

Zer jakin
behar duzu honi buruz...

Zure eskubideak inbertitzaile gisa
Ezagutu MiFID testak ematen dizun babes

Informazio Gida



Zure eskubideak inbertitzaile gisa

Ezagutu MiFID testak ematen dizun babesa

Informazio Gida



Gida honen edukia “A Consumer’s Guide to MiFID. Investing in financial products” izeneko dokumentuan oinarrituta dago, Balio Merkatuaren Erregulatzailen Europar Batzordeak (CESR) argitaratuta.

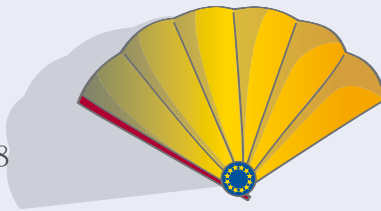
Bere web orrian: www.cesr.eu eta CNMVren orrian kontsultatu dezakezu: www.cnmv.es



CESR Balio Merkatuaren Erregulatzaille Europarren batzorde independente bat da. CNMVak bertan parte hartzen du. CESR batzordeak MiFID testaren testu legalak prestatzen eta argitaratzen lagundu du. CESR batzordeko helburu nagusienetarikoa bat bere kideen lankidetzaren alde egitea da, euren zereginak burutzerakoan, inbertitzaileentzako informazioaren hedapena barne.



Edizioa: CNMV
Edizio data: 2008ko martxoan
Irudiak: Inventia, S.L.
Diseinua: Inventia, S.L.
Inprimaketa: Artegraf, S.A.
Gordailu legala: M-11003-2008



DOANEKO ALEA. SALTZEA DEBEKATZEN DA

Testu osoa edo zati bat kopiatzea baimentzen da, baldin eta
jatorria aipatzen bada

aurkibidea

Laburpena	04
Inbertitzailearen babesik hoberena MiFID araudian	06
1. Inbertitu baino lehen	10
1.1 Zein bezero mota zara?	11
1.2 Zein zerbitzu jaso ditzakezu?	13
1.3 Zein informazio jasoko duzu?	20
2. Inbertitzen ari zarenean eta ondoren	22
2.1 Zer gertatzen da entitate bati agindu bat ematen diozunean?	23
2.2 Zein informazio jasoko duzu?	25
3. Uneoro	26
3.1 Interes gatazkak	27
3.2 Inbertsioen Zaintza	28
3.3 Berme funtsak kaudimen ezaren kasuetan	28
3.4 Zure erreklamazioen arretan	29
Ondorioak	32

Dagoeneko inbertitzailea bazara edo finantza tresnetan finantzatzeko asmoa baduzu, Gida hau zuretzat da.



Laburpena

Finantza merkatuak gero eta konplexuagoak eta sofistikatuagoak direnez, araudi berri bat ontzat eman da Europa mailan. Horren helburu nagusia txikizkako inbertitzaileen babesa hobetzea da, hau da; modu profesionalean inbertitzen ez dutenena.

Araudi berri hau MiFID deitzen da eta Espainiako legeetara aldaketa garrantzitsuak ekarri ditu inbertitzaileen eta finantza erakundearen arteko harremanari dagokionez.

Finantza erakunde batera jotzen duzunean akzioak, inbertsio funtsak, errenta finkeak edo deribatuak bezalako produktuak inbertitzera, zure erakundeak:

- Informazioa eskatuko dizu ahalik eta hobeto ezagutzeko eta inbertsio erabaki egokiak hartzen eta zerbitzu egokiak eskaintzen laguntzeko.
- Bakarrik zuretzat egokitzen dituen produktuak eskainiko dizkizu, zure ezagutzak eta esperientzia kontuan hartuta bere izaera eta arriskuak zuzen baloratu ahal izateko.

- Aholkularitza pertsonalizatua eskaintzen edo zure zorroa kudeatzen dizunean, zerbitzuak zure eza-gutzeekin, esperientziarekin, helburuekin eta finantza egoerarekin bat egiten duela ziurtatuko du.

- Informazio hobe emango dizu zure inbertsioa egin aurretik, birtartean eta ondoren. Informazio zehatzago jasoko duzu zure gain hartzen dituzun arriskuei eta zuzeneko eta zeharkako komisiioei eta gastuei buruz.

- Zure aginduak exekutatzera-koan, zuretzat ahalik eta emaitza hoberena lortzen saiatuko da.

Araudi berri honek zuzen funtzionatzeko, zure inbertitzaile gisa, paper aktibo bat hartu behar duzu zure gain, inbertsio eta finantza kontsumo arduratsuak egiterakoan.

Zure erakundeak hornitzen dizun informazioa bilatzeko, eskatzeko eta irizpidearekin irakurtzeko ohitura hartu, inbertsioei buruzko erabakiak hartzen laguntzeko.

Eta gogoan eduki: zure erakundeak hainbat eta hobeto ezagutu, gero zerbitzu hobe eskaini ahal izango dizu.

Gida honetan zure finantza erakundearen eguneroko tratua nobedadeak ezagutuko dituzu, inbertsio prozesuaren fase bakoitza jarraituz.



Inbertitzailearen babesik hoberena MiFID araudian

Gida honek Europako araudi berri batek eragindako aldaketen berri ematen dizu. Aipatu-tako araudiaren helburu nagusia txikizkako inbertitzaileen babesa hobetzea da, **Finantza Tresnetako Merkatuaren Araudia**, MiFID ingeleseko siglekin ezagututa. Araudi hau Espainiako legetara eraman da 47/2007 Legearen eta 217/2008 Errege Dekretuaren bidez.

Pentsatu kontratatu dituzun finantza produktu-etan. Ziur aski kontu korrante bat edo batzuk izango dituzu, maileguren bat (esaterako, etxeko hipoteka), kreditu txartel bat, agian zenbait akzio, inbertsio funts bat, aseguru bat edo batzuk, baliteke pentsio planaren bat.

Araudi berri hau bakarrik produktu horietako batzuei aplikatzen zaie, besteak beste, akzioak, errenta finkoko balioak, inbertsio funtsak eta deribatuak (MiFID produktuak). Ez zaie bankuko produktuei aplikatzen (adibidez, gordailuak edo maileguak), ezta aseguru-ere. MiFID produktuei dagokienez, zure finantza entitateak hainbat inbertsio zerbitzuak eskaini



ahal izango dizkizu, esaterako, salerosketa, inbertsioen aholkularitza edo zure zorroaren kudeaketa.

Babes maila entitateak eskaintzen dizkizun edo zuk eskatzen dituzun produktuen eta zerbitzuen konplexutasunaren eta euren izaera eta arriskuak ulertzeko eta zeureganatzeko gaitasunaren arabera ezartzen da.

Inbertitzailearen babes

hobetzeko, araudi berriak finantza erakundek inbertsio zerbitzuak eskaintzen dizkizutenean bete beharreko oinarrizko hiru printzipio sendotzen ditu:

- Modu **zintzoan, inpartzialean eta profesionalean** jardutea, bezeroen

interesaren alde. Printzipio horrek babesten zaitu finantza entitate batekin kontratu bat hitzartzen duzunean. Hura, profesional bezala, zurekiko abantailan dago.

- Bezeroei informazio **inpartziala, argia eta ez faltsua** ematea. Horrek inbertsio produktuak eta zerbitzuak ulertzera eta erabaki informatuak hartzera lagunduko ditu.

- Zerbitzuak eta produktuak eskaintzea bezeroen **egoera pertsonalak kontuan hartuta**. Horrekin, saihestu nahi da zuk zure profilarekin bat egiten ez duten produktuak edo zerbitzuak edo zure premiak edo itxaropenak betetzen ez dituzten produktuak edo zerbitzuak kontratatzea.

Inbertitzaileen babes

hobetzeko, araudi berriak informazio osoa eskaini nahi die kontratatzen doazen produktuetako eta zerbitzuetako arriskuak ulertzeko.



INBERTITU BAINO LEHEN

Normalean
zure entitateak
txikizkako
inbertitzaile gisa
saiklatuko zaitu.

Zure entitateak
informazioa
eskatuko dizu
eskainiko dizun
produktuaren
eta zerbitzuaren
arabera.

Zure entitateak
informazioa
eskainiko dizu
inbertsioari
buruzko erabakiak
hartzera
laguntzeko.

Bezero mota:

- Txikizkakoak
- Profesionalak

Zerbitzu mota:

- Salerosketa
- Aholkularitza
- Zorroen kudeaketa

Informazio mota:

- Publizitatea
- Entitatea eta bere zerbitzuak
- Produktuak
- Kostuak eta gastuak
- Kontratuen baldintzak

UNE

Zure entitateak honakoa beharko du:

- Interes gatazkekin kalte egiten saihestea.
- Zure inbertsioak zaintzea.

INBERTIZEN ARI ZAREN BITARTEAN ETA ONDOREN

Zure entitateak
aginduan azkar
eta baldintza
hoberenetan
kudeatuko du.

Zure entitateak aginduen
exekuzioa baieztatuko dizu
eta aldian-aldian inbertsioei
buruzko informazioa
bidaliko dizu.

- Aginduen kudeaketa
- Exekuzio hobea

Bezeroen txostenak

ORO

- Berme funtsei buruz informatzea kaudimen eza izanez gero
- Zure erreklamazioak artatu.



**TXIKIZKAKO
INBERTITZAILEA?**



01

Inbertitu baino lehen

Zure
erakundeak
normalean
txikizkako
inbertitzailetzat
sailkatuko
zaitu.

1.1 Zein bezero mota zara?

Zu dagoeneko finantza bitartekari baten bezeroa bazara, gutun bat jasoko zenuke zure **txikizkako bezeroaren** izaeraren berri emanez. Hau da inbertitzaile partikular gehienak aurkitzen diren maila.

Zu txikizkakotzat sailkatu zaituzte babes mekanismo desberdinak ezarri behar direlako, bezeroen tipologiaren arabera, bezero guztiak ez baitira berdinak eta horrenbestez, denek ez dute babes maila berdina behar.

Txikizkako bezeroak finantza merkatuetan ezagutza eta esperientzia gutxien dituzten bezeroak dira. **Txikizkako bezero gisa, babes mila handiena jasoko duzu.** Ezagutza eta esperientzia gehiago dituzten bezeroek (bezero profesionalak) babes gutxiago jasotzen dute, inbertsio merkatuetako, produktu-



etako eta zerbitzuetako izaera eta arriskua ulertzeko gaitasun handiagoa dutelako.

Hauek bezero profesionalak izango dira: bankuak, gobernuak, pentsio funtsak, konpainia handiak eta, salbuespen gisa, zenbait inbertitzaile partikular.

Zer gertatzen zuk profesional gisa tratatzeko eskatzen baduzu (edo entitateak proposatzen badizu)?

Zenbait egoeratan bezero profesionaleko mailara pasatzea interesatu dakizuke.

Adibidez, txikizkako bezeroentzat erabilgarri ez dauden produktuak eskura izan nahi badituzu edo profesionalekin bakarrik eragiten duen entitate baten bezero bilakatu nahi baduzu.

Horretarako:

- Zure entitatera espresuki eskatu behar duzu eta

- Zenbait baldintza bete behar duzu (gutxienez bi), burutzen dituzun eragiketen aldizkakotasunari eta kopuruari, zure zorroaren balioari eta merkatuetan bereganatutako esperientzia profesionalari dagokienez.

Egiten baduzu, MiFID araudiak eskaintzen dizun babes zati bati uko egingo diozu, beraz, eroso sentitu behar zara babes maila txikiago horrekin eta ziur egon behar zara zure inbertsio erabaki propioak hartzeko eta erortzen zaren arriskuak egoki baloratzeko gai zarela.

Profesionaltzat jo baino lehen, zure entitateak ziurtatu behar du maila hori zuretzat egokia dela. Horretaz gain, horrek berekin dakartzan ondorioak azalduko dizkizut, besteak beste, informazio eta oharpen guxtiago jasoko dituzula.

**Txikizkako inbertitzaileek
profesionalek baino
babes gehiago
jasotzeko dute.**

1.2 Zein zerbitzu jaso ditzakezu?

Zure entitateak informazioa eskatuko dizu eskainiko dizun produktuaren eta zerbitzuaren arabera.

Zuk zure entitatearekin hurrengo inbertsio zerbitzu bat edo batzuk kontratatu ditzakezu:

- *Finantza produktuetako salerosketa.* Entitateak zure aginduak izapidetzen ditu.

- *Inbertsio aholkularitza.* Entitateak inbertsioari buruzko gomendio pertsonalizatuak emango dizkizu.

- *Zorroen kudeaketa.* Entitateak zure inbertsioak kudeatzen ditu.

Zein informazio eskatuko dizu zure entitateak? Zertara dator horrenbesteko galdera eta, zenbait kasutan, hain pertsonalak?

Atzemango duzun aldaketa garrantzitsuenetariko bat, inbertitzea erabakitzen duzunean, entitateak eskatuko dizun informazioa izango da.

Baliteke honako galderak egitea: ea dakizun produktu jakin batek nola funtzionatzen duen, ea aurretik erosi duzun, zein da finantza merkatuei buruzko ezagutza maila, zein da zure xedea inbertitzerakoan, zer nolako arriskua jasateko prest zauden, edo zeintzuk diren zure diru-sarrerak, gastuak, ondarea eta zergak.

Entitateek informazioa eskatu behar dizute ahalik eta hobeto ezagutzeko eta inbertsioari buruzko erabakiak hartzera eta zuretzako zerbitzu egokienak eskaintzera laguntzeko.



Ikus ditzagun planteatu daitezkeen egoerak finantza produktuetan inbertitzerakoan eta kasu ba-koitzean aplikatzen diren babes maila desberdinak.

Finantza produktuetako sale-rosketa

Zure entitateak bakarrik zuretzat egokitzen dituen produktuak eskainiko dizkizu. Horretarako

informazioa eskatuko dizu finantza merkatuetako ezagutzei eta aurretiko esperientziari buruz, eskaintzen dizkizun produktuetako izaera eta arriskua ulertzeko gai zarela ziurtatzeko helburua-rekin.

Produktu jakin bat egokia dela zehazteko egingo dizkizuten gal-dera sorta **egokitzapen testa** deit-zen da.

Egokitzapen Testak zure ezagutzak eta esperientzia baloratu nahi ditu. Horretarako honi buruzko galderak egingo dizkizu:

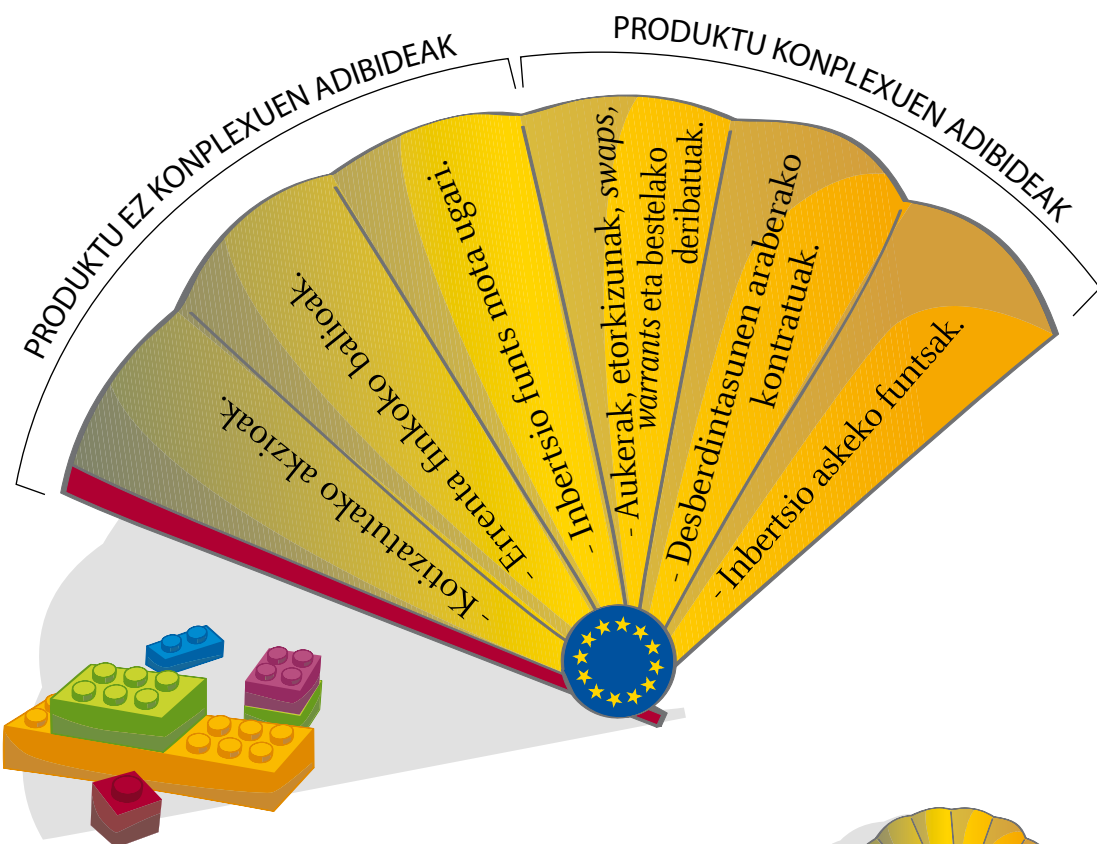
- Ezagutzen dituzun produktu eta zerbitzu motak.
- Aurretik eragin duzun izaera, aldizkakotasuna, kopurua eta aldia.
- Uneko edo aurreko ikasketa maila eta lanbidea.

Zu dagoeneko bezero izango bazina, entitateak aurretik informazio hori eduki ditzake eta ez dizu berriz eskatu behar.

Entitateak egokitzapen testaren emaitzaren berri eman behar dizu. Ez bazenio beharrezko informazioa emango, ohartarazi beharko lizuke ezin izan duela bere eginbeharra burutu. Hala ere, zure agindua exekutatu ahal izango du.

Ez konplexutat jotako produktu bat kontratatzeko ekimena hartzen duzunean bakarrik, zure entitateak ohartaraziko dizu ez duela nahita nahiez produktu hori egokia den ala ez baloratu behar eta erosketa agindua exekutatu du. Horrelakoetan, *exekuzio soila* deritzogu.

Hala ere, **produktu konplexu** bat erostea eskatzen baduzu, zure entitateak ere ziurtatu behar du produktu hori zuretzat egokia dela, **egokitzapen testaren** bidez.



Inbertsioen aholkularitza

Inbertsioen aholkularitza *pertsonalizatutako gomendioak* egitean datza, bai modu zehatzean eta bai modu jarraian. Aholkuak emate-rakoan, zure entitateak zure egoe-ra pertsonalera hobeto egokitzen diren produktuak gomendatu be-

har dizkizu, eta horretarako zure aurretiko ezagutzak eta esperi-entzia eta zure inbertsio helburu-ak eta finantza egoera aztertu be-harko ditu.

Informazio hori lortzeko egingo dizkizun galdera multzoari **egokitzen** testa deritzo.

Egokitzen testak zure entitateak egiten dizkizun pertsonali-zatutako gomendioak zuretzat egokienak direla ziurtatu nahi du, zure egoera partikularra kontuan izanik. Honi buruzko galderak egingo dizkizu:

- *Ezagutzak eta aurretiko esperientzia (egokitzen testa).*
- *Zure finantza egoera, honi buruzko informazioarekin aztertu ahal izango dela:*
 - Zure ohiko diru-sarreraren iturria eta maila.
 - Zure ondarean, finantza aktiboak eta pasiboak, inbertsioak, higiezinak, likidezia... barne.
 - Zure aldian aldiko gastuak eta ordainketak.
- *Zure inbertsio xedeak, hurrengo galderekin zehaztu ahal izango direla:*
 - Proposatutako inbertsioa mantenu nahi duzun denbora.
 - Zure profila eta arriskuarekiko gogoa.

Ez baduzu egokitzena ebaluatu ahal izateko beharrezko infor-mazioa ematen, zure entitateak ezingo dizu aholkularitza zerbitzu-rik eskaini.



Orain arte, edozein pertsonak edo entitatek **inbertsio aholkularitza** eskaini dezake, inolako baimenik behar izanik gabe. Araudi berriarekin, baimendutako entitateek bakarrik eskaini ditzakete zerbitzu hau. Dagoeneko eskaintzen dutenak 2009ko otsaila arte dute baimena eta CNMVren Erregistroan izena ematea eskatzeko.

Neurri honek jarduera hau gehiago kontrolatu nahi du inbertitzaileek gero eta gehiago eskatzen duten zerbitzu baten kalitatea hobetzeko.

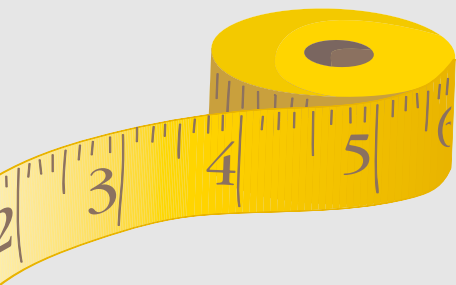
Zorren kudeaketa.

Zure zorroaren kudeaketa kontratatzen duzunean, zu entitateari produktuak hautatzeko eta

inbertsioari buruzko erabakiak hartzeko eta zure konturako eragiketak exekutatzeko aukera ematen ari zara. Kasu honetan, aholkularitzan bezala, entitateak ziurtatu behar du zerbitzuak bat egiten duela zure ezagutzeekin eta esperientziekin, helburuekin eta finantza egoerarekin. Horrenbestez, **egokitzapen test** ere egin beharko duzu.

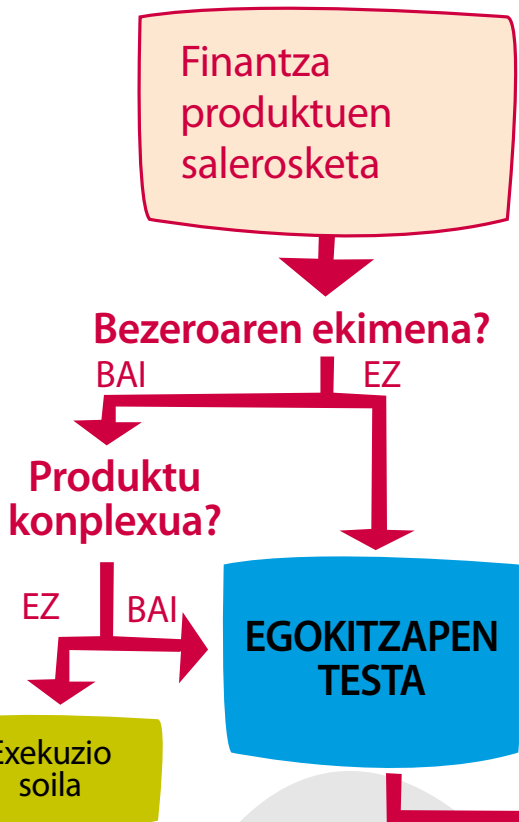
Era berean, entitateak ez badu **egokitzapen test** hau osatzeko beharrezko informaziorik ezingo dizu zerbitzua eskaini.

Babes maila entitateak eskainitako eta zuk eskatutako produktuen eta zerbitzuen konplexutasunaren eta horien izaera eta arriskuak ulertzeko inbertitzaile gisako gaitasunaren arabera da.



Inbertsio zerbitzu

Hurrengo diagramak eta adibide praktikoek eman daitezkeen egoerak laburtzen ditu, finantza erakundera jotzen duzunean, MiFID produktuei buruzko inbertsio zerbitzu bat kontratatzeko.



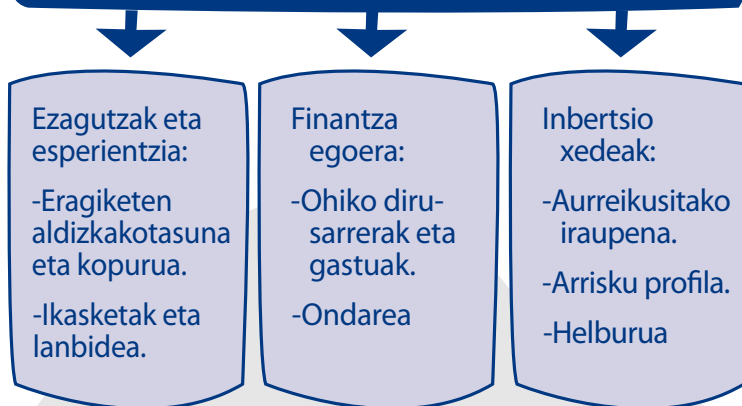
Exekuzio soilaren adibidea:

Zu zure sukurtsalera zoaz eta Altxoraren Letra harpidetzeko eskatzen duzu.

en eskaintza MiFID produktuei buruz



EGOKITZAPEN TESTA



Ezagutzak eta esperientzia:

- Eragiketen aldizkakotasuna eta kopurua.
- Ikasketak eta lanbidea.

Finantza egoera:

- Ohiko diru-sarrerak eta gastuak.
- Ondarea

Inbertsio xedeak:

- Aurreikusitako iraupena.
- Arrisku profila.
- Helburua

Egokitzapen Testaren adibidea:

Zuk inbertitu nahi dituzun aurrezki batzuk dituzu. Zure sukurtsalera zoaz eta zure helburuekin eta egoera pertsonalarekin bat egiten duen produktua gomendatzeko eskatzen duzu.

Egokitzapen Testaren adibidea:

Zu zure sukurtsalera zoaz funts berri baten informazioa eskuratzeko, bulegotik dei bat jaso baituzu hura eskainiz.



1.3 Zein informazio jasoko duzu?

**Zure entitateak
informazioa emango
dizu inbertsioari
buruzko erabakiak
hartzen laguntzeko.**

Jasotzen duzun informazio oro
“inpartziala, argia eta benetako”
izan behar da, bai edukiari
dagokionez eta bai aurkezten den
erari dagokionez.



Publizitatea

Gero eta ugariagoak diren produktuen, euren konplexutasunaren eta entitateen arteko lehia-kortasun handiagoaren eraginez publizitateak inbertitzaileengan eragin handia sortzen du. Hala ere, kontuan eduki ez duzula inoiz inbertsioari buruzko erabakirik hartu behar publizitatean soilik oinarrituz.

Araudi berriarekin, publizitatea inpartziala, argia eta benetakoa izan behar da, ez nahasteko edo errealitatearekin bat egiten ez duen itxaropenik ez sortzeko. Horretaz gain, publizitateak argi adierazi behar du publizitatea dela.

Enpresari eta zerbitzuei buruzko informazioa

Oraindik ez bazara finantza bitartekari baten bezeroa eta hura izan nahi baduzu, gehiago komeni zaizun bitartekaria aukeratu ahal izateko, entitatera gerturatzerakoan, enpresari be-

rari eta eskaintzen dituen zerbitzuei buruzko informazioa eman behar dizkizute, horren izaera eta arriskuak ulertzen laguntzeko.

Horretaz gain CNMV batzordean inskribatuta dagoela eta eskaintzen dizun zerbitzua eskaintzeko baime-na duela egiaztatzeko beharrezko datuak eman beharko dizkizute.

Produktuei buruzko informazioa

Horretaz gain, finantza produktu bat kontratatzen zaren zure erabaki ahal izateko, zure entitate-ak horren izaerari eta arriskuei buruzko informazio zehatza eskai-ni beharko dizu.

Kostuei eta gastuei buruzko informazioa

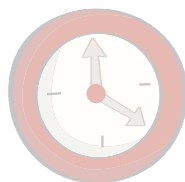
Inbertsio produktu edo zerbitzu bat kontratatu baino lehen, zure gain hartuko dituzun zuzeneko eta zeharkako gastuei eta kostuei buruzko informazio zehatza jasoko duzu.

Kontratuen baldintzak

Zu txikizkako bezero berri bat bazara, zure entitatearekin sinatu beharko duzu inbertsio zerbitzua eskaintzerakoan bien eskubideak eta zereginak arautzen dituen kontratu bat. Inbertsio aholkularitza-ren zerbitzua eskaintzen badizute, ez da kontratu bat sinatu behar, pertsonalizatutako gomendioari buruzko idatzizko edo fede emateko moduko oharra nahikoa izango da.

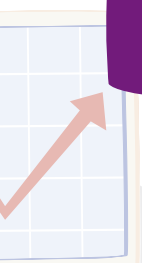
Zure entitateak informazio hau guztia eman beharko dizu aldez aurretik irakurri eta ulertu ahal izateko, hartara ondo pentsatutako erabaki bat hartu ahal izango duzu, presarik eta presiorik gabe.





02

Inbertitzen ari zaren bitartean eta ondoren



Zure entitateak
zure agindua
azkar eta
zuretzako
baldintza
hoberenetan
kudeatuko du.

2.1 Zer gertatzen da entitate bati agindu bat ematen diozunean?

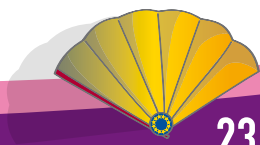
Nola kudeatzen da zure agindua?

Zuk finantza produktu bat salerosteko agintzen duzunean, entitateak zure agindua laster eta modu jarraian exekutatu behar du, hau da, ahalik eta azkarren eta jaso duen hurrenkeran.

Entitateak jakinarazi beharko dizu zure agindua exekutatzea saihesten dion atzemandako edozein zailtasun.

Zer da “*exekuzio hoberena*”?

Erosketa edo salmenta burutzeko, zure entitateak zure agindua exekutatu behar du zuretzako ahalik eta emaitza hoberena lortzen saiatuz. Horri “exekuzio hoberena” deritzo.



Helburu horretarako, zure entitateak negozioazio zentro egokiek identifikatu behar ditu (balio burtsak, antolatutako beste sistemak edo entitate adituak), prezioa, kostuak, azkartasuna eta exekuzio aukera bezalako faktoreak kontuan hartuta.

Horietatik, zuretzako garrantzitsuenak, txikizkako inbertitzaile gisa, prezioa eta exekuzioaren kostu guztiak dira, hau da, eragiketarengatik ordaindu beharko duzun kopuru osoa (edo jasoko duzun kopurua), prezioa barne, exekuzioko gastu eta komisio guztiak, konpentsazioa eta likidazioa, baita eragiketan parte hartzen duten beste bitartekariei ordaindu dakizkiekeen bestelako batzuk ere.

Zure agindua artatu baino lehen, entitateak aurretik exekuzio politikaren berri eman eta baimena eskatuko dizu.

Zuk uste baduzu zure agindua ez dela ahalik eta baldintza hobereenetan burutu, entitateari eskatu diezaiokezu exekuzioa zure exekuzio politikaren arabera burutu dela justifikatzeko.

Zure entitateari agindua exekutatzeari buruzko argibide espezifikoak emanez gero, horiek lehentasuna izango dute ezarrita duen exekuzio hoberenaren politikarekiko. Adibidez, zure aginduan zehazten baduzu agindua exekutatzea nahi duzun merkatua, entitateak men egingo dio zure eskaerari, beraz, beste negozioazio zentroan prezio hobeagoa lortzeko aukera galdu ahal izango duzu.

Txikizkako bezala, batez ere exekuzioaren prezioa eta kostuak interesatzen zaizkizu. Zure agindua baldintza hobereenetan exekutatu ez dela uste baduzu, entitateari azalpenak eskatu.



2.2 Zein informazio jasoko duzu?

Zure entitateak aginduen exekuzioa baieztatuko dizu eta inbertsioei buruzko aldian aldiko informazioa bidaliko dizu.

Zure entitateak beharrezko gutxienezko informazioa eman beharko dizu zure inbertsioen eboluzioa jarraitu ahal izateko.

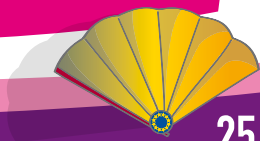
Finantza produktuak erosiz edo salduz gero, agindua exekutatu on-

doren, baieztapen bat jasoko duzu burutu den baldintzei buruzko informazioarekin (zenbatekoa, data, ordua, exekutatu den merkatua, zentroa eta likidaziorako baldintzak eta jasandako komisio eta gastu guztien banakakotzea - zuzenak eta zeharkakoak-).

Zure zorroaren kudeaketa kontratatu baduzu, entitateak aldian aldiko informazioa bidali behar dizu zure inbertsioen osaerari eta balorazioari, etekinei eta aldian jasandako komisioen eta gastuen zenbateko guztiari buruz.

Zure entitateak aldeztu aurretik hornitutako informazioaren edozein aldaketa garrantzitsuren berri eman beharko dizu, zuk beharrezkotzat jo izanez gero garaira jardun ahal izateko.

Komenigarria da entitatetik jasotzen duzun dokumentazioa gordetzea.





03

Une oro

Zure entitateak interes gatazkekin kalte egiten saihestuko du, zure inbertsioak zainduko ditu, berme funtsei buruzko informazioa emango dizu kaudimen ezaren kasuan eta zure erreklamazioak artatuko ditu.

Zure entitateak antolatu eta eskura izan behar ditu zure zereginak betetzeko baliabide guztiak eta modu “zintzoan, inpartzialean, profesionalean eta bezeroaren interesaren alde” jardun beharko du. Txikizkako inbertitzaile gisa, hauek dira gehien interesatuko zaizkizun alderdiak:

3.1 Interes gatazkak

Finantza entitateek garatzen dituzten jardueren aukera gero eta zabalagoa da. Horren eraginez, gatazkak agertzen dira bai entitateen eta bezeroen interesen artean eta bai bezeroen beraien interesen artean.

Zure entitateak neurriak ezarri behar ditu gatazka horiek kalterik egin ez dezaten. Horretaz gain, bezeroen eskura jarri behar dute interes gatazkak kudeatzeko eta aukerako kalteak prebenitzeko definitutako politika.



3.2 Inbertsioen zaintza

Harremana hasterakoan, entitateak finantza tresnak eta esku-dirua gordetzeko eskura dituen babes tresnei buruzko informazioa eman beharko dizu. Nolanahi ere, zerbitzu hau alderdien eskubideak eta obligazioak araupetzen dituen kontratu batean gauzatu behar da.

Zure finantza tresnak eta esku-dirua babesteak eta zaintzeak zure balioak eta gainontzeko bezeroen balioak beti identifikatuta eta entitateko balioetatik banatuta egoitea exijitzen dute.

Zure inbertsioak zaintzen dituen entitateak zure egoerari buruzko informazioa bidaliko dizu gutxienez urtean behin.

3.3 Berme funtsak kaudimen ezaren kasuan

Ezin badituzu zure finantza erakundeari emandako esku-dirua edo finantza tresnak berreskuratu, horrek kaudimenik ez du-elako, atxikita dagoen funtsaren konpentsazioa eskatu ahal izango duzu. Normalean estaldura gehienez 100.000 euro izaten da, inbertitzaile bakoitzeko.

Harremana hasterakoan, entitateak atxikita dagoen berme funtsari edo konpentsazio funtsa-



ri buruzko informazioa eman beharko dizu.

Gure web www.cnmv.es web guneko “Inbertsioen Berme Funtzari” (FOGAIN) buruzko liburuxka kontsultatu.

3.4 Zure erreklamazioen arreta

Kexaren bat baduzu funtzionamendu okerra, atzerapen edo arreta eza dela eta, edo zure finantza entitateak kalte egin badizu, erreklamatu dezakezu.

LEHEN URRATSA.

Erreklamazioa aurkeztea entitateko Bezeroarekiko Arreta Zerbitzuan edo Bezeroarekiko Defendatzailearengan.

Zure entitateak zure kexak eta erreklamazioak laster eta arazoizko moduan artatu eta ebatzi behar ditu, argitaratu duen prozeduraren arabera. Horretaz gain, erreklamazio bakoitzaren eta horiek ebazteko hartutako neurrien berri eman behar du.

Entitate bakoitzaren Bezeroarekiko Arreta Departamentuari buruzko informazioa lortu dezakezu CNMV batzordeko Erregistroetan, gure www.cnmv.es web gunearen bidez. Erreklamazioak zuzen artatzen direla ziurtatzeko, entitatek gutxienez bost urteko aldian burutzen dituzten zerbitzu eta eragiketa guztien erregistro bat mantendu behar dute.



Bezeroen kontratuen kasuan, gutxienez harremanak irauten duen birtartean mantendu beharko dituzte.

Komenigarria da zuk ere sinatzen dituzun kontratu guztiak eta, oro har, entitatearen eskutik burutzen dituzun eragiketa guztiei buruz jasotzen duzun dokumentazio guztia gordetzea.

BIGARREN URRATSA.

**Erreklamazioa CNMVren
Inbertitzailearekiko Arreta
Bulegoan aurkeztea.**

Entitatetik ez baduzu erantzunik jasotzen bi hilabeteko epean edo horrekin ados ez bazaude, CNMV batzordeko Inbertitzailearekiko Arreta Bulegora jo ahal izango duzu. Bertan, inbertitzaileen kontsultak, kexak eta erreklamazioak modu azkarrean eta doan artatuko dira.





Ondorioak

Araudi berriaren helburu nagusienetarikoa bat txikizkako inbertitzailearen babesa hobetzea da. Horretarako, inbertitzaileek beharrezko informazio guztia eskura dutela ziurtatzen saiatzen da, euren erabakiak har ditzaten eta inbertsio produktuen eta zerbitzuen izaera eta arriskuak ulertu ditzaten.

Eskakizun berrien funtzionatu ditzaten, inbertitzaileak euren zeregin aktiboaz jabetu behar dira inbertsio eta finantza kontsumo arduratsu bat burutzerakoan.



Inbertsio produktuak edo zerbitzuak kontratatu baino lehen, go-goan eduki:

- **Ziurtatu baimendutako entitateekin kontratatzen duzula.** Edozein zerbitzu inbertitu edo kontratatu baino lehen egiaztatu entitatea CNMV batzordean inskribatuta dagoela eta eskaintzen duen zerbitzua eskaintzeko baimena duela.

- **Informazioa idatziz eskatu,** (edo gorde daitekeen euskarri batean) bai eskaintzen dizkizuten produktuen edo zerbitzuen ezaugarriei, arriskuei eta kostuei buruz, eta bai egiten dizkizuten inbertsio gomendioei buruz.

- **Informazioa adi irakurri eta zalantzarik baduzu, ebatzi.** Ez sinatu dokumenturik zalantza guztiak argitu gabe, ezta iruditzen zaizunean ere klausularen batek errealitatearekin bat egiten ez duela edo kaltegarria izan daitekeela.

- **Beharrezko denbora hartu.** Zure entitateak beharrezko informazioa aldeztetik eman behar dizu jakinaren gainean, presarik gabe eta presiorik gabe erabakiak hartu ahal izateko.

- **Dokumentua kontserbatu.** Horri esker zure inbertsioen kontrol eta jarraipen hobea izango duzu eta, arazoaren bat izanez gero, errekamatzeko aukera izango duzu.

- **Zure entitateak hainbat eta hobe ezagutu, gero eta zerbitzu hobeagoa eskainiko dizu.** Zure entitateak informazioa eskatuko dizu gehien komeni zaizkizun produktuak eta zerbitzuak eskaintzen dizkizula ziurtatzeko.





Gida honen helburua publikoari MiFID araudiak sortutako eta Espainiako araudian txertatutako txikizkako inbertitzaileen babesaren esparruari buruzko araudi berrien berri ematea da. Hedapen testu orokor bat da, eta ez euskarri-rik izango ondorengo interpretazio juridikoetarako. Indarreko araudia helburu hauetarako aplikatu daitekeen bakarra da.

Testu legalak kontsultatu ditzakezu gure web gunean: www.cnmv.es.

Gida honen edukiari buruzko zalantzarik baduzu edo finantza tresnetako merkatuei buruzko informazioa behar baduzu CNMV batzordeko Inbertitzailearekiko Arreta Bulegora jo dezakezu:

Inbertitzailearekiko Arreta Bulegoa

902 149 200

COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES

C/ Edison, 4 28006 Madrid · Fax 91 585 17 01

Passeig de Gràcia, 19. 08007 Barcelona · Fax 93 304 73 10

ARRETA ORDUTEGIA 9:00 – 19:00, astelehenetik ostiralera

www.cnmv.es



CNMV

COMISION
NACIONAL
DEL MERCADO
DE VALORES

OFICINA DE
ATENCION AL
INVERSOR



CNMV batzordeko inbertitzailearen gidak

Argitaratutako izenburuak:

Zer jakin behar duzu.... inbertitzailearen babesari buruz:
erreklamazio zerbitzuak

Zer jakin behar duzu... inbertsio funtsei eta inbertsio
kolektiboari buruz.

Zer jakin behar duzu... aukerei eta etorkizunei buruz.

Zer jakin behar duzu... akziodunaren eskubideei eta
erantzukizunei buruz.

Zer jakin behar duzu... errenta finkoko produktuei buruz.

Zer jakin behar duzu... finantza txiringitoei buruz.

Zer jakin behar duzu... Inbertsio zerbitzuetako enpresei
buruz.

