

Presentación telemática de las reclamaciones

Servicio de Reclamaciones



El Servicio de Reclamaciones recuerda a los inversores que tienen a su disposición un procedimiento electrónico para presentar sus reclamaciones

► El procedimiento es muy sencillo

Sólo hay que seguir los 4 pasos que se indican para iniciar un procedimiento rápido, seguro y accesible fácilmente a través de sus dispositivos electrónicos



▶ **1º** Entrar en la sección
“Inversores y educación
financiera” y clicar en el
apartado “Cómo Reclamar”

http://www.cnmv.es

- Información privilegiada
- Hechos relevantes de IIC y otras entidades autorizadas
- Consultas a registros oficiales >
- Folleto
- Inversores y educación financiera >**
- Legislación, Publicaciones y otros contenidos >



ADVERTENCIAS
(entidades no autorizadas y otras entidades)



Finanzas

INVERSORES Y EDUCACIÓN FINANCIERA

Inicio

ÚLTIMAS NOTICIAS

- 07/07/2021
La CNMV suspende temporalmente la presentación física de documentación en el registro de su sede en Barcelona
- 07/07/2021
La CNMV suspèn temporalment la presentació física de documentació al registre de la seva seu a Barcelona
- 05/07/2021
La CNMV autoriza la opa sobre Euskaltel, S.A. formulada por Kaixo Telecom, S.A.U. (Grupo Masmovil)

Ver más Notas de Prensa

- 08/03/2021
¿Qué conocimientos, habilidades y actitudes deberías tener como inversor? Consulta la guía sobre competencias básicas para inversores -

- 01/03/2021
La CNMV alerta sobre intentos de fraude a inversores suplantando la identidad de entidades autorizadas -

Ver más Información de interés al Inversor

GUÍAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Publicaciones divulgativas diseñadas para los inversores minoristas y el público en general

- Guías rápidas
- Guías

MULTIMEDIA

- Videos de educación financiera
- Podcast
- Infografías
- ¿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

▶ **2º Acceder al link de envío electrónico de su reclamación**

CÓMO RECLAMAR

Inicio > Inversores y Educación Financiera > 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 el Servicio de Reclamaciones a través de los siguientes medios:

- Envíe **electrónico** de su reclamación. Por vía telemática, a través de la Sede Electrónica de la CNMV, utilizando para ello bien certificado o DNI electrónico, o bien usuario y contraseña. Para más información, puede consultar la **guía** o ver el **vídeo** explicativo al respecto.
- **Formulario** dirigido al Servicio de Reclamaciones: c/ Edison, 4, 28006 Madrid - C/ Bolivia 56, (4ª Planta) 08018 Barcelona.

Asimismo, dispone de un teléfono de atención al inversor: 900 535 015.

▶ **3º** **Crear un usuario con su correo electrónico o utilizar un método de identificación electrónico válido**

El reclamante puede optar por:

- Crear un usuario con su correo electrónico
- Utilizar un certificado o DNI electrónico
- Verificar su identidad mediante cl@ve

ACCESO A RECLAMACIONES INDIVIDUALES, QUEJAS O CONSULTAS

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

sin certificado ni DNI electrónico

Correo ¹


Repita el Correo


Clave ²

¹ 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 código de verificación necesario para finalizar el proceso

[¿Olvidó su clave?](#)

Con certificado o DNI electrónico 

Identidad Electrónica mediante Cl@ve 

▶ **4º** **Cumplimentar el formulario,
adjuntar la documentación y
enviar.**

El reclamante deberá:

- Cumplimentar los datos del formulario.
- Adjuntar los archivos con la documentación (acreditación de la reclamación previa ante la entidad y otros documentos justificativos)
- Enviar su reclamación.



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

Una vez enviado, el reclamante accederá a su expediente a través de la sede electrónica de CNMV del mismo modo en que presentó su reclamación (utilizando el mismo usuario y contraseña o los otros métodos de identificación electrónica)

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 several promotional banners: 'BREXIT' with flags of Spain, the UK, and the EU; 'FINTECH' with the CNMV logo and the text 'financial technology'; and 'FINANZAS SOSTENIBLES' with a globe icon. 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...'. Below this, there is a banner for 'INFORMACIÓN PRIVILEGIADA DEL DÍA' with the letters 'IP' in large white font on a dark blue background. Below the banner, there are two news items: one dated '28/04/2020' at '18:09' from 'AENA, S.M.E., S.A.' about 'Sobre negocio y situación financiera', and another dated '28/04/2020' at '18:06' from 'AENA, S.M.E., S.A.' about 'Sobre resultados'.

▶ **Ventajas de la tramitación electrónica**

01

INMEDIATEZ DE LAS NOTIFICACIONES

Las notificaciones del Servicio de Reclamaciones se realizan por correo electrónico. El reclamante accede fácilmente a ellas a través del link que se envía en el correo o en la sede electrónica de CNMV

02

VISUALIZACIÓN DEL ESTADO DE TRAMITACIÓN

El reclamante conoce al instante el estado de tramitación del expediente simplemente accediendo a él en la sede electrónica

03

AGILIDAD PARA PRESENTAR DOCUMENTOS

El reclamante incorpora la documentación que necesite, accediendo a su expediente en la sede electrónica de CNMV, una vez que el estado de su expediente sea distinto a «en proceso de verificación».

SIMPLIFIC@ CON LA RECLAMACIÓN ELECTRÓNICA

