



# Política de comunicación pública de la CNMV

Marzo de 2023

## ÍNDICE

1.- Objetivos .....	3
2.- Principios y criterios .....	3
3.- Procedimientos y herramientas de comunicación.....	5
4.- Portavoces y relación con los medios .....	8
5.- Relaciones con otras instituciones .....	9

## 1.- Objetivos

Esta política de comunicación pública tiene como finalidad establecer los principios generales que sirven de guía a la CNMV para promover la difusión de información con el fin de fomentar la transparencia y la protección al inversor, además de procurar el ordenado funcionamiento de nuestros mercados, funciones que inspiran su labor.

Esta política de comunicación pública tiene como triple objetivo:

- 1.- Reafirmar los principios y criterios que rigen la actividad de comunicación pública de la CNMV.
- 2.- Definir los cauces y procedimientos empleados para facilitar la comunicación y la transmisión de información a los agentes del mercado y la sociedad sobre sus decisiones, criterios y actividades.
- 3.- Establecer la relación de la CNMV con los medios de comunicación como interlocutores en la comunicación de la institución con la sociedad, junto con otros canales y herramientas de comunicación, y determinar quiénes actuarán como portavoces para el desarrollo de estas funciones.

## 2.- Principios y criterios

La CNMV reitera su compromiso con los principios y derechos constitucionales relacionados con el derecho a la información de los ciudadanos como la libertad de expresión, la libertad de información y la defensa de la verdad y manifiesta su voluntad de contribuir a reforzar los comportamientos éticos y deontológicos en sus relaciones con los medios de comunicación y en la difusión de información.

La CNMV tiene la responsabilidad de comunicar sus decisiones y actividades al mercado y al conjunto de la sociedad. La información que facilita al mercado y a toda la sociedad será veraz, completa y clara, con un adecuado nivel de profesionalidad y con contenido pedagógico y explicativo cuando sea necesario.

Las actividades de comunicación que realice la CNMV se rigen por lo establecido en la propia [Ley del Mercado de Valores y de los Servicios de Inversión \(LMV\)](#), que encomienda a la CNMV velar por la transparencia del mercado de valores y promover cuanta información sea necesaria para alcanzarla, con el respeto al deber de secreto profesional que impone la Ley del Mercado de Valores, especialmente en lo que atañe a sus actuaciones de supervisión e inspección.

Esta política es aplicable a los empleados y a los miembros de los órganos de gobierno de la CNMV, a excepción de los que tengan el carácter de consejeros natos.

### Transparencia y simetría

La CNMV quiere continuar reforzando la transparencia en sus actuaciones para mejorar la confianza en su funcionamiento y su eficacia, conforme a las exigencias normativas y las recomendaciones de los principales organismos internacionales al respecto.

Además, considera el fomento de la transparencia en la difusión de información como la mejor herramienta para luchar contra la desinformación y difusión de bulos, buscando en todo momento la protección al inversor.

Por ello, vela por que la información que deba ser divulgada lo sea de una manera clara, veraz, simétrica e inmediata. Se presta especial atención a transmitir mensajes suficientemente claros y comprensibles por todos los grupos de interés (medios de comunicación, inversores, entidades supervisadas, etc.). La política de comunicación de la CNMV debe permitir adecuar el fomento de la transparencia con la búsqueda de la eficacia de las actuaciones de la CNMV en materia de supervisión e inspección de los mercados de valores, teniendo siempre presente el citado deber de secreto profesional.

### **Diálogo continuo, disponibilidad y colaboración**

La CNMV fomentará la comunicación e interlocución abierta, eficiente y continua a través de los canales de comunicación establecidos para cada grupo de interés.

La Dirección de Comunicación estará a disposición de los periodistas y sus peticiones de manera diligente. Procurará resolver sus consultas con la mayor celeridad y aportar información rigurosa y suficiente para facilitar su labor.

### **Respeto, igualdad de trato y no discriminación**

La CNMV se compromete a respetar y dispensar el mismo trato a sus interlocutores en materia de comunicación pública procurando la protección de los derechos e intereses legítimos de todos. La Dirección de Comunicación regirá su trabajo por el principio de equidad y no discriminación entre periodistas y medios: tratará a todos por igual con independencia de su línea editorial o puntos de vista que mantengan respecto a la CNMV, sus órganos de gobierno o sus directivos. La institución no suministrará información de potencial interés con carácter selectivo a ningún medio, salvo cuando responda a consultas que le hubiera formulado individualmente dicho medio. La CNMV podrá efectuar ocasionalmente declaraciones a través de agencias de información cuando le conste que la información facilitada se difundirá en condiciones de igualdad entre los distintos medios de comunicación.

### **Confidencialidad y secreto profesional**

En cuanto a informaciones o consultas sobre información confidencial relacionada con sus labores de supervisión o que afecten a entidades reguladas, emisores o cotizadas, se atenderá a lo dispuesto en la [Ley del Mercado de Valores y de los Servicios de Inversión sobre secreto profesional](#).

La CNMV respetará el carácter confidencial de todas las comunicaciones y relaciones con los grupos de interés, incluidos los medios de comunicación.

### **Innovación, mejora y desarrollo en el uso de las nuevas tecnologías**

La CNMV tendrá un carácter innovador y aprovechará las ventajas de los nuevos canales de comunicación para una mayor difusión de la información y comodidad de los usuarios y medios de comunicación, con una actitud flexible y de mejora continua. En particular, utilizará redes sociales, boletines digitales, aplicaciones, listas de distribución personalizadas y cuantas

herramientas puedan desarrollarse en el futuro para mejorar la difusión de la información y dar una respuesta adecuada a las demandas de sus interlocutores.

### **Otros criterios**

En la medida de lo posible, la CNMV contribuirá al fomento de las lenguas oficiales españolas en sus comunicaciones o contenidos de su web institucional.

Las comunicaciones que difunda limitarán en lo posible el uso de barbarismos o extranjerismos y cuando sean necesarios, ofrecerá su traducción al castellano y/o una definición explicativa suficiente. En atención al carácter internacional de los mercados financieros, la CNMV difundirá sus comunicaciones públicas también en inglés cuando lo considere oportuno.

El lenguaje utilizado en las comunicaciones públicas de la institución deberá ser comprensible por los inversores, ciudadanos y sociedad en general, evitando los tecnicismos o términos de jerga profesional. Cuando sean imprescindibles, se añadirá una explicación suficiente sobre su significado.

### **3.- Procedimientos, canales y herramientas de comunicación**

La CNMV publica informes que detallan su trabajo (Informe anual, Plan de Actividades, etc.), la evolución de los mercados (boletín trimestral, nota de estabilidad, entre otros) y aspectos específicos de la supervisión (sobre gobierno corporativo, cuentas anuales, reclamaciones y quejas de inversores), además de ser una referencia en la publicación de estadísticas y datos de interés del entorno, entre otros documentos y materiales. También elabora y difunde contenidos informativos sobre sus decisiones, criterios, actuaciones, proyectos y actividad.

En la difusión de estas informaciones al mercado, la CNMV siempre valorará el interés social, la protección del inversor y el correcto funcionamiento de los mercados financieros.

La CNMV es la encargada de la difusión al mercado de la información regulada de las compañías cotizadas, emisoras y de las entidades y agentes supervisados, así como de la publicación de folletos e información de las principales operaciones, incluida en sus registros, siendo por tanto estas entidades las responsables del contenido de dichas informaciones. La CNMV no comentará, confirmará o desmentirá informaciones relacionadas con las entidades supervisadas cuando se vean afectadas por el secreto profesional y la confidencialidad de sus actuaciones de supervisión.

La CNMV aprecia el valor social y democrático de la crítica y la opinión sobre sus actuaciones por parte de los medios de comunicación. Por otro lado, en lo que respecta a las informaciones que se publiquen o difundan sobre las actuaciones de la institución, la CNMV podrá confirmar las veraces y desmentir las falsas contactando con su autor o autores o difundiendo comunicaciones sobre ellas. Asimismo, se reserva el derecho de acudir a los tribunales para defender la imagen de la institución o de sus empleados ante noticias falsas o cuando estas puedan alterar el correcto funcionamiento del mercado, y ejercerá, en su caso, el derecho de rectificación recogido en [la Ley Orgánica 2/1984, de 26 de marzo](#).

En el ámbito de la protección al inversor destaca la elaboración de material e indicaciones específicas como alertas y advertencias, que se unen a los contenidos educativos y formativos que se publican con el objetivo de mejorar la cultura financiera de los ciudadanos.

Con la intención de dar a conocer sus proyectos y sondear las diferentes opiniones sobre los mismos, la CNMV lleva a cabo numerosos procesos de consulta pública de sus circulares, guías técnicas, preguntas y respuestas sobre la normativa y otros documentos, para valorar e incorporar las sugerencias del sector, que también se publican.

Igualmente, proyecta sus objetivos planificando encuentros y eventos, webinars o reuniones virtuales, conferencias, jornadas de divulgación u otros actos públicos de carácter institucional o académico y sin ánimo de lucro para difundir, informar y promocionar las actividades y opiniones de la institución.

Los mensajes se articulan a través de discursos, informaciones al sector y notas de prensa y los materiales se presentan en diferentes formatos, adaptados al contenido (podcasts, infografías, videos, etc.) y ruedas de prensa. También se convocan reuniones temáticas con la prensa para explicar y analizar conjuntamente el alcance y las implicaciones de las novedades.

La CNMV podrá colaborar con otros agentes del mercado y con otras administraciones e instituciones en la difusión de contenidos de interés para los inversores, mercados y otros agentes relacionados.

## **Herramientas**

Los principales instrumentos de comunicación de la CNMV son:

### **Notas de prensa, informaciones al sector y comunicados**

Las actuaciones y decisiones relevantes de la CNMV se difundirán habitualmente en notas de prensa, de acuerdo con los principios y estilo definidos en este documento. Los criterios de supervisión y otra información relevante para las entidades supervisadas se difundirán habitualmente a través de informaciones al sector. Las medidas aprobadas por los órganos de gobierno de la Comisión se difundirán a través de comunicados. Asimismo, las intervenciones y comparencias de la persona titular de la Presidencia, Vicepresidencia e interlocutores designados son también contenidos de comunicación y serán públicos a través de la página web de la CNMV.

### **Página web**

La CNMV se sirve de su página web corporativa ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)) como primer medio de difusión de información y comunicación con sus grupos de interés.

La página web cumplirá con los criterios de accesibilidad requeridos y, siempre que resulte posible, la información se ofrecerá en castellano, inglés, catalán, gallego y euskera.

Los medios de comunicación contarán con una sección “sala de prensa” para acceder de manera directa a las informaciones de actualidad.

La web se configurará de manera flexible, para permitir el desarrollo de nuevas secciones o páginas temáticas, en función de las prioridades informativas y de la estrategia de la institución.

### **Newsletter y redes sociales**

La [newsletter](#) y los perfiles oficiales en redes sociales como Twitter, LinkedIn y YouTube complementan la información que se pone a disposición del público en la web corporativa maximizando su difusión y alcance.

En particular, la CNMV dispone de varias cuentas de Twitter:

- El perfil [@CNMV\\_MEDIOS](#) se configura como el canal de comunicación oficial de la CNMV con los usuarios y medios de comunicación. En esta cuenta se publican las comunicaciones públicas institucionales, información sobre la actividad de la CNMV; se difunden en directo los actos públicos, así como otra información que pueda resultar de interés.
- A través del perfil [@CNMV\\_IP](#), los usuarios pueden revisar en tiempo real las comunicaciones de información privilegiada y otra información relevante difundida por los emisores.
- El perfil de Twitter [@CNMV\\_IFI](#) refleja la información financiera intermedia publicada por las entidades.

La CNMV también difunde información a través de sus cuentas institucionales de [LinkedIn](#) y de [YouTube](#).

La presencia de la CNMV en redes sociales podrá ampliarse en el futuro de acuerdo con las prioridades y a la evolución de estas herramientas.

### **Aplicación para dispositivos móviles**

La CNMV pone a disposición de los usuarios una aplicación para móviles. La aplicación puede ser descargada gratuitamente a través de la [App Store](#) y [Google Play](#) y está disponible para dispositivos móviles o tabletas compatibles con los sistemas operativos Android o Apple iOS.

La CNMV podrá ampliar en el futuro las herramientas tecnológicas que utiliza y pone a disposición de los inversores y de los agentes del mercado.

### **De atención al inversor y otros grupos de interés:**

Se ofrecen [diversos servicios de atención al inversor y canales de comunicación](#) a entidades y al público en general, además de servicios de asistencia telefónica y de correo electrónico para actuaciones específicas. Las principales son:

## **Servicio de atención al inversor**

La CNMV dispone de un canal específico de atención al inversor para solicitar información disponible en los registros oficiales, realizar consultas o formular reclamaciones, entre otros. Los usuarios pueden realizar estas acciones de forma presencial, telefónica, por correo postal o a través de la sede electrónica.

## **Comunicación de posibles infracciones**

También dispone de un canal confidencial para comunicar infracciones relacionadas con las normas de ordenación y disciplina de los mercados de valores. Se pretende acceder a elementos fácticos que razonablemente deriven, al menos, en una sospecha fundada de infracción. El usuario podrá decidir libremente si quiere revelar su identidad o no.

## **Sede electrónica**

La sede electrónica permite presentar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a la CNMV, así como realizar numerosos procedimientos y trámites tanto a las entidades supervisadas como al público en general.

## **4.- Portavoces y relación con los medios**

A continuación, se indican los representantes de la CNMV en el ámbito público y la interlocución de la institución con los medios de comunicación para llevar a cabo la comunicación:

### **Portavoz: Presidencia**

Los portavoces o fuentes ordinarias de información sobre la CNMV serán el titular de la Presidencia, con el apoyo de la persona que ocupe la Vicepresidencia, y, bajo su dirección, la persona que ejerza las funciones de director/a de Comunicación.

La persona titular de la Presidencia, con la participación de quien ocupe la Vicepresidencia y el apoyo de la Dirección de Comunicación, será la persona encargada de definir la política de comunicación ordinaria de la CNMV, que recogerá, entre otros aspectos, los contenidos, canales y portavoces específicos a través de los que se hará pública la información de la CNMV.

Los titulares de la Presidencia y Vicepresidencia comparecerán periódicamente ante los medios de comunicación y cuando la actividad de la institución requiera una información o explicación específica sobre alguna materia relevante para los mercados financieros o los inversores en general. Estas comparecencias podrán tener el formato de ruedas de prensa, sesiones informativas sobre temas concretos, entrevistas, etc. En todo caso, atenderán las preguntas de los medios de comunicación con motivo de la presentación del Plan de Actividades anual. Asimismo, participarán e intervendrán en actos públicos para difundir o explicar las actuaciones y decisiones de la Comisión.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de la facultad del Comité Ejecutivo o del Consejo de difundir comunicados en asuntos de especial trascendencia, cuando así lo acuerden.



Serán también portavoces de la CNMV cuando participen en actos públicos o efectúen declaraciones a medios de comunicación, en asuntos relacionados con las competencias de la CNMV:

1. Los demás miembros del Comité Ejecutivo, con conocimiento de la persona titular de la Presidencia;
2. Los directores generales, con autorización de las personas titulares de la Presidencia y la Vicepresidencia.
3. Cualquier otro empleado de la CNMV, previa autorización de su director o directora general.

Quienes actúen como portavoces de la CNMV, dejarán patente su nombre y cargo y se abstendrán de manifestar opiniones, aunque sea a título personal, que entren en contradicción con el criterio de la CNMV o de sus superiores jerárquicos, o que prejuzguen las decisiones que deban adoptar el Comité Ejecutivo o el Consejo.

Si, por cualquier circunstancia, los miembros del Comité Ejecutivo participaran en un acto o interactuaran con medios de comunicación en una condición distinta de su función en la CNMV, deberá dejarse constancia expresa de ello.

### **Dirección de Comunicación**

La Dirección de Comunicación ejerce la labor de portavoz e interlocutor institucional en las comunicaciones públicas. Es la unidad competente para atender a los medios de comunicación.

Es responsable de apoyar a la Presidencia en la definición y ejecución de la estrategia de comunicación pública de la CNMV con el objetivo de asegurar la coherencia y la alineación de las acciones de comunicación hacia todos los grupos de interés.

En su relación con los medios de comunicación, aplicará los principios de esta política en su trabajo diario: elaborará los contenidos para su publicación, llevará a cabo la difusión y el seguimiento de los mensajes transmitidos, y atenderá las consultas y las peticiones de información, en colaboración con las diferentes direcciones.

## **5.- Relaciones con otras instituciones**

La CNMV coordinará la difusión y contenido de las informaciones que se refieran a actuaciones conjuntas con otras instituciones públicas o entidades privadas.

En particular, trabajará con la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA, por sus siglas en inglés) y otras instituciones supranacionales en la difusión de información relevante para los inversores españoles o residentes en España.

Los materiales informativos sobre educación financiera en el marco del Plan de Educación Financiera se elaborarán en coordinación con el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y el Banco de España.

En materia de lucha contra el fraude financiero, la CNMV facilitará la difusión de información y recomendaciones en colaboración con las Fuerzas de Seguridad del Estado con las que colabora en esta materia.