

Presentació telemàtica de les reclamacions

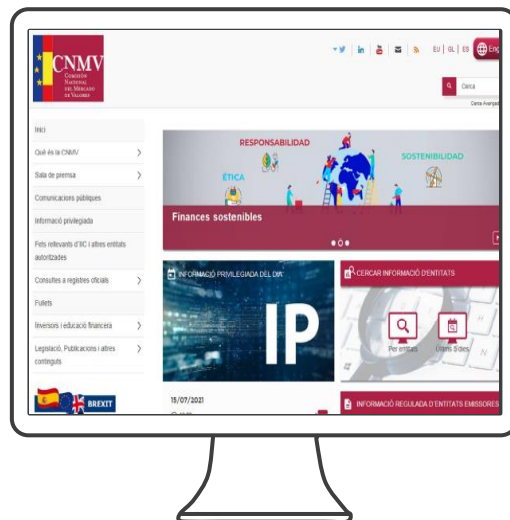
Servei de Reclamacions



El Servei de Reclamacions recorda als inversors que tenen a la seva disposició un procediment electrònic per presentar les reclamacions

► El procediment és molt senzill

Només cal seguir els 4 passos que s'indiquen per iniciar un procediment ràpid, segur i fàcilment accessible mitjançant els seus dispositius electrònics



▶ **1r** **Entrar a la secció
“Inversors i educació
financera” i clicar a
l'apartat “Com reclamar”**

http://www.cnmv.es

Fets rellevants d'IIC i altres entitats autoritzades

Consultes a registres oficials >

Fullets

- Inversors i educació financera**
- Legislació, Publicacions i altres continguts



ADVERTENCIAS
(entidades no autorizadas y otras entidades)



INVERSORS I EDUCACIÓ FINANCERA

Inici

ÚLTIMES NOTÍCIES

- 07/07/2021
La CNMV suspende temporalmente la presentación física de documentación en el registro de su sede en Barcelona
- 07/07/2021
La CNMV suspèn temporalment la presentació física de documentació al registre de la seva seu a Barcelona
- 05/07/2021
La CNMV autoriza la opa sobre Euskaltel, S.A. formulada por Kabxo Telecom, S.A.U. (Grupo Masmovil)

- Visualitza més notes de premsa
- Visualitza més comunicacions CNMV

GUIES D'EDUCACIÓ FINANCERA

Publicacions divulgatives dissenyades per als inversors al detall i el públic en general

- Guies bàsiques
- Guies

MULTIMÈDIA

- Videos d'educació financera
- Podcast
- Infographs

RECLAMACIONS

- Qui pot reclamar i per què
- Com reclamar**
- Criteris de la CNMV en la resolució de reclamacions
- FIN-NET

▶ **2n** **Accedir a l'enllaç
d'enviament electrònic
de la reclamació**

COM RECLAMAR

Inici > Inversors i educació financera > Reclamacions

En primer lloc ha d'adreçar-se al Servei d'Atenció al Client o al Defensor del Client de l'entitat. L'adreça d'aquests serveis ha d'estar disponible a les oficines o a la seva pàgina web. També la pot consultar a la pàgina web de la CNMV. Si no està d'acord amb la resposta rebuda, o si ha trascorregut un mes sense resposta, pot reclamar davant el Servei de Reclamacions a través dels següents mitjans:

- Enviament **electrònic** de la seva reclamació. Telemàticament, mitjançant la Seu electrònica de la CNMV, utilitzant o bé el certificat o DNI electrònic, o bé nom d'usuari i contrasenya. Per a més informació, pot consultar la guia o veure el video explicatiu de la presentació telemàtica de reclamacions.
- **Formulari** dirigit al Servei de Reclamacions: C/ Edison, 4, 28006 Madrid - C/ Bolivia 56, (4^a Planta) 08018 Barcelona.

Així mateix, disposa d'un telèfon d'atenció a l'inversor: 900 535 015.



Crear un usuari amb la seva adreça electrònica o utilitzar un mètode d'identificació electrònic vàlid

El reclamant pot optar per:

- Crear un usuari amb la seva adreça electrònica
- Utilitzar un certificat o DNI electrònic
- Verificar la seva identitat mitjançant cl@ve

ACCESO A RECLAMACIONES INDIVIDUALES, QUEJAS O CONSULTAS

Presentación y seguimiento de reclamaciones individuales, quejas y consultas de inversores

sin certificado ni DNI electrónico

Correo ¹


Repita el Correo


Clave ²


¹ Su dirección de correo
² Clave, de al menos 8 posiciones, que usted debe elegir en el primer acceso y que utilizará en accesos sucesivos

Asegúrese de tener acceso a la dirección de correo introducida, en ella recibirá un código de verificación necesario para finalizar el proceso

[¿olvidó su clave?](#)

Con certificado o DNI electrónico 

Identidad Electrónica mediante Cl@ve 



▶ **4t** **Emplenar el formulari,
adjuntar la documentació
i enviar.**

El reclamant haurà de:

- Emplenar les dades del formulari.
- Adjuntar els arxius amb la documentació (acreditació de la reclamació prèvia davant l'entitat i altres documents justificatius).
- Enviar la reclamació.



Inicio **Cerrar sesión**

RECLAMACIONES Y QUEJAS DE INVERSORES

Reclamante Representante Domicilio a efectos de notificación Entidad reclamada Datos reclamación Documentación

Datos del Reclamante

Tipo de Persona * Tipo de Documento * Núm Documento *

Nombre *

Primer Apellido *

Segundo Apellido

En caso de ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Nº de inscripción registral en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios

Tipo de Vía *

Número * Piso C.P. *

Localidad * Provincia * País *

Teléfono * Correo electrónico

Datos de otros cotitulares (si procede)

Tipo de Persona Tipo de Documento Núm Documento

Nombre

Primer Apellido

Segundo Apellido

Un cop enviada, el reclamant accedirà al seu expedient mitjançant la seu electrònica de la CNMV de la mateixa manera com va presentar la reclamació (utilitzant el mateix usuari i contrasenya o els altres mètodes d'identificació electrònica)

The image shows a screenshot of the CNMV website. On the left, there is a navigation menu with the following items: 'Fets rellevants d'IIC i altres entitats autoritzades', 'Consultes a registres oficials', 'Fulletts', 'Inversors i educació financera', and 'Legislació, Publicacions i altres continguts'. Below the menu are logos for 'BREXIT', 'CNMV FINTECH', and 'FINANCES SOSTENIBLES'. At the bottom of the menu area, the '@e CNMV' logo is circled in red with a hand cursor pointing to it. On the right, there is a section titled 'INFORMACIÓ PRIVILEGIADA DEL DIA' with a large 'IP' graphic. Below this, two items are listed: one from 15/07/2021 at 20:46 for 'CORPORACION ACCIONA ENERGIAS RENOVABLES, S.A.' (112 KB) and another from 15/07/2021 at 18:02 for 'BANCO SANTANDER, S.A.' (700 KB).

▶ **Avantatges de la tramitació electrònica**

01

IMMEDIATESA DE LES NOTIFICACIONS

Les notificacions del Servei de Reclamacions es fan per correu electrònic. El reclamant hi accedeix fàcilment mitjançant l'enllaç que s'adjunta al correu o directament mitjançant la seu electrònica de la CNMV.

02

VISUALITZACIÓ DE L'ESTAT DE TRAMITACIÓ

El reclamant sap a l'instant quin és l'estat de tramitació de l'expedient accedint a la seu electrònica de la CNMV.

03

AGILITAT EN LA PRESENTACIÓ DE DOCUMENTS

El reclamant pot incorporar la documentació que necessiti, accedint al seu expedient mitjançant la seu electrònica de la CNMV (sempre que l'estat de l'expedient sigui diferent de «en proceso de verificación»).

SIMPLIFIC@ AMB LA RECLAMACIÓ ELECTRÒNICA

