

Servicios de la CNMV para los inversores

Cómo contactar con la CNMV

La Oficina de Atención al Inversor es la vía de acceso de los ciudadanos a los servicios que la CNMV presta al inversor particular. Permite:

- ▶ Presentar una reclamación si el inversor se considera perjudicado por la actuación de su intermediario, y siempre que el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del Cliente de la propia entidad no hayan resuelto de forma satisfactoria o no se haya recibido respuesta en el plazo de 2 meses.
- ▶ Hacer consultas sobre cuestiones generales o particulares relacionadas con los mercados de valores.
- ▶ Solicitar orientación o aclaraciones sobre la información difundida por la CNMV a través de sus registros públicos.
- ▶ Pedir el envío gratuito de las guías informativas y demás publicaciones que la CNMV elabora para los inversores (también puede realizarse la solicitud en línea a través del Rincón del Inversor, en www.cnmv.es).
- ▶ Poner en conocimiento de la CNMV aquellas campañas de publicidad o comunicaciones comerciales que pudieran resultar engañosas.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores anima a todos los ciudadanos a plantear sus reclamaciones, dudas, comentarios o problemas ante este organismo. Las experiencias directas de los inversores son una valiosísima fuente de información que permite a la CNMV orientar sus esfuerzos de supervisión de una manera más eficiente.

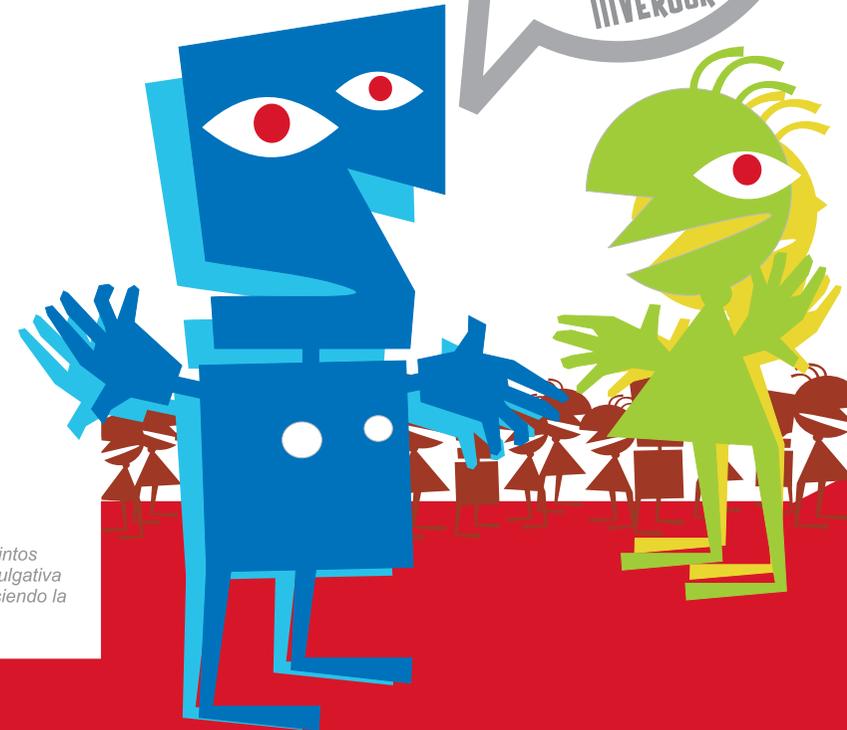
Esta ficha tiene como finalidad informar al público en general sobre distintos aspectos relacionados con los mercados de valores. Por su naturaleza divulgativa no puede constituir un soporte para posteriores interpretaciones jurídicas, siendo la normativa en vigor la única fuente a estos efectos.

Oficina de Atención al Inversor 902 149 200
Dirección de Inversores
COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES

Paseo de la Castellana, 19. 28046 Madrid · Fax 91 585 17 01
Passeig de Gràcia, 19. 08007 Barcelona · Fax 93 304 73 10
inversores@cnmv.es

HORARIO DE ATENCIÓN 9:00-19:00h de lunes a viernes
www.cnmv.es

SUPERVISIÓN
TRANSPARENCIA
REGULACIÓN
INFORMACIÓN
ATENCIÓN
PROTECCIÓN
INVERSOR



CNMV
COMISIÓN
NACIONAL
DEL MERCADO
DE VALORES

Oficina de Atención
al Inversor 902 149 200



¿Qué es la CNMV?

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) es el organismo encargado de velar por la transparencia y el correcto funcionamiento de los mercados de valores españoles. **La CNMV presta una atención preferente a la protección del inversor a través de los servicios que ofrece a los ciudadanos.**



¿Cómo protege la CNMV a los inversores?

[1] Mediante la regulación y supervisión permanente de los mercados y de las entidades que en ellos intervienen. En especial:

MERCADOS

PRIMARIOS

- Salidas a Bolsa, emisiones de obligaciones, bonos, pagarés, participaciones preferentes... (OPV y OPS: ofertas públicas de venta y suscripción de valores)
- OPAs...

SECUNDARIOS

- Bolsas de valores
- Mercados de renta fija (AIAF)
- Mercados de derivados (MEFF y MFAO)
- Sistemas de compensación y liquidación (Iberclear)

ENTIDADES

SOCIEDADES CON VALORES ADMITIDOS A COTIZACIÓN

- Gobierno corporativo
- Información pública periódica
- Información para inversores contenida en las páginas web
- Auditorías...

EMPRESAS DE SERVICIOS DE INVERSIÓN

- Entidades de crédito, en su condición de prestadoras de servicios de inversión
- Sociedades y agencias de valores
- Sociedades gestoras de carteras

INSTITUCIONES DE INVERSIÓN COLECTIVA (IIC) Y SUS SOCIEDADES GESTORAS

- Fondos de inversión
- Sociedades de inversión (SICAV)
- Sociedades gestoras de IIC

[2] A través de la difusión de información relevante para la toma de decisiones de inversión ► **REGISTROS PÚBLICOS:** folletos, hechos relevantes, entidades registradas, información financiera de las sociedades...

[3] Mediante el desarrollo de actividades y servicios **dirigidos de forma específica a los inversores particulares:**

OFICINA DE ATENCIÓN AL INVERSOR: respuesta directa e individualizada de las consultas y Servicio de Reclamaciones.

RINCÓN DEL INVERSOR: sección de la página web de la CNMV dedicada a la explicación de conceptos y a la aclaración de las dudas más frecuentes sobre los productos de inversión y la operativa de los mercados de valores. Incluye advertencias sobre entidades no registradas.

GUÍAS INFORMATIVAS Y OTRAS PUBLICACIONES:

colecciones de guías y fichas del inversor gratuitas que recogen lo esencial sobre los mercados de valores ► derechos de los accionistas, productos de inversión que se ofrecen en los mercados de valores, cómo relacionarse con los intermediarios financieros, mecanismos de protección del inversor...

CURSOS, SEMINARIOS, JORNADAS:

La CNMV participa en actos divulgativos abiertos a las personas interesadas en conocer mejor los productos de inversión y los mercados de valores.

ANÁLISIS DE LA PUBLICIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE INVERSIÓN

(emisiones de renta fija, OPV, fondos de inversión...). La CNMV ofrece a las entidades este servicio con el fin de evitar que los mensajes comerciales trasladen informaciones engañosas o susceptibles de crear expectativas poco realistas.

Se anima a los inversores a poner en conocimiento de la CNMV (a través de la Oficina de Atención al Inversor) cualquier campaña o mensaje publicitario que, a su juicio, pudieran resultar engañosos.

