

## ANEXO 1

**FORMULARIO PARA LA PRESENTACION DE RECLAMACIONES – QUEJAS  
ANTE LA CNMV**

**1.- DATOS DEL RECLAMANTE**

APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)			DNI/NIF (o CIF)	
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS	
Teléfono de contacto				Correo electrónico				

En caso de ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Nº de inscripción registral en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios	
---	--

**DOMICILIO A FECTOS DE NOTIFICACIONES (si es distinto del reclamante)**

APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS	
Teléfono de contacto				Correo electrónico				

**1 bis.- DATOS DE OTROS CO-TITULARES (si procede)**

APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)			DNI/NIF (o CIF)	
APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)			DNI/NIF (o CIF)	
APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)			DNI/NIF (o CIF)	

**2.- DATOS DEL REPRESENTANTE (si procede) (debe acreditarse representación)**

APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)			DNI/NIF (o CIF)	
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS	
Teléfono de contacto				Correo electrónico				

En caso de ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Nº de inscripción registral en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios	
---	--

**DOMICILIO A FECTOS DE NOTIFICACIONES (si es distinto del representante)**

APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS	
Teléfono de contacto				Correo electrónico				

**3.- DATOS DE ENTIDAD RECLAMADA**

DENOMINACION							
OFICINA O SUCURSAL Nº:							
Calle		nº	Localidad		Provincia	Código Postal	PAIS

## 4.- MOTIVO DE RECLAMACIÓN

A.- LA RECLAMACIÓN ES SOBRE: (seleccione una opción  entre las siguientes) A.1.- PRODUCTOS DE INVERSIÓN \* (indique si conoce los siguientes datos)

\* Acciones, obligaciones, bonos estructurados, convertibles, participaciones preferentes, permutas, warrants, etc

Nombre del producto	ISIN	Descripción

## CAUSAS

Comercialización	Órdenes de compra-venta	Asesoramiento	Comisiones	Otras

 A.2.- FONDOS DE INVERSIÓN (o inversión colectiva) (indique si conoce los siguientes datos)

Nombre del fondo o IIC	ISIN	Descripción

## CAUSAS

Comercialización	Suscripciones- reembolsos	Asesoramiento	Comisiones	Otras

 A.3.- SOBRE CONTRATOS DE GESTION DE CARTERAS A.4.- INCIDENCIAS EN COMPRA-VENTA DE VALORES A.5.- SOBRE OPERATIVA TELEMÁTICA A.6.- SOBRE TESTAMENTARIAS A.7.- OTRAS

B. Concreto MOTIVO: (debe aportar documentación justificante de los hechos señalados)

B.4.1.- AÑO en que se produjeron los hechos reclamados:

B.4.2.- FECHA de presentación de la reclamación  
ante el Servicio Atención al Cliente de la entidad <sup>(1) (2)</sup>

<sup>(1)</sup> o Defensor del Cliente, en su caso<sup>(2)</sup> Debe aportar carta enviada al Servicio Atención al Cliente y su respuesta. Si no hay respuesta, deben haber pasado dos meses desde la presentación de la reclamación ante el Servicio Atención al Cliente

Indique si:

**C.1.- El motivo de la reclamación NO se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales**

**C.2.- NO he presentado reclamación por la misma cuestión ante la CNMV**

**5.- DESEO PRESENTAR ANTE LA CNMV UNA:**

Seleccione una opción:

**RECLAMACION <sup>(1)</sup>  
QUEJA <sup>(2)</sup>**

  

<sup>(1)</sup> Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros. (*Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre*)

<sup>(2)</sup> Tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formula la queja. (*Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre*).

En ....., a .....de .....de 20...

**FIRMA**

**RECLAMANTE / REPRESENTANTE**

Documentación aportada (señale la casilla correspondiente):

**Acreditación de representación**

**Escrito presentado ante el Servicio Atención al Cliente (o DC) de la entidad**

**Respuesta del Servicio Atención al Cliente (o DC) de la entidad**

**Copia de los contratos de la operación reclamada**

**Otros documentos justificativos de la reclamación:**


**REMITIR A: DEPARTAMENTO DE INVERSORES /CNMV / Calle EDISON Nº 4 / 28006 MADRID**

Le comunicamos que los datos contenidos en su escrito van a ser almacenados en un fichero automatizado, al objeto de gestionar su tramitación, siendo destinatarios de los mismos la entidad o entidades supervisadas por la CNMV implicadas en la operación, limitándose tal cesión a la finalidad que la justifica. Para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a que haya lugar sobre dichos datos, podrá usted dirigirse a la CNMV, Departamento de Inversores, c/ Edison 4, 28006 Madrid.

Igualmente, le informamos de que, conforme a la normativa vigente, el Servicio de Reclamaciones conservará la información relativa a los expedientes tramitados durante el periodo de 6 años.