

## **LA COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES, EL BANCO DE ESPAÑA Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES PONEN EN MARCHA LA VENTANILLA ÚNICA PARA LAS CONSULTAS SOBRE SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS**

Madrid, 16 de marzo de 2009. La Comisión Nacional del Mercado de Valores, el Banco de España y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, dentro del marco de colaboración de dichas instituciones en sus servicios de atención al ciudadano, han puesto en marcha el servicio unificado de consultas sobre servicios y productos financieros, a través de una ventanilla única.

De este modo, cualquier ciudadano, que presente una consulta sobre servicios o productos financieros en una de estas tres instituciones, recibirá la respuesta del organismo que sea competente, con independencia de la institución a la que haya remitido su consulta. Las consultas pueden formularse por vía telemática, correo ordinario, fax o teléfono.

Actualmente ya existe un sistema de ventanilla única para las reclamaciones y quejas de los usuarios financieros y con esta ampliación de su cobertura se pretende agilizar también el procedimiento de resolución de consultas.

El proceso de la creación de ventanilla única de consultas financieras se puso en marcha a comienzos de año. Inicialmente comenzó con las consultas telefónicas y en la actualidad se ha ampliado al resto de medios.

El servicio de consultas cumple una doble función: por un lado, resolver las dudas que puedan surgir en las relaciones entre los ciudadanos y las entidades financieras, facilitando información sobre normativa de transparencia y protección a la clientela, y, por otro, orientar sobre los cauces para el ejercicio de los derechos e intereses legalmente reconocidos a los usuarios de servicios financieros.

Los usuarios pueden acudir a los siguientes servicios de reclamaciones y consultas:

Servicio de Reclamaciones del Banco de España

Dirección: C/ Alcalá, 48 - 28014 Madrid

Teléfono: 900 54 54 54

Formulario electrónico: [www.bde.es/servicio/reclama/oficina\\_virtual.htm](http://www.bde.es/servicio/reclama/oficina_virtual.htm)

Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones  
Dirección: Paseo de la Castellana, 44 – 28046 Madrid  
Teléfono: 902 197 936  
Correo electrónico: [reclamaciones.seguros@meh.es](mailto:reclamaciones.seguros@meh.es)

Oficina de Atención al Inversor de la CNMV  
Dirección: Serrano, 47 -28010 Madrid / Passeig de Gràcia, 19 - 08007 Barcelona  
Teléfono: 902 149 200  
Correo electrónico: [inversores@cnmv.es](mailto:inversores@cnmv.es)