



## Com contactar amb la CNMV

L'Oficina d'Atenció a l'Inversor és la via d'accés dels ciutadans als serveis que la CNMV ofereix a l'inversor particular. Permet:

- ▶ Presentar una reclamació si l'inversor es considera perjudicat per l'actuació del seu intermediari, i sempre que el Servei d'Atenció al Client o el Defensor del Client de la pròpia entitat no hagin resolt de forma satisfactòria o no s'hagi rebut resposta en el termini de 2 mesos.
- ▶ Fer consultes sobre qüestions generals o particulars relacionades amb els mercats de valors.
- ▶ Sol·licitar orientació o aclariments sobre la informació difosa per la CNMV a través dels seus registres públics.
- ▶ Demanar l'enviament gratuït de les guies informatives i altres publicacions que la CNMV elabora per als inversors (també pot fer-se la sol·licitud a través del Racó de l'Inversor, a [www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)).
- ▶ Posar en coneixement de la CNMV aquelles campanyes de publicitat o comunicacions comercials que puguin resultar enganyoses.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores anima tots els ciutadans a plantejar les seves reclamacions, dubtes, comentaris o problemes davant aquest organisme. Les experiències directes dels inversors són una valuósíssima font d'informació que permet a la CNMV orientar els seus esforços de supervisió d'una manera més eficient.



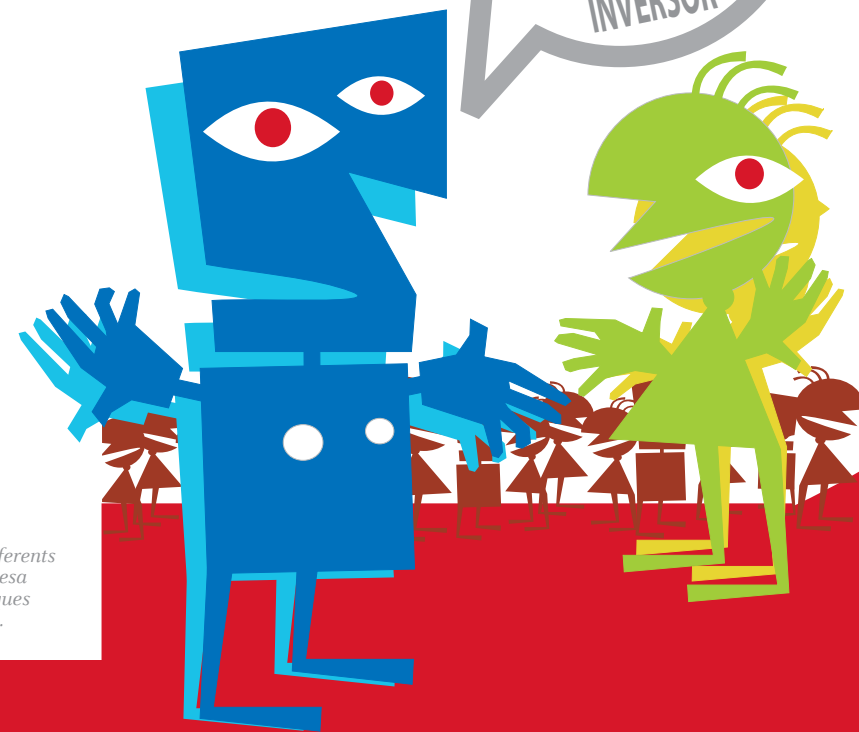
*Aquesta fitxa té com a finalitat informar el públic en general sobre diferents aspectes relacionats amb els mercats de valors. Per la seva naturalesa divulgativa no pot constituir un suport per a interpretacions jurídiques posteriors, i és la normativa en vigor l'única font a aquest efecte.*

Oficina d'Atenció a l'Inversor 902 149 200  
Direcció d'Inversors  
**COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES**  
Serrano, 47. 28001 Madrid · Fax 91 585 17 01  
Passeig de Gràcia, 19. 08007 Barcelona · Fax 93 304 73 10  
[inversores@cnmv.es](mailto:inversores@cnmv.es)

HORARI D'ATENCIÓ 9:00-19:00 h de dilluns a divendres  
[www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)

## Serveis de la CNMV per als inversors

SUPERVISIÓ  
TRANSPARÈNCIA  
REGULACIÓ ATENCIÓ  
INFORMACIÓ PROTECCIÓ  
INVERSOR



Oficina d'Atenció  
a l'Inversor 902 149 200





## Què és la CNMV?

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) és l'organisme encarregat de vetllar per la transparència i el correcte funcionament dels mercats de valors espanyols. La CNMV presta una atenció preferent a la protecció de l'inversor a través dels serveis que ofereix als ciutadans.

[2] A través de la difusió d'informació rellevant per a la presa de decisions d'inversió ➔ **REGISTRES PÚBLICS:** fulls, fets rellevants, entitats registrades, informació financera de les societats...

[3] Mitjançant el desenvolupament d'activitats i serveis **dirigits de forma específica als inversors particulars:**

**OFICINA D'ATENCIÓ A L'INVERSOR:** resposta directa i individualitzada de les consultes i Servei de Reclamacions.

**RACÓ DE L'INVERSOR:** secció de la pàgina web de la CNMV dedicada a l'explicació de conceptes i a l'aclariment dels dubtes més freqüents sobre els productes d'inversió i l'operativa dels mercats de valors. Inclou advertiments sobre entitats no registrades.

### GUIES INFORMATIVES I ALTRES PUBLICACIONS:

col·leccions de guies i fitxes de l'inversor gratuïtes que recullen l'essencial sobre els mercats de valors ➔ drets dels accionistes, productes d'inversió que s'ofereixen en els mercats de valors, com relacionar-se amb els intermediaris financers, mecanismes de protecció de l'inversor...

### CURSOS, SEMINARIS, JORNADES:

la CNMV participa en actes divulgatius oberts a les persones interessades a conèixer millor els productes d'inversió i els mercats de valors.

### ANÀLISI DE LA PUBLICITAT DE PRODUCTES I SERVEIS D'INVERSIÓ

(emissions de renda fixa, OPV, fons d'inversió...). La CNMV ofereix a les entitats aquest servei per tal d'evitar que els missatges comercials traslladin informacions enganyoses o susceptibles de crear expectatives poc realistes.



## Com protegeix la CNMV els inversors?

[1] Mitjançant la regulació i la supervisió permanent dels mercats i de les entitats que hi intervenen. En especial:

### MERCATS

#### PRIMARIS

- Sortides a Borsa, emissions d'obligacions, bons, pagarés, participacions preferents... (OPV i OPS: ofertes públiques de venda i subscripció de valors)
- OPA

#### SECUNDARIS

- Borses de valors
- Mercats de renda fixa (AIAF)
- Mercats de derivats (MEFF i MFAO)
- Sistemes de compensació i liquidació (Iberclear)

### ENTITATS

#### SOCIETATS AMB VALORS ADMESOS A COTITZACIÓ

- Govern corporatiu
- Informació pública periòdica
- Informació per a inversors continguda en les pàgines web
- Auditories

#### EMPRESSES DE SERVEIS D'INVERSIÓ

- Entitats de crèdit, en la seva condició de prestadores de serveis d'inversió
- Societats i agències de valors
- Societats gestores de carteres

#### INSTITUCIONS D'INVERSIÓ COL·LECTIVA (IIC) I LES SEVES SOCIETATS GESTORES

- Fons d'inversió
- Societats d'inversió (SICAV)
- Societats gestores d'IIC



S'anima els inversors a posar en coneixement de la CNMV (a través de l'Oficina d'Atenció a l'Inversor) qualsevol campanya o missatge publicitari que, al seu parer, puguin resultar enganyosos.

