



Se adaptan a la normativa que entra hoy en vigor

LA CNMV REFUERZA LA PROTECCIÓN DE LOS INVERSORES CON LOS NUEVOS FORMULARIOS DE RECLAMACIONES

Miércoles, 22 de mayo de 2013

- Permitirán agilizar la resolución de reclamaciones y consultas
- Las entidades financieras deberán poner el formulario de reclamaciones a disposición de los inversores
- Los inversores tendrán oportunidad de contestar a las alegaciones que las entidades hacen a la CNMV

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) continúa reforzando la protección de los inversores minoristas. Para ello, ha puesto hoy a disposición del público unos nuevos formularios para la presentación de reclamaciones y consultas que se adaptan a los nuevos requerimientos de la Orden Ministerial 2502/2012 que regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los organismos supervisores (CNMV, Banco de España y Dirección General de Seguros) y que hoy entra en vigor.

Estos formularios facilitarán y agilizarán la tramitación de las reclamaciones de los inversores ante la CNMV y permitirán acelerar las respuestas a las consultas planteadas. Los formularios pueden descargarse desde hoy en la web del organismo.

Con la rápida adaptación de los formularios a la nueva normativa, la CNMV avanza en el objetivo, previsto en el Plan de Actividades de 2013, de agilizar los tiempos de respuesta en los trámites que los inversores realizan ante el organismo.

Según el nuevo procedimiento de presentación de reclamaciones, las entidades financieras deben poner también el citado formulario a disposición de los inversores que vayan a presentar una reclamación ante ellas. Reclamar ante el Servicio de Atención al Cliente, o ante el Defensor del Cliente, en su caso, es el primer paso que el inversor debe dar. Posteriormente, si en dos meses la entidad no ha dado contestación o si esta no es de satisfacción para el inversor, éste puede dirigirse a la CNMV.



Entre las novedades de la normativa de tramitación de reclamaciones destaca la oportunidad que van a tener los inversores de responder a la defensa que las entidades hagan ante la CNMV. Así, la entidad reclamada enviará al inversor, simultáneamente, sus alegaciones a la reclamación presentada para que este pueda, si lo desea, pronunciarse sobre esas alegaciones en un plazo de 15 días hábiles.

La CNMV ha adaptado también el formulario electrónico para la remisión de consultas al organismo, ya que la vía telemática constituye un camino ágil de consulta para los inversores.

Para acceder al formulario de reclamaciones:

<http://www.cnmv.es/DocPortalInv/OtrosPDF/ES-FormularioclamacionequejasCNMV.pdf>

Para acceder al formulario de consultas:

<http://www.cnmv.es/DocPortalInv/OtrosPDF/ES-FormularioconsultasCNMV.pdf>

Para el envío electrónico de consultas:

<http://www.cnmv.es/portal/inversores/ConsultaInversores.aspx>

Para más información a medios de comunicación:
Dirección de Comunicación CNMV
Telf: 91 5851530
www.cnmv.es