

Presentación telemática de las reclamaciones

Servicio de Reclamaciones de la CNMV



El Servicio de Reclamaciones de la CNMV recuerda a los inversores que tienen a su disposición un procedimiento electrónico para presentar sus reclamaciones

► El procedimiento es muy sencillo

Sólo hay que seguir los 4 pasos que se indican para iniciar un procedimiento rápido, seguro y accesible fácilmente a través de sus dispositivos electrónicos



▶ **1º** **Entrar en la sección del
inversor y en el apartado
Cómo Reclamar**

http://www.cnmv.es

entidades autorizadas

Consultas a registros oficiales >

Folleto

Sección del inversor 

Legislación, Publicaciones y otros contenidos >

 BREXIT

 **FINTECH**
financial technology

 **FINANZAS SOSTENIBLES**

 sede electrónica
CNMV

 ANCV

 COMUNICACIÓN de INFRACCIONES

 ADVERTENCIAS

SECCIÓN DEL INVERSOR

Inicio

ÚLTIMAS NOTICIAS

- 27/04/2020
Aclaración de la CNMV en relación con Bosques Naturales del Mediterráneo 1, Sociedad Comanditaria por Acciones
- 15/04/2020
La CNMV prorroga durante un mes la prohibición temporal de la constitución o incremento de posiciones cortas netas sobre acciones cotizadas
- 26/03/2020
La CNMV ha autorizado la opa de SIX sobre BME

- + Ver más Notas de Prensa
- + Ver más Comunicaciones de la CNMV
- + Ver más Publicaciones y otros documentos

INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA EL INVERSOR

- 11/02/2020
Manual para universitarios sobre los mercados de valores -

FICHAS Y GUÍAS DEL INVERSOR

- Publicaciones divulgativas diseñadas especialmente para los inversores minoristas.
- Fichas del Inversor
 - Guías del Inversor
 - Suscríbese

DECÁLOGO PARA EVITAR CHIRINGUITOS FINANCIEROS

CONSULTAS

- ¿Cómo realizar una consulta?

RECLAMACIONES

- Quién y por qué se puede reclamar
- Cómo Reclamar** 
- Criterios de la CNMV en la resolución de reclamaciones
- La red FIN-NET

▶ **2º Acceder al link de envío electrónico de su reclamación**

CÓMO RECLAMAR

Inicio > Sección del Inversor > Reclamaciones

En primer lugar debe acudir al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente de la entidad. La dirección de estos servicios debe estar disponible en las oficinas o en su página web. También lo puede consultar en la página web de la CNMV. Si no está de acuerdo con la respuesta recibida, o si ha transcurrido un mes sin respuesta, puede reclamar ante la CNMV a través de los siguientes medios:

- Envíe **electrónico** de su reclamación.
- **Formularios** dirigidos al Servicio de Reclamaciones de la CNMV: Edison, 4, 28006 Madrid - Passeig de Gràcia, 19, 08007 Barcelona.

Asimismo, dispone de un teléfono de atención al inversor: 900 535 015.

▶ **3º Crear un usuario con su correo electrónico o utilizar un método de identificación electrónico válido**

El reclamante puede optar por:

- Crear un usuario con su correo electrónico
- Utilizar un certificado o DNI electrónico
- Verificar su identidad mediante 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 

▶ **4º** **Cumplimentar el formulario,
adjuntar la documentación y
enviar.**

El reclamante deberá:

- Cumplimentar los datos del formulario.
- Adjuntar los archivos con la documentación (acreditación de la reclamación previa ante la entidad y otros documentos justificativos)
- Enviar su reclamación.



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 * -- Seleccione --

Número * Piso C.P. *

Localidad * Provincia * País * -- Seleccione --

Teléfono * Correo electrónico

Datos de otros cotitulares (si procede)

Tipo de Persona -- Tipo de Documento Núm Documento

Nombre

Primer Apellido

Segundo Apellido

Añadir Cotitular

Siguiente

Una vez enviado, el reclamante accederá a su expediente a través de la sede electrónica de CNMV del mismo modo en que presentó su reclamación (utilizando el mismo usuario y contraseña o los otros métodos de identificación electrónica)

The screenshot displays the CNMV website interface. On the left, there is a vertical navigation menu with the following items: 'Hechos relevantes de IIC y otras entidades autorizadas', 'Consultas a registros oficiales >', 'Folletos', 'Sección del inversor >', and 'Legislación, Publicaciones y otros contenidos >'. Below the menu are several promotional banners: 'BREXIT' with flags of Spain, the UK, and the EU; 'FINTECH' with the CNMV logo and the text 'financial technology'; and 'FINANZAS SOSTENIBLES' with a globe icon. At the bottom of the menu area, the '@sede electrónica CNMV' logo is circled in red, with a hand cursor pointing to it. On the right side, there is a section titled 'Informaciones relacionadas con la situación creada p...'. Below this, there is a banner for 'INFORMACIÓN PRIVILEGIADA DEL DÍA' with a large 'IP' graphic. A list of items follows, including two entries for 'AENA, S.M.E., S.A.' dated 28/04/2020, one titled 'Sobre negocio y situación financiera' and another 'Sobre resultados'.

▶ **Ventajas de la tramitación electrónica**

01

INMEDIATEZ DE LAS NOTIFICACIONES

Las notificaciones del Servicio de Reclamaciones se realizan por correo electrónico. El reclamante accede fácilmente a ellas a través del link que se envía en el correo o en la sede electrónica de CNMV

02

VISUALIZACIÓN DEL ESTADO DE TRAMITACIÓN

El reclamante conoce al instante el estado de tramitación del expediente simplemente accediendo a él en la sede electrónica

03

AGILIDAD PARA PRESENTAR DOCUMENTOS

El reclamante incorpora la documentación que necesite, accediendo a su expediente en la sede electrónica de CNMV, una vez que el estado de su expediente sea distinto a «en proceso de verificación».

SIMPLIFIC@ CON LA RECLAMACIÓN ELECTRÓNICA

