

Online filing of complaints

The CNMV's Complaints Service



The CNMV's Complaints Service would like to remind investors that they have an online procedure at their disposal for filing complaints.



▶ The procedure is very simple

You only have to follow four steps that are indicated for initiating a quick, safe and easily accessible procedure through your electronic devices.





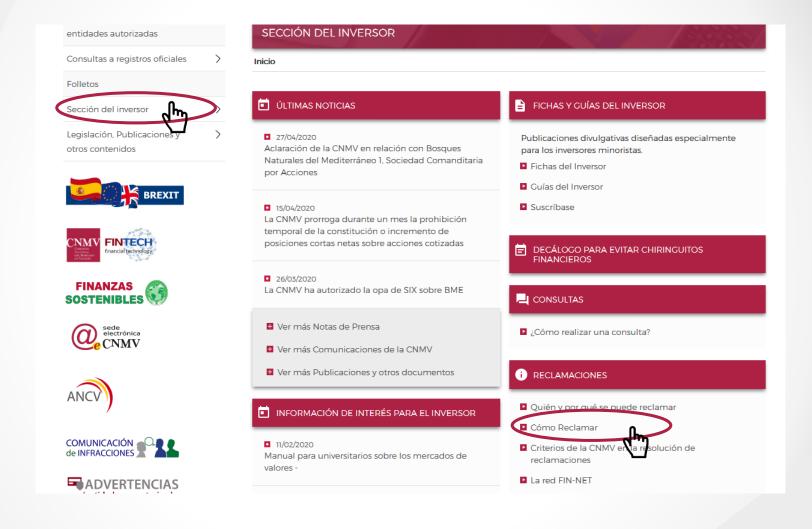




Enter the investors website and the section "How to make a complaint"



http://www.cnmv.es





Click on the link "Submit your complaint by electronic means"



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 trascurrido un mes sin respuesta, puede reclamar ante la CNMV a través de los siguientes medios:

- Envíd electrónico de su reclamación.
- Formularia prigido 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.



Create a user with your email address or using a valid online identification method



The complainant can choose to:

ACCESO A RECLAMACIONES INDIVIDUALES, QUEJAS O CONSULTAS Presentación y seguimiento de reclamaciones individuales, quejas y consultas de inversores on certificado ni DNI electrónico Correo 1 Create a user with his or her Repita el Correo email address-Clave ² 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 codigo de verificación necesario para finalizar el plvidó su clave? Use a digital certificate or DNI Con certificado o DNI electrónico (national identity document) Verify his or her identity Identidad Electrónica mediante Cl@ve through the use of p@ssword



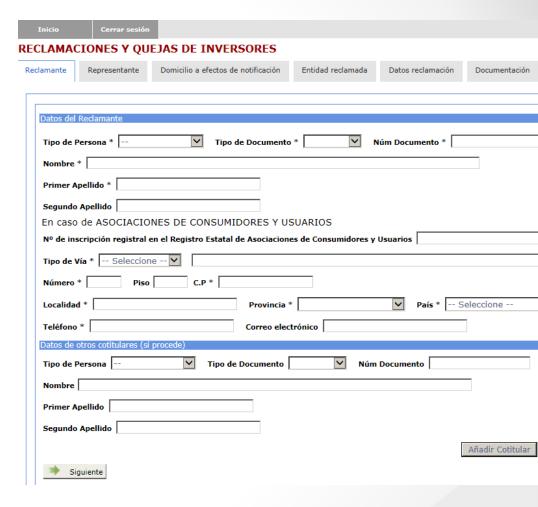
Complete the form, attach the documentation and send it.



The complainant must:

- Complete the form
 - Attach the files with the documentation (proof of the prior complaint filed with the entity and other supporting documents)
 - Send the complaint







Upon submission of the complaint, the complainant can access the case file via the CNMV's virtual office through the same method used to file the complaint (using the same user and password or the other online identification methods)

Hechos relevantes de IIC y otras entidades autorizadas		A STATE OF THE PARTY OF THE PAR
Consultas a registros oficiales	>	
Folletos		■ INFORMACIÓN PRIVILEGIADA DEL DÍA
Sección del inversor	>	
Legislación, Publicaciones y otros contenidos	>	
BREXIT		28/04/2020
CNMV FINTECH financial subvelocy		© 18.09 AENA, S.M.E., S.A. Sobre negocio y situación financiera
FINANZAS SOSTENIBLES		28/04/2020
		© 18:06
sede electrónica		AENA, S.M.E., S.A. Sobre resultados



Advantages of electronic processing

01

IMMEDIACY OF THE NOTIFICATIONS

The notifications of the CNMV's Complaints Service are sent by email. The complainant has easy access to the notifications through the link provided in the email or on the CNMV's virtual office.

02

VISUALISATION OF THE PROCESSING STATUS

The complainant immediately knows the processing status of the case file by simply accessing it on the virtual office.

03

STREAMLINE THE FILING OF DOCUMENTS

The complainant can attach the necessary documentation by accessing the case file on the CNMV's virtual office, when the status of the case file is other than "in the process of verification".



SIMPLIFY WITH ONLINE COMPLAINTS





EDIFICIO EDISON

COMISIÓN
NACIONAL
DEL MERCADO
DE VALOR

