



Atención de reclamaciones y actividades de divulgación

*Departamento de Inversores
Madrid, 17 de junio de 2010*

CONTENIDOS

- **Atención de reclamaciones de los inversores.**
- **Actividades divulgativas.**
- **Educación Financiera.**

Atención de reclamaciones

Procedimiento de atención de reclamaciones

- **Servicio de Atención al Cliente** y/o al Defensor del Cliente de la entidad financiera.
- El informe que resuelve la reclamación:
 - No vinculante
 - No recurrible
 - No reconoce derechos económicos
- En 2009 se produjo un **incremento significativo** de reclamaciones.
- Las entidades contra las que más se reclama son las **entidades de crédito** debido a su mayor canal de distribución de productos.



Reclamaciones

- **Comisiones y gastos**
- **Ejecución de órdenes**
- **Traspasos entre fondos**
- **Información suministrada al cliente**
- **Malas prácticas en la venta de productos inversión.**



Actividades Divulgativas

EL PORTAL DEL INVERSOR (www.cnmv.es)

- **Respuestas a PREGUNTAS FRECUENTES - Consultas e Información**
- **Últimas NOTICIAS**
- **ORIENTACIÓN al inversor**
- **PUBLICACIONES: Fichas y Guías del Inversor**
- **GLOSARIO de términos financieros**
- **AULA CNMV**

**EL BOLETÍN DEL INVERSOR
SMS**

Publicaciones para inversores:

Fichas

- Los derechos de suscripción preferente.
- Cómo interpretar la publicidad financiera.
- Participaciones preferentes
- ¿Qué fondos de inversión puede encontrar en el mercado?
- Los contratos financieros por diferencias
- Fondos de inversión garantizados
- Nuevos tipos de fondos de inversión
- Warrants y turbowarrants
- Fondo de garantía de inversiones
- Tarifas y comisiones por servicios de inversión
- Las opas: qué son y cómo actuar
- Los fondos cotizados, ETF
- Las ofertas públicas de acciones, OPV/OPS
- Traspasos entre fondos de inversión

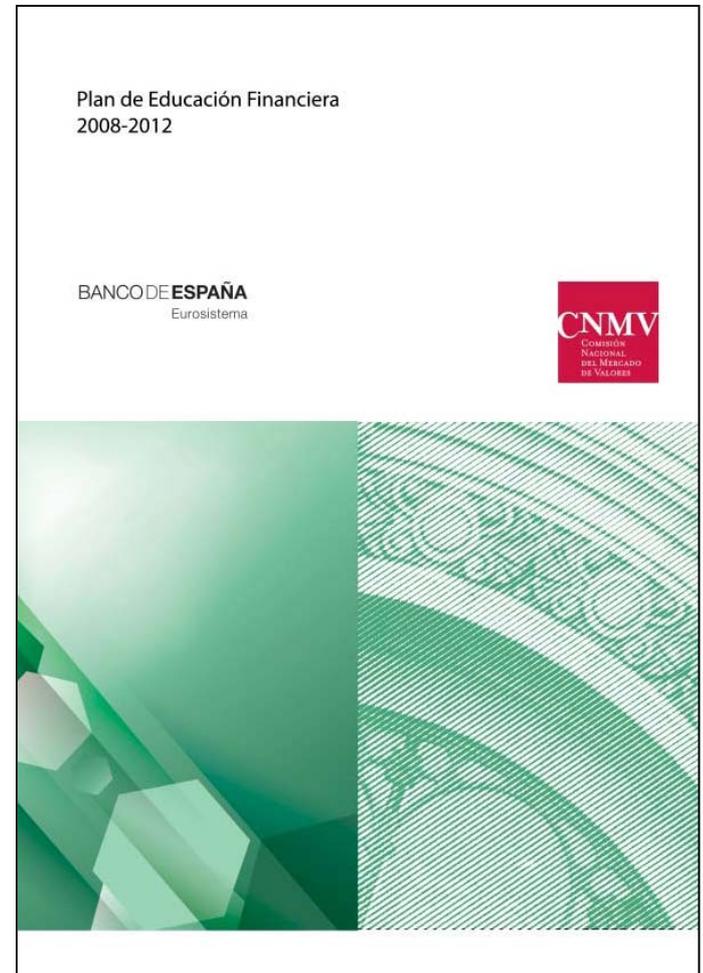


Guías

- Las preguntas que debe hacerse todo accionista de una sociedad cotizada.
- Sus derechos como inversor. Descubra la protección que le da la MiFID
- Los chiringuitos financieros.
- Protección del inversor: servicios de reclamaciones.
- Los productos de renta fija.
- Los fondos de inversión y la inversión colectiva.
- Opciones y futuros.
- Las órdenes de valores.
- Las empresas de servicios de inversión.

Plan de Educación Financiera de la CNMV y el BdE

- www.finanzasparatodos.es
- INC, formación de formadores de empleados – Consejerías de CCAA y OMIC
- Fichas con conocimientos básicos de finanzas familiares
- Formación financiera en las escuelas



CNMV

Oficina de Atención al Inversor

902 149 200

Miguel Ángel, 11 Madrid – 28010

Passeig de Gràcia, 19 – Barcelona - 08007