



LA CNMV REFUERZA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES Y LA FORMACIÓN DEL INVERSOR

Jueves, 15 de julio de 2010

El Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) ha acordado diversas modificaciones en el Reglamento de Régimen Interior con el fin de mejorar la organización del organismo y el servicio que presta a los ciudadanos. La principal modificación ha sido la separación orgánica de dos áreas primordiales en la atención a los ciudadanos: el servicio de reclamaciones y consultas, y la formación del inversor.

Dado el elevado incremento en el número de reclamaciones -las presentadas en 2009 duplicaron a las del año anterior-, así como de consultas, -un 15,7% más que en el año anterior-, y su mayor complejidad técnica y jurídica, la CNMV ha considerado necesario una mayor especialización de su personal y mayor apoyo y refuerzo por parte de la Dirección General del Servicio Jurídico, con el fin de agilizar y mejorar la tramitación de reclamaciones y consultas. De este modo, el Departamento de Inversores pasa a tener como misión central y única la atención y tramitación de reclamaciones y consultas de los inversores y queda adscrito a dicha dirección general. Esta modificación no afectará de forma alguna a las vías de contacto de los inversores con la CNMV, pues continúa a su disposición la Oficina de Atención al Inversor con la que pueden contactar por teléfono o a través del Portal del Inversor de la CNMV.

A su vez, el Departamento de Estudios, Estadísticas y Publicaciones se encargará de la actividad formativa a inversores desarrollada por la CNMV, bien a través del Plan de Educación Financiera, puesto en marcha en 2008 junto al Banco de España, bien a través de actividades propias, con el objetivo de mejorar la divulgación y difusión de las actividades educativas dirigidas a los inversores.

El Reglamento de Régimen Interior de la CNMV es el documento que rige el funcionamiento del organismo, en el que se establece la distribución de competencias entre los distintos órganos y departamentos, los procedimientos internos, así como cuantas cuestiones relativas a su funcionamiento y régimen de actuación resulten necesarias.