

## ANEXO 3

**FORMULARIO PARA LA PRESENTACION DE CONSULTAS  
ANTE LA CNMV**

**1.- DATOS DEL CONSULTANTE**

APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)			DNI/NIF/NIE (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 EFECTOS DE NOTIFICACIONES (si es distinto del consultante)**

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

**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 EFECTOS DE NOTIFICACIONES (si es distinto del representante)**

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				

**5.- MOTIVO DE CONSULTA**

Tendrán la consideración de consultas las solicitudes de asesoramiento e información relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela, o sobre los cauces legales para el ejercicio de tales derechos.

En ningún caso las consultas pueden referirse a una concreta operación con una entidad determinada, ni tampoco podrán referirse a las condiciones materiales de las operaciones siempre que se ajusten a las normas de transparencia y protección de la clientela.

Las respuestas facilitadas a las consultas planteadas tendrán carácter informativo y no tendrá efectos vinculantes de la contestación en relación a personas, actividades o supuestos contemplados en la consulta.

Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

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

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.

**Antecedentes y circunstancias concurrentes**

**Consulta**

**Otros datos y elementos que puedan contribuir a la formación de opinión**

Documentación aportada (señale la casilla correspondiente, si procede):

Acreditación de representación

Documentos que pueden contribuir a la formación de opinión:

.....	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>

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

FIRMA

CONSULTANTE / REPRESENTANTE

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.