporate/fca-authorisations-update-oct-2022.pdf). En resumen, hubo una serie de factores que incluyen un mayor escrutinio en la puerta de enlace para garantizar que las empresas y las personas cumplan con los altos estándares que esperamos de ellos, aplicaciones incompletas o de mala calidad y un mayor volumen de solicitudes.

Para abordar las demoras, contratamos a oficiales de casos adicionales, hicimos cambios para agilizar nuestros procesos y emitimos una guía más detallada para los solicitantes en varios sectores. El rendimiento mejoró en la segunda mitad de 2022/23, aunque esto no se refleja completamente en las cifras de todo el año informadas aquí. Para proporcionar un rendimiento de transparencia adicional, ahora estamos informando trimestralmente las [métricas de servicio operativo para las autorizaciones](https://www.fca.org.uk/data/authorisations-operating-service-metrics-2022-23-q4).

Anteriormente hemos establecido objetivos voluntarios para algunas métricas de autorizaciones. Debido a las comprobaciones adicionales en la puerta de enlace, ya no son apropiadas y no las incluiremos en las métricas trimestrales. Para completar, se informan aquí para 2022/23, pero no los incluiremos en el informe anual del próximo año.

El año pasado dijimos que restablecimos el estado de GAR para una serie de métricas, de modo que el ≥98% se informó como verde, teniendo en cuenta el pequeño número de casos en los que se requirió un compromiso y un escrutinio adicionales para que podamos cumplir nuestros objetivos de manera efectiva. Estamos adoptando el mismo enfoque este año.

Normas

3.1. Solicitudes de autorización

Una empresa que proporcione la información que solicitamos en el formulario de solicitud no será necesariamente suficiente para que la solicitud se considere "completa". Una solicitud se considera completa solo cuando hemos recibido toda la información y la evidencia requeridas para que podamos determinar la solicitud.

En la mayoría de los casos, tenemos el requisito legal de procesar una solicitud completa de permiso de la Parte 4A dentro de los 6 meses posteriores a la recepción de una solicitud completa (s55V (1) FSMA 1) o dentro de los 12 meses posteriores a la recepción de una solicitud incompleta (s55V (2) FSMA). Si bien estamos comprometidos a lograr esto siempre que sea posible, se espera que en el transcurso de un año, un pequeño número de casos pueda necesitar tiempo adicional para un mayor escrutinio o compromiso por buenas razones, por ejemplo, cuando sea necesario para cumplir nuestros objetivos de manera efectiva.

El gráfico 14 muestra que este año logramos el 94,5%. De los 2.130 casos, 117 no alcanzaron el objetivo. Estas solicitudes eran legal o técnicamente complejas y requerían un compromiso significativo con las empresas.

3.2. Estatuto de personas autorizadas

Una empresa que solicite llevar a cabo actividades reguladas también debe solicitar, en virtud de la Parte V de la FSMA, la aprobación de una o más personas para desempeñar las funciones controladas en su nombre una vez autorizadas (sus «personas autorizadas»). Debemos estar satisfechos de que las personas aprobadas sean aptas y adecuadas. Esto significa que tienen la honestidad, integridad, reputación, competencia y capacidad y capacidad financiera para desempeñar su función y cumplir con el código de conducta del Manual.

3.3. Registros de blanqueo de capitales

Las disposiciones relativas al período de evaluación para el registro de «instituciones financieras del Anexo 1» en virtud del Reglamento de 2017 sobre blanqueo de capitales, financiación del terrorismo y transferencia de fondos (información del ordenante) establecen en términos generales que, en un plazo de 45 días a partir de (1) la fecha en que recibamos una solicitud de registro de una institución financiera del anexo 1, o (2) cuando la solicitud esté incompleta, la fecha en que recibamos más información, debemos notificar al solicitante:

* de nuestra decisión de registrar al solicitante, o
* que estamos dispuestos a no registrarlos, el motivo de esto y el derecho a hacernos representaciones dentro de un período específico (que no puede ser inferior a 28 días)

Tenemos un requisito legal del 100% para procesar las solicitudes de registro para las empresas que desean realizar negocios en el Reino Unido como una institución financiera del Anexo 1. Estamos obligados a hacerlo dentro de los 45 días calendario posteriores a la recepción de una solicitud o cualquier otra información requerida (Reg59 (3) MLR).

3.4. Fondos comunes de inversión autorizados (AUT), sociedades de inversión de capital variable (OEIC) y esquemas contractuales autorizados (ACS)

Esto cubre todas las solicitudes para que autoricemos todo tipo de planes de inversión colectiva con sede en el Reino Unido.

Tenemos un objetivo legal del 100% para procesar las solicitudes de autorización de nuevos esquemas bajo la sección 242 FSMA para AUTs, la regla 12 de las Regulaciones OEIC 2001 y 261C FSMA para ACS dentro de los 6 meses posteriores a la recepción de una solicitud completa o dentro de los 12 meses posteriores a la recepción de una solicitud incompleta.

Si se trata de un Organismo de Inversiones Colectivas en Valores Mobiliarios (OICVM), estamos obligados a tramitarlos en un plazo de 2 meses. Para el año 2022/23, estos incluyen los 2 fondos de activos a largo plazo que fueron autorizados por la FCA en marzo de 2023.

3.5. Registros de Mutuas

Una mutua es una organización propiedad de sus miembros y dirigida en beneficio de ellos o en beneficio de la comunidad. Incluyen sociedades de construcción, sociedades amistosas, cooperativas de ahorro y crédito y sociedades registradas. Las sociedades registradas incluyen sociedades cooperativas y de beneficio comunitario, anteriormente conocidas como "sociedades industriales y de previsión".

Teníamos el objetivo voluntario de procesar una solicitud de registro completa de una mutua dentro de los 15 días hábiles posteriores a la recepción. El gráfico 20 muestra que logramos el 92%, una mejora con respecto a años anteriores. Determinamos 2,943 solicitudes durante el año, muy similar al volumen de determinaciones en FY21/22 (3,012). Los tiempos de determinación varían dependiendo de factores que incluyen el volumen de presentaciones, la calidad de la información proporcionada en la solicitud, la complejidad de la presentación y los problemas y preocupaciones identificados durante nuestra evaluación de registro.

Además de determinar las aplicaciones, la función Mutuales también responde a las consultas de las bandejas de entrada públicas, proporciona una función de registros públicos, procesa las declaraciones y cuentas anuales y toma medidas para abordar el incumplimiento, incluido el uso de poderes. Durante los períodos pico de demanda, se procesaron más solicitudes más allá del SLA.

3.6. Reglamento de Servicios de Pago y Reglamento de Dinero Electrónico

Las empresas que tengan la intención de prestar servicios de pago a través de negocios en el Reino Unido deben solicitar convertirse en:

* una entidad de pago «autorizada»
* o «registrada» como pequeña entidad de pago
* o proveedor de servicios de información de cuenta

a menos que ya sean otro tipo de proveedor de servicios de pago o estén exentos. Este es un requisito del Reglamento de Servicios de Pago de 2017 (los PSR).

Las empresas que tengan la intención de emitir dinero electrónico a través de negocios en el Reino Unido, deben solicitar convertirse en:

* una entidad de dinero electrónico «autorizada»
* «registrados» como pequeña entidad de dinero electrónico, salvo que ya sean otro tipo de emisor de dinero electrónico. Este es un requisito de las Regulaciones de Dinero Electrónico 2011 (los EMR)

[Más información sobre el dinero electrónico y las entidades de pago](https://www.fca.org.uk/firms/electronic-money-payment-institutions)

Tenemos múltiples estándares para servicios de pago para PSR y EMR, y cada uno tiene sus propios requisitos legales de la siguiente manera:

Solicitudes de autorización de PSR y EMR

Para procesar una solicitud completa de autorización bajo PSR y EMR: el objetivo es el 100% dentro de los 3 meses posteriores a la fecha de recepción de una solicitud completa o dentro de los 12 meses posteriores a la fecha de recepción de una solicitud incompleta.

Solicitudes de registro de PSR y EMR

Para procesar una solicitud completa de registro bajo PSR y EMR: el objetivo es 100% dentro de los 3 meses posteriores a la fecha de recepción de una solicitud completa o dentro de los 12 meses posteriores a la fecha de recepción de una solicitud incompleta.

Variaciones de registro de PSR y EMR

Para procesar una solicitud completa para una variación de registro bajo PSR y EMR: el objetivo es del 100% dentro de los 3 meses posteriores a la fecha de recepción de una solicitud completa o dentro de los 12 meses posteriores a la fecha de recepción de una solicitud incompleta.

Variaciones de autorización de los PSR y EMR

Para procesar una solicitud completa de una modificación de la autorización en virtud de los PSR y los EMR, el objetivo es del 100 % dentro de los 3 meses posteriores a la fecha de recepción de una solicitud completa o dentro de los 12 meses posteriores a la fecha de recepción de una solicitud incompleta.

4. Regulación de los negocios existentes

La decisión de autorizar a una empresa o a un particular no es una decisión aislada. Las empresas y los individuos pueden ponerse en contacto con nosotros para solicitar cambios en las actividades que se les permite realizar. Nuestra respuesta a estas solicitudes debe crear valor público al prevenir daños. Los estándares de esta sección reflejan la rapidez con la que hemos considerado y respondido a las notificaciones y solicitudes para variar los permisos.

Seguimos comprometidos a mejorar nuestro desempeño en comparación con los estándares para regular los negocios existentes. En algunas áreas, ha sido necesario permitir tiempo adicional para el escrutinio de las solicitudes para garantizar que las empresas y las personas continúen cumpliendo con los altos estándares que esperamos de ellas. Cuando hemos experimentado un número de solicitudes superior al normal, hemos reclutado recursos adicionales para ayudarnos a responder dentro de los plazos requeridos. Seguimos centrándonos en mejorar nuestros procesos.

Normas

Debemos ser informados por escrito de cualquier cambio propuesto a:

* un fideicomiso
* su fideicomisario
* su gerente (bajo el s. 251 de FSMA)

Necesitamos estar satisfechos de que cualquier cambio no afectará negativamente el cumplimiento de un fideicomiso con nuestros requisitos.

4.1. Modificaciones de un sistema de inversión colectiva (SIA)

Necesitamos estar satisfechos, e informados por escrito, de que cualquier cambio propuesto a ciertas características de una OEIC autorizada (bajo la regla 21 de las Regulaciones de Compañías de Inversión de Composición Abierta de 2001) no afectará negativamente el cumplimiento de la OEIC con nuestros requisitos.

Debemos ser informados por escrito de cualquier cambio propuesto a ciertas características de un esquema contractual autorizado (bajo la sección 261Q de FSMA). Tenemos que estar satisfechos de que, tras cualquier cambio, el régimen seguirá cumpliendo nuestros requisitos.

Los sistemas de inversión colectiva extranjeros que no sean OICVM podrán ser reconocidos como sistemas individuales si cumplen los requisitos establecidos en el artículo 272 de la FSMA. Por lo tanto, las empresas deben informarnos por escrito de cualquier cambio propuesto a un esquema extranjero reconocido individualmente (bajo el s. 277 de FSMA).

Nuestra práctica estándar es reconocer y dar aprobación por escrito siempre que sea posible. Sin embargo, si no lo hacemos, entonces la propuesta (bajo los artículos 251, 261Q y 277 de FSMA y la regulación 21 de las regulaciones OEIC) obtiene la aprobación automática 1 mes a partir de la fecha en que recibimos la notificación.

Tenemos el requisito legal de considerar la notificación de las modificaciones propuestas a un CIS y, si corresponde, emitir un aviso de advertencia. El gráfico 24 muestra que hemos alcanzado el objetivo del 100% durante los últimos 3 años.

4.2. Variación del permiso

Las empresas pueden cambiar la naturaleza de su negocio y solicitar agregar, variar o eliminar cualquier actividad regulada, inversión o tipo de cliente. También pueden solicitar agregar o variar un requisito o limitación, o eliminar un requisito o limitación del alcance de su permiso de la Parte 4A.

Tenemos el requisito legal de procesar una solicitud completa de una empresa autorizada para una variación del permiso dentro de los 6 meses (s55V (1) de FSMA) o 12 meses de recibir una solicitud incompleta (s55V (2) de FSMA). El gráfico 25 muestra que cumplimos con el estándar en el 98,5% de los casos.

4.3. Cancelación del permiso de la Parte 4A

Una persona autorizada con permiso para llevar a cabo actividades reguladas (permiso de la Parte 4A) puede solicitarnos que cancelemos su permiso. Los cambios en las actividades reguladas individuales implican una variación del permiso, mientras que la cancelación de todos los permisos significa que la empresa ya no podría llevar a cabo ninguna actividad regulada por la FSMA en el Reino Unido.

Podemos rechazar una solicitud de cancelación si puede causar daño a los consumidores o consumidores potenciales. Este puede ser el caso, por ejemplo, si una empresa tiene quejas pendientes de los clientes.

Tenemos el requisito legal de determinar una solicitud completa de cancelación del permiso de la Parte 4A dentro de los 6 meses (s55V (1) de FSMA) o 12 meses posteriores a la recepción de una solicitud incompleta (s55V (2) de FSMA). El gráfico 26 muestra que lo hemos logrado en el 99,4% de los casos.

4.4. Representantes designados

Un representante designado es una empresa o individuo que una persona autorizada (un principal) ha contratado para llevar a cabo actividades reguladas en su nombre. El director es responsable de que el representante designado cumpla con nuestras reglas.

El gráfico 27 muestra cómo nos hemos desempeñado con respecto al objetivo voluntario de procesar el 95% de las notificaciones completas para el estado de representante designado dentro de los 5 días hábiles posteriores a la solicitud. Procesamos las notificaciones dentro del objetivo voluntario de 5 días el 89,5% del tiempo. Aunque esta cifra está por debajo del objetivo, se trata de una mejora significativa con respecto a años anteriores, debido al despliegue de recursos adicionales.

Hemos considerado la idoneidad de esta norma voluntaria y hemos determinado que ya no es apropiada. No tenemos la intención de informar sobre este estándar en el futuro.

4.5. Notificación posterior al evento para cambiar nuestros datos estáticos en una empresa regulada

Los "datos estáticos" son información básica sobre las empresas que es esencial para una regulación efectiva. Los datos estáticos deben mantenerse actualizados porque son utilizados por:

* nosotros
* el Servicio del Ombudsman Financiero
* el Plan de Compensación de Servicios Financieros
* Usuarios del Registro de Servicios Financieros

Cuando procesamos una notificación completa "posterior al evento" para cambiar los detalles de una empresa regulada, nos hemos fijado el objetivo voluntario de procesar el 95% de las notificaciones dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción. El gráfico 28 muestra que hemos procesado el 100% de las notificaciones dentro de nuestro objetivo de este año.

4.6. Notificación previa al evento para cambiar nuestros datos estáticos en una empresa regulada

Al igual que con la notificación "posterior al evento", también nos hemos fijado el mismo objetivo para las notificaciones "previas al evento". Durante los últimos 3 años, hemos logrado el 100% para este estándar, como se muestra en el gráfico 29.

4.7. Notificación de un cambio de control propuesto

Los controladores y las empresas deben notificarnos antes de adquirir o aumentar el control (de acuerdo con la parte 12 de FSMA). Un "controlador" se refiere ampliamente a una persona que posee acciones o tiene derecho a ejercer o controlar el ejercicio del poder de voto o influencia significativa en una empresa autorizada del Reino Unido o una matriz de una empresa autorizada del Reino Unido. La legislación nos permite objetar la adquisición de, o aumentar el control, o aprobar con condiciones. Más información sobre [umbrales o bandas](http://www.fca.org.uk/firms/change-control/control-thresholds-bands) de control y [cambios en los requisitos de control](http://www.fca.org.uk/firms/change-control/change-control-requirements).

Tenemos el requisito legal de tomar una decisión después de recibir una notificación "completa" de un cambio propuesto en el control. Nuestro objetivo es hacerlo dentro de los 60 días hábiles posteriores al acuse de recibo (s189 (1) de FSMA).

Recibimos 1,510 notificaciones previas este año y 1,412 cumplieron con el estándar de servicio operativo, lo que resultó en que el 94.9% de las decisiones se tomaron dentro de los 60 días hábiles. Hemos recibido grandes volúmenes de notificaciones en los últimos años, muchas de las cuales han sido cada vez más complejas.

Esto ha significado que asignamos casos más cerca del plazo de 60 días hábiles después del cual las notificaciones se aprueban automáticamente. Tomamos medidas para abordar esto, y para fines de marzo de 2023, estábamos asignando notificaciones de cambio en el control a los oficiales de casos dentro de las 24 horas.

5. Transacciones de listado

El Departamento de Transacciones de Listado (LT) abarca nuestras funciones de revisión de transacciones y la gestión de la Lista Oficial a través de nuestro equipo de Aplicaciones de Listado.

Normas

Un emisor debe poner a disposición del público un folleto aprobado por nosotros antes de que ciertos valores se ofrezcan al público o se admitan a cotización en un mercado regulado en el Reino Unido. Cuando se nos presente una solicitud de aprobación, debemos notificar al solicitante nuestra decisión dentro de los plazos especificados en el Reglamento sobre el folleto.

A menos que necesitemos más información, debemos determinar una solicitud de un nuevo emisor dentro de los 20 días hábiles, y todas las demás solicitudes dentro de los 10 días hábiles. Hemos establecido un sistema de objetivos voluntarios para que podamos proporcionar comentarios sobre las presentaciones antes de los plazos legales. Para los nuevos emisores, nuestro objetivo es proporcionar comentarios sobre las presentaciones iniciales dentro de los 10 días hábiles si el documento se envía en forma completa.

Hemos establecido un objetivo voluntario para comentar la prueba inicial de un documento presentado para investigación previa por un nuevo solicitante, o un emisor no cotizado, que realiza una oferta pública y prepara un folleto por primera vez. Nuestro objetivo es comentar la presentación dentro de los 10 días hábiles el 95% del tiempo. Hemos alcanzado este objetivo este año, como se muestra en el gráfico 31, pero con una ligera disminución en comparación con 2021/22.

Como se mencionó anteriormente, hemos establecido estándares voluntarios para comentar las pruebas posteriores de las presentaciones. El estándar para los nuevos emisores es dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción de comentarios sobre las pruebas posteriores del documento presentado para la investigación previa por un nuevo solicitante, o por un emisor no cotizado, que realice una oferta pública y prepare un folleto por primera vez.

La norma para los emisores existentes es dentro de los 3 días hábiles a partir del día de recepción para comentarios sobre pruebas posteriores de documentos presentados para investigación previa por un emisor cotizado, o por un emisor no cotizado, que realice una oferta pública y que haya producido previamente un folleto.

El gráfico 33 muestra una marcada mejora con respecto a 2021/22 para el objetivo para nuevos emisores, donde tenemos una mejora del 2,6% en nuestro objetivo. Esta mejora se esperaba parcialmente tras la adopción de las nuevas normas sobre el aumento de la capitalización bursátil mínima para la cotización en renta variable, adoptadas en diciembre de 2021.

A veces damos orientación sobre la aplicación de nuestras normas. Respondemos a solicitudes razonables de orientación y otras consultas realizadas por, o en nombre de, la parte designada requerida para cumplir con la regla aplicable. Nuestro estándar final también es voluntario. Nuestro objetivo es proporcionar una respuesta sustantiva o una solicitud de información sustantiva adicional dentro de los 5 días hábiles con un objetivo del 95%. Este año hemos vuelto a alcanzar este objetivo con un ligero descenso en comparación con 2021/22, como se muestra en el gráfico 34.

6. Datos de aplicación 2022/23

Nuestros datos de cumplimiento muestran las medidas de cumplimiento que tomamos en 2022/23 y forman parte de nuestro [Informe Anual](https://www.fca.org.uk/publications/annual-reports/2022-23).

Utilizamos una variedad de herramientas en la aplicación para proteger a los consumidores y actuar contra las empresas e individuos que no cumplen con nuestros estándares. Utilizamos la herramienta más eficaz en el momento adecuado. Esto podría ser:

* Intervención asertiva para prevenir daños mayores
* Anulación de la autorización
* Iniciar acciones reglamentarias, civiles o penales

A menos que se indique lo contrario, los datos para 2022/23 corresponden al período comprendido entre el 1 de abril de 2022 y el 31 de marzo de 2023. Las cifras relativas a los asuntos actualmente abiertos representan la situación a 1 de abril de 2023.

6.1. Acción temprana

Recepción de información y consultas iniciales

Nuestro equipo de denuncia de irregularidades recibe y captura todas las revelaciones de denuncias, y remite todos los casos a áreas relevantes para su evaluación y acción adicional, si es necesario. La inteligencia que se recibe informa nuestro trabajo. En muchos casos, nos permite tomar medidas para prevenir daños antes de que ocurran, o antes de que una empresa no cumpla o se incumpla.

Obtenga más información sobre nuestro trabajo y [los datos relacionados con la denuncia de irregularidades](https://www.fca.org.uk/firms/whistleblowing/data).

La aplicación desempeña un papel fundamental en el trabajo del Grupo de Trabajo de Promoción Financiera y Cumplimiento interorganizacional. El trabajo que realizan se trata en la sección «Permitir que los consumidores se ayuden a sí mismos» del [Informe Anual](https://www.fca.org.uk/publications/annual-reports/2022-23).

También emitimos advertencias y alertas a consumidores y empresas. Estas advertencias muestran empresas que parecen estar llevando a cabo actividades reguladas sin nuestra autorización. Nuestro trabajo incluye la emisión de alertas específicas que se publican en nuestra [Lista](https://www.fca.org.uk/consumers/warning-list-unauthorised-firms) de advertencias. También remitimos casos potenciales a otras agencias, incluida la policía.

6.2. Acción de intervención

El equipo de Intervenciones dentro de Cumplimiento respalda nuestro compromiso de reducir y prevenir daños graves y tratar con empresas problemáticas. Trabaja en estrecha colaboración con colegas de nuestra División de Supervisión, Política y Competencia (SPC) para identificar y responder de manera proactiva a las inquietudes sobre empresas o individuos que presentan un riesgo de daño o pérdida continua para los consumidores o la integridad del mercado. El equipo de Intervenciones, trabajando con SPC, utiliza una variedad de herramientas para tomar medidas tempranas y rápidas.

La aplicación abre un caso de intervención cuando SPC nos plantea inquietudes al identificar empresas que plantean riesgos de daño o pérdida continua para los consumidores. Las herramientas que utilizamos van desde un compromiso temprano más informal hasta el uso de nuestros requisitos formales. Por ejemplo, esto podría ser:

1. obtener compromisos voluntarios de una empresa para realizar o abstenerse de realizar una determinada actividad)
2. emisión de imposición voluntaria de requisitos (VREQs)
3. Uso de nuestros poderes de propia iniciativa

Participación temprana y pasos

Durante el año fiscal 2022/23, abrimos 158 casos de intervención en la etapa inicial de compromiso con SPC. Algunos de estos casos dieron lugar a la emisión de VREQ en las empresas.

Durante el ejercicio 2022/23, cerramos 89 casos de este tipo, con una duración media de 67 días. Durante este tiempo, Enforcement también admitió:

* la seguridad de 70 VREQs
* 3 instrucciones bajo las Regulaciones de Lavado de Dinero 2017 o la sección 137S de la Ley de Servicios y Mercados Financieros (FSMA)
* 8 empresas de diversas empresas

Poderes de iniciativa propia

En estos casos, Enforcement se dedica a preparar y presentar solicitudes para ejercer el uso de nuestros poderes de propia iniciativa a través de instrumentos tales como:

* Requisitos de Iniciativa Propia (OIREQs)
* Variación de permisos por iniciativa propia (OIVOPs)

Durante el ejercicio 2022/23, el Tribunal abrió 51 asuntos en los que se consideró el uso de nuestras competencias de iniciativa propia.

Durante 2022/23, cerramos 24 casos de este tipo, con una duración media de 62 días. También apoyamos la emisión de 19 OIREQ, 1 OIVOP y 3 casos en los que se utilizaron tanto OIREQ como OIVOP. Algunos de ellos siguen siendo objeto de apelación o de representaciones de las empresas en cuestión.

6.3. Casos de condiciones umbral

Las empresas y los individuos siempre deben cumplir con ciertos estándares mínimos (las Condiciones de umbral para las empresas y la prueba de idoneidad para los individuos) para continuar siendo autorizados por nosotros.

En línea con nuestra estrategia, el equipo de Condiciones de Umbral (TCT) dentro de Cumplimiento actúa contra empresas e individuos cuando no se cumplen estos criterios.

Cumplir con estos estándares básicos es una parte importante del mantenimiento de un entorno regulado en el que los consumidores, los mercados y la industria puedan confiar.

Tratar con empresas problemáticas

La aplicación juega un papel fundamental en nuestro enfoque estratégico de tratar con empresas problemáticas. Este trabajo se trata en el «Enfoque 1: Reducción y prevención de daños graves – [Tratamiento de las empresas problemáticas en el Informe Anual](https://www.fca.org.uk/publication/annual-reports/annual-report-2022-23.pdf)».

6.4. Investigaciones de ejecución: comercio minorista, mayorista y comercio no autorizado

Los casos de cumplimiento significan investigaciones en las que hemos decidido nombrar investigadores bajo el Pt XI de FSMA. Los equipos encargados de hacer cumplir la ley llevan a cabo investigaciones sobre una amplia gama de presuntas faltas graves de conducta en:

• **Investigaciones Minoristas y Regulatorias (RRI)**

**RRI** investiga las empresas reguladas y su gestión y cómo se relacionan con los consumidores.  RRI investiga sectores que abarcan banca minorista, corretaje de bolsa, gestión de activos, corretaje y préstamos hipotecarios, intermediación de seguros, asesoramiento financiero, crédito al consumo y servicios de pago.  RRI trata con empresas que venden productos o servicios inadecuados a los consumidores, manejan mal el dinero y los activos de los clientes, o tienen problemas sistémicos y de gobernanza. El equipo también investiga asuntos de delitos financieros y toma medidas contra las personas que responsabilizan a las funciones de influencia significativas.

• **Investigaciones comerciales mayoristas y no autorizadas (WUBI)**

Los departamentos **mayoristas** tienen como objetivo proteger a los consumidores y la integridad del mercado. Investigan y toman medidas coercitivas contra las infracciones reglamentarias y los delitos penales por parte de empresas e individuos que operan en el ámbito mayorista, incluso como participantes en nuestros mercados financieros.

El **departamento de Negocios No Autorizados** protege a los consumidores investigando y tomando medidas coercitivas contra empresas y personas que realizan actividades reguladas sin autorización, infringiendo la prohibición general y/o contraviniendo las restricciones a las promociones financieras. Los casos típicos de WUBI incluyen operaciones con información privilegiada, manipulación del mercado, divulgaciones retrasadas o inexactas a nuestros mercados financieros, infracciones de las reglas de listado, fallas de sistemas y controles, y estafas de consumidores como salas de calderas.

Las cifras a continuación no duplican los datos de las condiciones de umbral o los casos de intervenciones.

A continuación, proporcionamos un desglose de nuestra cartera de investigación y litigios en el tipo de caso por sospechas de infracciones civiles, penales y regulatorias.

No prejuzgamos el resultado de una investigación. Si investigamos una infracción que podría ser objeto de procedimientos penales, civiles o reglamentarios, abriremos esos casos por una doble vía.

Las cifras reflejan el número de personas, ya sean empresas o individuos, sometidas a investigación (a las que nos referimos como sujetos o casos). Las cifras no se refieren al número de investigaciones.

Una investigación individual generalmente tendrá varios casos, porque abrimos un caso por tema. Esto significa que tenemos más casos abiertos que investigaciones.

En 2022/23, abrimos 100 casos de ejecución y cerramos 107 casos de ejecución.

Al 1 de abril de 2023, teníamos 591 casos de ejecución abiertos, relacionados con 224 investigaciones.

Duración de los casos de ejecución

A continuación, exponemos la duración media de la fase de investigación y la fase de resolución/litigio de nuestros casos de ejecución abiertos y cerrados.

Calculamos la etapa de investigación desde la fecha en que decidimos investigar (esto es anterior al nombramiento formal de los investigadores de cumplimiento bajo la Pt XI de FSMA) hasta los hallazgos iniciales del equipo de investigación.

Para los casos que van más allá de la etapa de investigación, porque se toma la decisión de tomar medidas de cumplimiento, hemos calculado la duración promedio de esa etapa de resolución / litigio hasta que se cierra el caso. Hemos excluido 10 casos que están clasificados como "en espera", por ejemplo, porque un acusado se ha fugado.

La duración de una investigación depende de:

* el tamaño y la complejidad de los problemas
* La antigüedad de los hechos
* Sobre las circunstancias investigadas
* La cooperación de los testigos
* La disponibilidad de pruebas
* el volumen de documentos o registros digitales que deben obtenerse y revisarse
* el tiempo necesario para resolver las demandas de secreto profesional

También puede depender de la cooperación de otras agencias de aplicación de la ley o reguladores, posiblemente en otras jurisdicciones.

Un caso de ejecución permanecerá abierto en nuestro sistema de gestión de casos durante toda la resolución del caso y el agotamiento de todos los litigios (por ejemplo, a través de nuestro Comité de Decisiones Regulatorias y la conclusión de cualquier acción judicial).

En los procesos penales, un caso permanecerá abierto después de la condena, mientras que las órdenes de decomiso impuestas por los tribunales siguen pendientes. Por ejemplo, las órdenes de decomiso para privar a un delincuente de su producto del delito.

6.6. Reparación

Aparte de cualquier sanción financiera impuesta por nosotros, algunas empresas que investigamos voluntariamente decidieron realizar pagos a los consumidores para cubrir las pérdidas sufridas a través de la mala conducta que investigamos.

Las empresas realizaron más de £ 4 millones de este tipo de pago durante 2022/23.

6.7. Resultados penales

Los tribunales pospusieron los procesamientos que debían ser juzgados durante el ejercicio 2022/23.

En 2022/23, obtuvimos una condena en 1 caso penal donde un individuo se declaró culpable. Esta persona espera juicio por otros asuntos y, por lo tanto, aún no ha sido condenada por el tribunal. El 3 de abril de 2023, 4 personas fueron condenadas por su participación en un fraude de inversión.

Durante 2022/23, incoamos procedimientos penales contra 13 personas por una serie de delitos penales, entre ellos:

* Manipulación del mercado
* Infracciones de la prohibición general
* conspiración para defraudar
* blanqueo de dinero
* Pervirtiendo el curso de la justicia

Al 1 de abril de 2023, 20 personas se enfrentaban a nuestro enjuiciamiento en los tribunales penales.

6.8. Producto del delito

Resoluciones de decomiso

Una orden de confiscación se hace después de la condena, para privar a un acusado del beneficio que ha obtenido del delito. Debido a la falta de juicios durante 2022/23, no hemos obtenido ninguna orden de confiscación.

Hemos seguido haciendo cumplir las órdenes de confiscación existentes para garantizar la compensación de las víctimas y privar a los delincuentes de sus ganancias del delito.

En los casos en que se produzcan pérdidas de consumo, el Tribunal puede ordenar que se pague una indemnización a las víctimas con el dinero del decomiso recuperado. Si no hay víctimas identificadas, o si el dinero recuperado a través de la confiscación está por encima de la cantidad de compensación ordenada, entonces este dinero se paga al Ministerio del Interior.

Somos miembros del Plan de Incentivos para la Recuperación de Activos. Como parte de este plan, recibimos una parte del dinero recuperado y pagado al Ministerio del Interior después de procedimientos exitosos llevados a cabo bajo la Ley de Productos del Delito de 2002.

Durante 2022/23, recuperamos más de £ 307,113, de los cuales £ 54,553.19 fueron compensados a las víctimas y el resto se pagó al Ministerio del Interior.

En los casos apropiados, cuando los sujetos están bajo investigación criminal y se cumplen los criterios legales, obtenemos órdenes de restricción de los tribunales penales.

Obtuvimos 5 órdenes de restricción en 2022/23 con activos de aproximadamente £ 3.3 millones restringidos.

6.9. Derecho e internacional

Un número cada vez mayor de nuestras investigaciones tienen un ángulo internacional, y la mala conducta subyacente que abordamos a menudo involucra múltiples jurisdicciones.

La cooperación efectiva con los reguladores internacionales y las agencias de aplicación de la ley es vital para el trabajo que hacemos, particularmente en relación con la lucha contra los daños en línea.

Dedicamos importantes recursos a construir, mantener y fortalecer la cooperación internacional. Tomamos medidas para garantizar que se tomen todas las medidas apropiadas para ayudar a los socios internacionales a proteger los mercados financieros y prevenir daños.

Un ejemplo de esto es nuestra respuesta a un reciente reclamo de permiso de revisión judicial.

En el caso de R (Sutton) contra Financial Conduct Authority, emitimos avisos que requerían la presentación de información por parte de residentes del Reino Unido, para ayudar a la Comisión de Comercio de Futuros de Productos Básicos de los Estados Unidos en una investigación de ciertas operaciones de petróleo crudo en una bolsa de derivados de los Estados Unidos.

Los sujetos del Reino Unido presentaron una solicitud de permiso para revisar judicialmente nuestra decisión para revocar la decisión de buscarles pruebas. Defendimos con éxito nuestra decisión en el Tribunal Superior y el Tribunal de Apelación, y se denegó el permiso para la revisión judicial.

Nuestros poderes para buscar la información necesaria para las investigaciones, incluso cuando hacerlo es para ayudar a un regulador extranjero, son vitales para garantizar que las investigaciones que involucran a múltiples jurisdicciones puedan llevarse a cabo adecuadamente.

Esta acción confirmó que no permitiremos que los sujetos de investigaciones internacionales que se encuentran en el Reino Unido se escondan detrás de reclamos inmeritorios o retrasen las investigaciones internacionales mediante el abuso de recursos legítimos.

Nuestro trabajo con grupos internacionales

Trabajamos en estrecha colaboración con grupos internacionales como el comité de la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO) sobre la aplicación y el intercambio de información para abordar la mala conducta transfronteriza.

Seguimos siendo uno de los mayores usuarios del Memorando de Entendimiento Multilateral (MMoU) de la OICV. También somos el mayor receptor de solicitudes de asistencia en virtud de este acuerdo, cooperando con 70 autoridades en 65 países en 2021/2022.

Uno de nuestros directores es actualmente presidente del Grupo de Monitoreo MMoU de IOSCO. La agenda de este grupo se centra en el éxito continuo y el pleno cumplimiento de este acuerdo de cooperación esencial, que este año celebra su 20 aniversario.

