



THE COMMITTEE OF EUROPEAN SECURITIES  
REGULATORS  
COMITÉ EUROPEO DE REGULADORES DE  
VALORES

4 de febrero de 2009

### DECLARACIÓN PÚBLICA

#### CESR FACILITA INFORMACIÓN A LOS INVERSORES AFECTADOS POR EL "CASO MADOFF" CESR URGE A LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE INVERSIÓN A COMUNICARLO A SUS CLIENTES

Parece probable que algunos inversores europeos experimentarán pérdidas en sus inversiones financieras, bien directa o indirectamente debido al presunto fraude de Bernard Maddof. CESR por tanto, desea llamar la atención de los inversores europeos respecto a las potenciales acciones que pueden tomar, o que pueden ser tomadas en su representación. CESR, también considera esta oportunidad para urgir a todos aquellos que actúan en representación de inversores a comunicar las iniciativas que están llevando a cabo para recuperar los fondos así como cualquier información sobre los siguientes pasos que se van a realizar.

CESR está organizando contactos regulares entre sus miembros (Reguladores y Supervisores de Valores de la UE) para establecer la magnitud de las potenciales pérdidas de los inversores europeos y coordinar las acciones de sus Miembros. CESR está también garantizando un diálogo coordinado con la SEC con el fin de asegurar recursos de la regulación para que sean usados de la forma más efectiva posible. Las preocupaciones han surgido con respecto a los acuerdos sobre custodia y sub-custodia. Por esta razón, CESR centrará sus esfuerzos en establecer cómo las diferentes normativas sobre obligaciones de los depositarios han sido implantadas en los Estados Miembros y buscará establecer si adicionalmente es necesaria una mayor transparencia en la Unión Europea sobre esta materia.

CESR no tiene capacidad para atender a los inversores directamente con sus reclamaciones pero le gustaría ayudar a los inversores a encontrar las vías apropiadas para, a través de las cuales, dirigir sus inquietudes o reclamaciones. En consecuencia, CESR aprovecha esta oportunidad para facilitar información práctica a los inversores que han invertido directamente con Bernard Madoff Investment Securities LLC y llamar su atención de la importante fecha límite de **4 de marzo de 2009**, antes de la cual las reclamaciones deberán ser presentadas ante el administrador estadounidense. Asimismo, CESR facilita una guía a aquellos afectados indirectamente sobre como deberían proceder

La información facilitada en esta declaración pública y sus anexos no constituye asesoramiento legal

- Inversores que fueron clientes **directos** de Bernard L. Madoff Investment Securities LLC:

La información facilitada más abajo es un resumen de la información extractada de [www.madofftrustee.com](http://www.madofftrustee.com) y que debería ser consultada para tener todos los detalles sobre como proceder. Si usted es un cliente directo de la firma ubicada en Estados Unidos deberá actuar sin demora con el fin de reclamar el efectivo y los valores que le debe a usted esta firma.



THE COMMITTEE OF EUROPEAN SECURITIES  
REGULATORS  
COMITÉ EUROPEO DE REGULADORES DE  
VALORES

Como los negocios de esta firma están ahora en liquidación ha sido designado un administrador. Si usted desea reclamar el efectivo y los valores que le deben, deberá cumplimentar una hoja de reclamación estandarizada y enviarla al administrador por correo certificado, tan pronto como le sea posible. La dirección del administrador y enlaces útiles adicionales están recogidos en el Anexo 1.

Por favor tome nota de que con el fin de asegurarse la protección prevista en la Ley de Estados Unidos sobre Protección del Inversor *US Securities Investor Protection Act*, usted, debe cumplimentar su reclamación el 4 de marzo de 2009 como muy tarde, lo que significa que el administrador debe recibirla en esta fecha o antes. La presentación de su reclamación podrá ser aun presentada entre el 4 de marzo y el 2 de julio de 2009 pero ello podría suponer una menor protección. El administrador no atenderá ninguna reclamación presentada después del 2 de julio de 2009.

En cualquier caso, los fondos previstos en la Corporación de Protección del Inversor en Estados Unidos podrán ser utilizados para pagar reclamaciones válidas de clientes respecto a valores y efectivo hasta un máximo de 500.000\$ por cliente.

Por el momento CESR no tiene conocimiento de ninguna otra entidad relacionada con Madoff que pudiera haber tenido clientes directos. Por tanto, las instrucciones antes mencionadas son aplicables sólo a los clientes directos de Bernard L. Madoff Investment Securities LLC.

Inversores afectados indirectamente por el caso Madoff.

***CESR urge a las empresas de servicios de inversión a asesorar sus clientes del desarrollo y acciones tomadas en su representación.***

CESR solicita a los intermediarios y gestores de fondos de inversión que tuvieran conocimiento de pérdidas potenciales de sus clientes les comuniquen activamente de los pasos que están llevando a cabo para recuperar sus inversiones o de forma alternativa, que informen a sus clientes si alguna otra empresa de servicios de inversión se ha hecho responsable de emprender esas acciones.

Las pérdidas de esas inversiones pueden producirse en múltiples situaciones, por ejemplo:

- Inversiones en Fondos de Inversión cuyos depositarios tenían un acuerdo de subcustodia con Bernard L. Madoff Investment Securities LLC.
- Inversiones en Fondos Subordinados (Feeder Funds: el que invierte más de un 80% de su patrimonio en otro fondo) que habían realizado inversiones en Bernard L. Madoff Investment Securities LLC.

**Inversores minoristas que sospechan pueden haber sufrido pérdidas indirectamente:**

Esta sección se dirige a aquellos inversores minoristas que sospechan pudieran incurrir en pérdidas debido al caso Madoff y que no han sido contactados por su empresa de servicios de inversión. Si desea a clarificar su situación y, en su caso, adoptar medidas, le sugerimos realice las siguientes gestiones:



THE COMMITTEE OF EUROPEAN SECURITIES  
REGULATORS  
COMITÉ EUROPEO DE REGULADORES DE  
VALORES

- En primer lugar, CESR le recomienda que contacte con la empresa de servicios de inversión con la que ha estado operando y solicite si esta u otra empresa de servicios de inversión puede facilitarle alguna información sobre si usted puede incurrir en pérdidas debidas al caso Madoff y las actuaciones que han sido tomadas o puedan ser tomadas para facilitar la recuperación de sus activos, en la medida de lo posible.
- Si usted no está satisfecho con las respuestas recibidas, solicite a la empresa de servicios de inversión que le proporcione información sobre el proceso para presentar una reclamación y presente una reclamación formal.
- Si continúa insatisfecho con la solución propuesta por la empresa de servicios de inversión, le proponemos lea el anexo 2 de este documento que establece unas líneas generales sobre que hacer si quiere presentar una reclamación (en particular el punto 3).



THE COMMITTEE OF EUROPEAN SECURITIES  
REGULATORS  
COMITÉ EUROPEO DE REGULADORES DE  
VALORES

## ANEXO 1

### INFORMACIÓN PRÁCTICA PARA INVERSORES DIRECTOS

Para reclamar los valores y el efectivo que le debe Bernard L. Madoff Investment Securities, LLC, será necesario cumplimentar un formulario de reclamación de cliente y mandarla por correo certificado tan pronto como sea posible al administrador en los Estados Unidos a la dirección siguiente:

Irving H. Picard, ESQ.  
Trustee for Bernard L. Madoff Investment Securities LLC  
Claims Processing Center  
2100 Mc Kinney Ave., Suite 800  
Dallas, TX 75201

Por favor debe tener en cuenta que, con el fin de obtener la protección prevista en la US Securities Investor Protection Act, usted necesita presentar la reclamación ante el administrador el **4 de marzo del 2009**, lo que significa que el administrador debe recibirla en esa fecha o antes. La presentación de reclamaciones puede hacerse también, desde la fecha citada y hasta el 2 de julio del 2009, pero ello dará lugar a una menor protección.

Toda la documentación relativa a los activos reclamados tiene que ser enviada junto con la reclamación, ya que ello acelerará la revisión y posible recuperación del efectivo y los valores. Los formularios correspondientes y más detalles están disponibles en los siguientes enlaces:

Enlaces útiles:

El formulario de reclamación correspondiente está disponible en el enlace:  
<http://www.sipc.org/cases/docs/Madoff%20Customer%20Web%20Claim%20Form.pdf>

Otros detalles se pueden consultar en los enlaces siguientes:

Carta a los consumidores:

<http://www.sipc.org/cases/docs/Madoff%20Letter%20to%20Customers.pdf>

Atención: <http://www.sipc.org/cases/docs/Madoff%20Notice.pdf>

Instrucciones para cumplimentar el formulario:

<http://www.sipc.org/cases/docs/Madoff%20Customer%20Claim%20Instructions.pdf>

Por favor también le facilitamos un enlace a una guía de protección de inversores publicado en la web de la US Securities Investor Protection Corporation:

<http://www.sipc.org/cases/docs/SIPC%20brochure%20Investors%20Guide%20To%20OBD%20Liquidations.pdf>



THE COMMITTEE OF EUROPEAN SECURITIES  
REGULATORS  
COMITÉ EUROPEO DE REGULADORES DE  
VALORES

## ANEXO 2

### CONSEJOS PRÁCTICOS PARA INVERSIONES INDIRECTOS

Si usted considera, que como inversor ha sido afectado indirectamente con Bernard L. Madoff Investment Securities LLC (por ejemplo usted no invirtió directamente con Bernard L. Madoff Investment Securities LLC pero tiene sospechas de que pueda sufrir pérdidas financieras relacionadas con el caso Madoff), le sugerimos que contacte con la empresa de servicios de inversión (entidad) con la que ha contratado en primera instancia. Todas las entidades deben tener procedimientos para atender sus reclamaciones o inquietudes

La guía general siguiente, propone tres pasos para afrontar esta situación:

#### **Paso 1: Contactar con la entidad ( empresa de servicios de inversión)**

Como primer paso, lo mejor es contactar con la entidad que le ha vendido el producto y establecer si la entidad u otra empresa de servicios de inversión (p.e. la gestora de un fondo de inversión) se encuentra en posición de procurarle información adicional sobre si se prevé alguna pérdida como consecuencia del caso Bernard L. Madoff Investment Securities LLC.

La empresa de servicios de inversión puede haber iniciado ya alguna actuación en su representación para recuperar los activos y podría ser útil preguntar si éste es el caso; qué es lo que ha hecho, y cualquier información sobre el calendario y futuros pasos que prevean adoptar. Podría ser útil preguntar a la entidad cómo le va a informar sobre los progresos y para cuando puede usted recibir más información. Guarde notas de sus contactos.

Si usted no está satisfecho con las respuestas o la información facilitada por la empresa de servicios de inversión después de un periodo razonable de tiempo, usted puede formular una reclamación formal. Para ello, pregunte por los detalles del procedimiento de presentación de reclamaciones, así como a quién debe dirigir la misma. La entidad deberá responder en un periodo de tiempo reglado. Pregunte a la entidad sobre este periodo.

#### **Paso 2: Reclamación formal a la empresa de servicios de inversión o asesor financiero.**

Una reclamación formal debe ser realizada por escrito. Esté seguro de que incluye su referencia de cliente o su número de cuenta en su carta. Explique los hechos, fecha relevantes y los nombres de cualquier persona con la que haya contactado. Adjunte copias de cualquier documento relevante o correspondencia y guarde una copia de toda la documentación.

Si la entidad no soluciona su problema a su satisfacción, usted puede dirigir su reclamación a un sistema independiente de resolución de reclamaciones. Vea paso número 3.

**Paso 3: Si usted no está satisfecho, dirija su reclamación a un sistema independiente de resolución de reclamaciones si hay alguno a estos efectos.**



THE COMMITTEE OF EUROPEAN SECURITIES  
REGULATORS  
COMITÉ EUROPEO DE REGULADORES DE  
VALORES

En muchos, pero no necesariamente todos los casos, las empresas de servicios de inversión están sujetas a sistemas independientes de resolución de reclamaciones que resuelven reclamaciones de carácter financiero. Algunas veces, se denominan defensor del inversor (Ombudsman), sistema de arbitraje o de mediación y, en algunos países, pueden consistir en una unidad o departamento específico en el propio regulador (Comisión de Valores u organismo similar). Normalmente pasan a considerar su reclamación sólo, después de que usted haya presentado la misma a la entidad y ésta haya tenido la oportunidad de solucionarla. Sin embargo, en algunos Estados Miembros de la Unión Europea los sistemas de reclamaciones no tienen responsabilidades sobre reclamaciones relativas a, por ejemplo, servicios de inversión suministrados por empresas de servicios de inversión o gestoras de fondos. Consulte, por favor, la lista aneja para mayor información sobre los detalles para contactar con los sistemas de reclamaciones nacionales relevantes.

#### **Cómo utilizar un sistema independiente de reclamaciones.**

Los sistemas pueden tener diferentes reglas acerca de cómo usar este servicio y de qué tipo de quejas atienden. Contacte con ellos por teléfono, e-mail, o por escrito para averiguar lo que necesite. Si tiene dudas acerca de qué sistema contactar, por favor envíe su reclamación a su sistema nacional y éste se encargará de que su reclamación la estudie el sistema apropiado (esto se hace a través de un grupo llamado FIN-NET).

#### **Sistemas independientes de reclamaciones para reclamaciones acerca de servicios de inversión.**

##### **¿Qué son y cómo trabajan?**

Son sistemas establecidos para resolver reclamaciones acerca de cuestiones financieras que no pueden ser resueltas directamente entre usted (consumidor) y la entidad afectada. Los sistemas son frecuentemente sin coste para el reclamante e independientes de usted y la entidad. Ellos:

- sopesan las pruebas de lo que usted y la entidad, asesor o intermediario con el que ha tenido la relación comercial y toman una decisión; y
- si el resultado del caso es favorable a usted, incluso podrían (en base a la legislación nacional) decidir si usted debería recibir una compensación de la entidad, asesor o intermediario.

La mayoría de los sistemas tiene reglas acerca de qué tipo de reclamaciones pueden realizarse. Si ellos pueden estudiar su queja, normalmente le pedirán que la presente por escrito o que complete un formulario estándar adjuntando todos los documentos soporte y la correspondencia. En algunos sistemas, la empresa de servicios de inversión debe aceptar la decisión final de la reclamación, en el caso de que pueda hacerlo. En otros, tanto usted como la entidad pueden no estar de acuerdo con la decisión y llevar la cuestión a los tribunales.

##### **¿Está mi reclamación protegida por un sistema independiente?**

Para establecer qué sistema se puede encargar de su caso o que regulador (Comisión de valores u organismo similar) podría ser capaz de facilitarle un mayor asesoramiento, pregunte a la empresa de servicios de inversión quién es su regulador (Comisión de valores o Supervisor) del



THE COMMITTEE OF EUROPEAN SECURITIES  
REGULATORS  
COMITÉ EUROPEO DE REGULADORES DE  
VALORES

Estado de origen o en qué país tiene su sede. Por favor elija, inicialmente, el regulador del país en el que la firma con la que usted ha contactado tenga su sede.

Información de contactos para la presentación de reclamaciones por países

Austria

[fma@fma.gv.at](mailto:fma@fma.gv.at),  
Austrian Financial Market Authority (FMA)  
Complaint Service  
Praterstraße 23  
A-1020 Vienna  
+43-1-24959-5108, 5109

Belgium

Bank – Credit – Investment Mediation Service Square de Meeûs 35/6 1000 Brussels Tel.:  
02.545.77.70 Fax: 02.545.77.79 E-mail: [ombudsman@ombfin.be](mailto:ombudsman@ombfin.be) Web site: [www.ombfin.be](http://www.ombfin.be)

Bulgaria

FSC  
33 Shar planina Str.  
1303 Sofia  
Bulgaria  
or by fax: +359 2 829 43 24  
or by e-mail: [bg\\_fsc@fsc.bg](mailto:bg_fsc@fsc.bg)

Cyprus

CYSEC  
Office Address  
Stasikratous 32, 4th Floor, 1065 Nicosia  
Postal Address  
PO. Box 24996  
1306 Nicosia  
Contact  
Telephone: + 357 22 875475  
Fax: + 357 22 754671  
Email: [info@CYSEC.gov.cy](mailto:info@CYSEC.gov.cy)  
Website: [www.CYSEC.gov.cy](http://www.CYSEC.gov.cy)

Czech Republic

Czech National Bank  
Na Prikope 28  
115 03 Prague 1  
Tel.: +420 224 411 111  
Tel.: +420 800 160 170 (for free in CZ)  
e-mail: [info@cnb.cz](mailto:info@cnb.cz)  
[www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)



THE COMMITTEE OF EUROPEAN SECURITIES  
REGULATORS  
COMITÉ EUROPEO DE REGULADORES DE  
VALORES

Denmark

Pengeinstitutankenævnet (The Danish Complaint Board of Banking Services)

Oesterbrogade 62, 4. DK-2100 Copenhagen OE Denmark Telephone: +45 35 43 63 33 Hours:

9.30 - 12.30 (Monday-Friday) Telefax: +45 35 43 71 04

<http://www.pengeinstitutankenaevnet.dk/board.asp>

Estonia

[info@fi.ee](mailto:info@fi.ee)

<http://www.fi.ee>; <http://minuraha.ee>

Finland

The Finnish Financial Ombudsman Bureau

Porkkalankatu 1

00180 Helsinki

Finland

Telephone +358 9 6850 120 Fax: +358 9 6850 1220 <http://www.fine.fi/index.html>

or

Finanssivalvonta (Fiva, FIN-FSA)

P.O. Box 103,

00101 Helsinki,

Finland

The FIN-FSA consumer helpline for users of banking, investment and insurance services

+ 358 800-0-5099 (free of charge, within Finland) Tuesdays, 9 to 10 am, and Thursdays, 2 to 3 pm

<http://www.finanssivalvonta.fi/eng/Default.html>

France

- Ms. Madeleine Guidoni Autorité des marchés financiers 17 place de la Bourse 75082 PARIS CEDEX 02

- AMF's website, section "the ombudsman"

- Investor helpline: +33 (0)1 53 45 64 64 (only on Tuesdays and Thursdays, from 2pm to 4pm)

Germany

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Supervision of banks and insurances:

Graurheindorfer Straße 108

D-53117 Bonn

phone: +49-228-4108-0

Fax: +49-228-4108-1555

e-mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)

Securities Supervision / Asset Management:

Lurgiallee 12 - 8 -





THE COMMITTEE OF EUROPEAN SECURITIES  
REGULATORS  
COMITÉ EUROPEO DE REGULADORES DE  
VALORES

D-60439 Frankfurt/Main  
phone: +49-228-4108-0  
Fax: +49-228-4108-123  
e-mail: [poststelle-ffm@bafin.de](mailto:poststelle-ffm@bafin.de)

#### Greece

Hellenic Capital Market Commission (HCMC)

1 Kolokotroni and Stadiou Str.,  
GR-105 62 Athens,  
Greece

Tel No.:(+30)210-33.77.100

Fax:(+30)210-33.77.210

website: <http://www.cmc.gov.gr>

Hellenic Ombudsman for Banking-Investment Services (H.O.B.I.S)

12-14, Karagiorgi Servias Str.,  
GR-105 62 Athens,  
Greece

P.O. Box 3391, GR-102 10 Athens Tel No.:(+30)210-3376700

Fax:(+30)210-3238821

e-mail: [contact@bank-invest-omb.gr](mailto:contact@bank-invest-omb.gr) website: [www.bank-invest-omb.gr](http://www.bank-invest-omb.gr)

#### Hungary

Hungarian Financial Supervisory Authority

[ugyfelszolgalat@pszaf.hu](mailto:ugyfelszolgalat@pszaf.hu) [english.pszaf.hu](http://english.pszaf.hu)

+36 – 1 – 489 – 9100

From Hungary:

06 – 40 – 203 – 776

Monday: 8 - 18

Tuesday: 8 - 16.30

Wednesday: 8 - 17

Thursday: 8 - 16.30

Friday: 8 - 12

For alternative dispute resolution between company and investor: Complaint Courts (békéltető testület) are organised on regional bases. To get in contact with the competent court see

[http://www.pszaf.hu/engine.aspx?page=pszafhu\\_johatudjuk&switch-content=pszafhu\\_johatudjuk\\_20050728\\_5&switch-zone=Content%20Zone%204&switch-render-mode=full](http://www.pszaf.hu/engine.aspx?page=pszafhu_johatudjuk&switch-content=pszafhu_johatudjuk_20050728_5&switch-zone=Content%20Zone%204&switch-render-mode=full)

Special tribunal for investors' complaints is Money and Capital Markets Arbitration Tribunal  
[www.valasztottbirosag.hu](http://www.valasztottbirosag.hu)

H-1055 Budapest, Markó u. 25. Postal address: H-1535 Budapest, Pf.: 823. Telephone: + 36 – 1 354-6213, +36-30-515-4261

[valasztottbirosag@t-online.hu](mailto:valasztottbirosag@t-online.hu)

#### Iceland

Complaints Committee on Transactions with Financial Firms Sudurlandsbraut 32 108

Reykjavík Iceland Tel: + 354 525 2700 Fax: +354 525 2727

E-mail: [urskfjar@fme.is](mailto:urskfjar@fme.is) Office hours from 9:00 to 16:00 Monday-Friday



THE COMMITTEE OF EUROPEAN SECURITIES  
REGULATORS  
COMITÉ EUROPEO DE REGULADORES DE  
VALORES

Ireland

Financial Services Ombudsman  
3rd Floor Lincoln House  
Lincoln Place  
Dublin 2  
Lo-call 1890 88 20 90  
Tel 353 1 6620899 <http://www.financialombudsman.ie/>

Italy

Complaints can be submitted in writing to Consob at the following address:  
Consob - Ufficio Esposti e Interrogazioni Parlamentari,  
Via G. B. Martini, 3 - 00198 Rome - Italy  
Complaints can be submitted to the banking ombudsman:  
Ombudsman  
Via IV Novembre, 114  
00187 Roma - fax 06-6767400 e-mail [segreteria@ombudsmanbancario.it](mailto:segreteria@ombudsmanbancario.it)  
<http://www.abi.it/jhtml/home/conoscereBanche/rapportiBancaCliente/reclami/ombud/ombud.jhtml>

Latvia

Consumer Rights Protection Centre (regarding consumer protection issues)  
Address: K. Valdemāra iela 157  
Riga, Latvia, LV -1013  
Phone: +371 67212688  
e-mail: [ptac@ptac.gov.lv](mailto:ptac@ptac.gov.lv)  
Financial and Capital Market Commission (regarding professional activities of financial and capital market participants)  
Address: Kungu iela 1  
Riga, Latvia, LV-1050  
Phone: +371 6777 4800  
e-mail: [fktk@fktk.lv](mailto:fktk@fktk.lv)

Lithuania

Lithuanian Securities Commission  
General Services Department  
Konstitucijos ave. 23, Vilnius  
By e-mail: [vpk.info@vpk.lt](mailto:vpk.info@vpk.lt)  
Fax: +370 85 272 50 89

Luxembourg

Commission de Surveillance du Secteur Financier  
110, route d'Arlon  
L-2991 Luxembourg  
Phone : (+352) 26251 – 297  
Fax : (+352) 26251 – 601  
E-mail : [direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu)



THE COMMITTEE OF EUROPEAN SECURITIES  
REGULATORS  
COMITÉ EUROPEO DE REGULADORES DE  
VALORES

#### Malta

Consumer Complaints Manager Malta Financial Services Authority Notabile Road, Attard  
BKR3000

By e-mail: [consumerinfo@mfsa.com.mt](mailto:consumerinfo@mfsa.com.mt)

By phone: --- Freephone 00356 800 74924 (if phoning from outside Malta, foreign call  
charges apply) --- General MFSA lines +356 2144 1155

[www.mfsa.com.mt/consumer](http://www.mfsa.com.mt/consumer) (Click on “Complaints”)

#### The Netherlands

The Financial Services Complaint Board (Kifid; Klachteninstituut Financiële Dienstverlening)  
can mediate for consumers concerning complaints.

PO Box 93257 2509 AG THE HAGUE T: 0900 – 3552248

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Netherlands Authority for the Financial Markets (AFM)

T: 0900- 5400 540

P.O. Box 11723

1001 GS Amsterdam

The Netherlands

[http://consument.afm.nl/consumenten.aspx?sc\\_lang=en](http://consument.afm.nl/consumenten.aspx?sc_lang=en)

[www.afm.nl](http://www.afm.nl)

#### Norway

Norwegian Securities Dealers Association / Ethics council Visiting address: Kongens gate 2

Postal adresse: P.O. Box 292 Sentrum, 0103 Oslo Phone: +47 22 00 74 10 Fax: +47 22 00 74

19 Email: [nfmf@nfmf.no](mailto:nfmf@nfmf.no) Website: [http://www.nfmf.no/English/Ethics\\_council/](http://www.nfmf.no/English/Ethics_council/)

The Norwegian Banking Complaints Board (Bankklagenemnda) Visiting address:

Universitetsgt. 8, Oslo Postal address: Postboks 6855 St.Olavs plass, 0130 OSLO Phone: +47 22

20 30 14 Fax: +47 22 20 31 90 Website: <http://www.bankklagenemnda.no>

The Consumer Ombudsman and the Market Council

Visiting address: Rolf Wickstrøms vei 15 A, Oslo

Postal address: P.O.Box 4597 Nydalen, N-0404 Oslo

Phone: +47 23 40 06 00

Fax: +47 23 40 06 01

E-mail: [post@forbrukerombudet.no](mailto:post@forbrukerombudet.no) Website: <http://www.forbrukerombudet.no>

#### Poland

Polish Financial Supervision Authority

(+ 48 22) 33 26 600 or (+48 22) 54 87 265

[knf@knf.gov.pl](mailto:knf@knf.gov.pl) or [dok@knf.gov.pl](mailto:dok@knf.gov.pl)

Plac Powstańców Warszawy 1 00-950 Warszawa, Poland

#### Portugal

Investor and Mediation Office

Comissão do Mercado de Valores Mobiliários

Avenida da Liberdade, nº 252

1056 – 801 Lisbon Portugal

Consumer helpline: 800 205 339 (free line) Operational in Portugal only

+ (351) 21 317 70 00 for Private Investors located broad

e-mail address: [cmvm@cmvm.pt](mailto:cmvm@cmvm.pt)



THE COMMITTEE OF EUROPEAN SECURITIES  
REGULATORS  
COMITÉ EUROPEO DE REGULADORES DE  
VALORES

Romania

National Securities Commission  
2 Foisorului Street  
Bucharest, Sector 3  
Romania  
Tel. : +40213266874  
Fax: +40213266848; +40213266849  
Email: [cnvm@cnvmr.ro](mailto:cnvm@cnvmr.ro)  
Website: [www.cnvmr.ro](http://www.cnvmr.ro)

Slovak Republic

Národná banka Slovenska  
Ul. Imricha Karvaša 1  
Bratislava  
813 25  
Mail: [info@nbs.sk](mailto:info@nbs.sk)  
Tel.: +421 2 5787 1111  
Fax: +421 2 5787 1100

Slovenia

Agencija Za Trg Vrednostnih Papirjev  
Securities Market Agency  
Ljubljana  
Poljanski Nasip 6  
Webmaster@atvp.si or fax: +386 1 2800-430

Spain

Investor Assistance Office  
COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES (CNMV)  
0034 902 149 200  
Miguel Ángel, 11. 28010 MADRID · Fax 91 585 17 01  
Passeig de Gràcia, 19. 08007 BARCELONA · Fax 93 304 73 10  
[inversores@cnmv.es](mailto:inversores@cnmv.es)  
OPENING HOURS 9:00 – 19:00, Monday to Friday  
[www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)

Sweden

National Board for Consumer Complaints (ARN) Teknologgatan 8C P.O. Box 174 SE-101 23  
Stockholm  
Telephone +46-8-508 860 00  
Fax +46-8-508 860 01 email: [arn@arn.se](mailto:arn@arn.se)  
The Swedish Consumers' Banking & Finance Bureau (Konsumenternas Bank- och  
Finansbyrå)  
P.O. Box 242 23  
SE-104 51 Stockholm  
Telephone +46-8-24 30 85 (between 9 a.m. and 12 noon)  
Fax +46-8-522 789 55  
[www.konsumentbankbyran.se](http://www.konsumentbankbyran.se)



THE COMMITTEE OF EUROPEAN SECURITIES  
REGULATORS  
COMITÉ EUROPEO DE REGULADORES DE  
VALORES

UK

The Financial Ombudsman Service (FOS)

South Quay Plaza 183 Marsh Wall London E14 9SR, UK

Email: [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

Consumer helpline on 0845 080 1800 or +44(0)207 964 0500 (office hours).

Switchboard: +44 (0)207 964 1000 Fax number: +44 207 964 1001