

# **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

- entidades autorizadas
- Consultas a registros oficiales >
- Folleto
- Sección del inversor** 
- Legislación, Publicaciones y otros contenidos >



## 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
- Suscríbete

### 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

▶ **2**

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

- Envíe **electrónico** de su reclamación.
- **Formularios** dirigido 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.



**3**

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

The complainant can choose to:

- Create a user with his or her email address
- Use a digital certificate or DNI (national identity document)
- Verify his or her identity through the use of a password

ACCESO A RECLAMACIONES INDIVIDUALES, QUEJAS O CONSULTAS

Presentación y seguimiento de reclamaciones individuales, quejas y consultas de inversores

sin certificado ni DNI electrónico

Correo <sup>1</sup>

Repita el Correo

Clave <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Su dirección de correo  
<sup>2</sup> 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 





**4**

**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



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

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)

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 logos for 'BREXIT', 'FINTECH', and 'FINANZAS SOSTENIBLES'. 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...' and a large graphic with the text 'INFORMACIÓN PRIVILEGIADA DEL DÍA' and 'IP'. Below this graphic, there is a list of information items:

- 28/04/2020 18:09 AENA, S.M.E., S.A. Sobre negocio y situación financiera
- 28/04/2020 18:06 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**

