CESR

CNMV
COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES

www.cnmv.es
www.cesr.eu

Qué debe saber de...

Sus derechos como inversor

Descubra la protección que le da la MiFID

Guía informativa

CESR

CNMV
COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES

Sus derechos como inversor

Descubra la protección que le da la MiFID

Guía informativa

El contenido de esta Guía está basado en el documento *"A Consumer´s Guide to MiFID. Investing in financial products"* publicado por el Comité Europeo de Reguladores del Mercado de Valores (CESR).

Puede consultarlo en su página web www.cesr.eu y en la de la CNMV: www.cnmv.es

CESR es un comité independiente de Reguladores Europeos del Mercado de Valores, del que forma parte la CNMV. CESR ha contribuido a la preparación de los textos legales de la MiFID y a su divulgación pública. Uno de los principales objetivos de CESR es favorecer la cooperación entre sus miembros en el ejercicio de sus funciones, incluyendo la difusión de información para los inversores.

CESR

CNMV
COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES

índice

Resumen 04

La mejor protección del inversor en la MiFID 06

1. Antes de invertir 10
1.1 ¿Qué tipo de cliente es usted? 11
1.2 ¿Qué servicios puede recibir? 13
1.3 ¿Qué información va a recibir? 20

2. Durante y después de la inversión 22
2.1 ¿Qué ocurre cuando da una orden a una entidad? 23
2.2 ¿Qué información va a recibir? 25

3. En todo momento 26
3.1 Conflictos de interés 27
3.2 Custodia de las inversiones 28
3.3 Fondos de garantía en caso de insolvencia 28
3.4 Atención de sus reclamaciones 29

Conclusiones 32

Edición: CNMV
Fecha de edición: marzo 2008

Ilustraciones: Inventia, S.L.
Diseño: Inventia, S.L.
Impresión: Artegraf, S.A.
Depósito legal: M-11003-2008

EJEMPLAR GRATUITO. PROHIBIDA SU VENTA

Se autoriza la reproducción total o parcial del texto siempre que se mencione la procedencia

Resumen

Si ya es inversor o si está planeando invertir en instrumentos financieros, esta Guía es para usted.

La mayor complejidad y sofisticación de los mercados financieros ha dado lugar a la aprobación de una nueva normativa a nivel europeo cuyo principal objetivo es mejorar la protección de los inversores minoristas, es decir, de los que como usted no invierten de forma profesional.

Esta nueva normativa, conocida como MiFID, traslada a la legislación española cambios importantes en la relación entre inversores y entidades financieras.

Cuando usted acuda a una entidad financiera para invertir en productos como acciones, fondos de inversión, renta fija o derivados, encontrará que su entidad:

- Le solicitará información para conocerle lo mejor posible y así poder ayudarle a tomar sus decisiones de inversión y prestarle los servicios más adecuados.

- Sólo le ofrecerá los productos que considere adecuados para usted, teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia para valorar correctamente su naturaleza y riesgos.

- Cuando le proporcione asesoramiento personalizado o gestione su cartera, se asegurará de que el servicio es acorde a sus conocimientos, experiencia, objetivos y situación financiera.

- Le facilitará mejor información antes, durante y después de realizar la inversión. Recibirá información más completa sobre los riesgos que asume y las comisiones y gastos directos e indirectos.

- Al ejecutar sus órdenes, tratará de obtener el mejor resultado posible para usted.

Para que la nueva normativa funcione, usted, como inversor, debe asumir un papel activo a la hora de realizar una inversión y consumo financiero responsables.

Habitúese a buscar, demandar y leer con criterio la información que le suministrará su entidad para ayudarle a tomar decisiones de inversión.

Y recuerde, cuanto mejor le conozca su entidad, mejor servicio le podrá prestar.

En esta Guía descubrirá las novedades en el trato diario con su entidad financiera siguiendo cada una de las fases del proceso de inversión.

CESR

CNMV
COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES

La mejor protección del
inversor en la MiFID

La mejor protección del inversor en la MiFID

Esta Guía le presenta los cambios motivados por una nueva normativa europea cuyo principal objetivo es mejorar la protección de los inversores minoristas, la **Directiva de Mercados de Instrumentos Financieros,** más conocida por sus siglas en inglés, **MiFID.** Esta normativa se ha trasladado a la legislación española mediante la Ley 47/2007 y el Real Decreto 217/2008.

Piense en los productos financieros que tiene. Probablemente tendrá una o varias cuentas corrientes, algún préstamo (como la hipoteca de su casa), una tarjeta de crédito, quizá algunas acciones, un fondo de inversión, uno o más seguros, tal vez un plan de pensiones.

Esta nueva normativa sólo se aplica a algunos de estos productos, como las acciones, los valores de renta fija, los fondos de inversión y los derivados (productos MiFID). No se aplica a los productos bancarios (por ejemplo los depósitos o los préstamos), ni a los seguros. Sobre los productos MiFID, su entidad financiera podrá ofrecerle servicios de inversión tales como la compra/venta, el asesoramiento de inversiones o la gestión de su cartera.

El grado de protección se establece en función de la complejidad de los productos y servicios que la entidad le ofrezca o usted solicite y de su capacidad para comprender y asumir su naturaleza y riesgos.

Para mejorar la protección del inversor, la nueva normativa refuerza tres principios básicos que deben cumplir las entidades financieras cuando le prestan servicios de inversión:

- Actuar de forma **honesta, imparcial y profesional,** en el mejor interés de sus clientes. Este principio le protege cuando contrata con una entidad financiera que, como profesional, está en una posición de ventaja respecto a usted.

- Proporcionar información **imparcial, clara** y **no engañosa** a sus clientes. Esto le ayudará a comprender los productos y servicios de inversión y a tomar decisiones informadas.

- Prestar servicios y ofrecer productos **teniendo en cuenta las circunstancias personales** de los clientes. Con esto se pretende evitar que usted contrate productos o servicios no ajustados a su perfil o que no satisfagan sus necesidades o expectativas.

Para mejorar la protección de los inversores, la nueva normativa trata de que cuenten con toda la información necesaria para comprender los riesgos de los productos y servicios de inversión que vayan a contratar.

CESR

CNMV COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES

Sus derechos como inversor.
Descubra la protección que le da la MiFID

La mejor protección del inversor en la MiFID

ANTES DE INVERTIR

Su entidad le clasificará normalmente como inversor minorista.

Tipos de clientes:
- Minoristas
- Profesionales

Su entidad le solicitará información según el producto y el servicio que le vaya a prestar.

Tipos de servicios
- Compra/venta
- Asesoramiento
- Gestión de carteras

Su entidad le facilitará información para ayudarle a tomar sus decisiones de inversión.

Tipo de información:
- Publicidad
- La entidad y sus servicios
- Productos
- Costes y gastos
- Términos de los contratos

DURANTE Y DESPUÉS DE LA INVERSIÓN

Su entidad gestionará su orden rápidamente y en los mejores términos para usted.

- Gestión de órdenes
- Mejor ejecución

Su entidad le confirmará la ejecución de sus órdenes y le remitirá información periódica sobre sus inversiones.

Informes a clientes

EN TODO MOMENTO

Su entidad deberá:
- Evitar perjudicarle por conflictos de interés.
- Custodiar sus inversiones.
- Informarle sobre los fondos de garantía en caso de insolvencia.
- Atender sus reclamaciones.

01 Antes de invertir

1.1 ¿Qué tipo de cliente es usted?

Su entidad le clasificará normalmente como inversor minorista.

Si usted ya es cliente de un intermediario financiero, habrá recibido una carta comunicándole su condición de **cliente minorista.** Esta es la categoría en la que se encuentran la mayoría de los inversores particulares.

Su clasificación como minorista viene dada por la necesidad de establecer diferentes mecanismos de protección en función de la tipología de los clientes, ya que no todos son iguales y por tanto no todos necesitan el mismo grado de protección.

Los clientes minoristas son aquellos con menos conocimientos y experiencia en los mercados financieros. **Como cliente minorista, recibirá el mayor grado de protección.** Los clientes con mayor conocimiento y experiencia (clientes profesionales) reciben menos protección ya que tienen más capacidad para

comprender la naturaleza y riesgos de los mercados, productos y servicios de inversión.

Son clientes profesionales los bancos, gobiernos, fondos de pensiones, grandes compañías y, de manera excepcional, algunos inversores particulares.

¿Qué ocurre si usted solicita (o su entidad le propone) ser tratado como profesional?

En determinadas circunstancias, le puede interesar pasar a la categoría de cliente profesional.

Por ejemplo, si desea acceder a productos no disponibles para clientes minoristas o si quiere hacerse cliente de una entidad que sólo opera con profesionales.

Para ello:

- Debe solicitarlo expresamente a su entidad y
- Cumplir determinadas condiciones (al menos dos) relativas a la frecuencia y volumen de operaciones que realiza, al valor de su cartera y a su experiencia profesional en los mercados.

Si lo hace, renunciará a parte de la protección que ofrece la MiFID por lo que debe sentirse cómodo con ese menor nivel de protección y estar seguro de que es capaz de adoptar sus propias decisiones de inversión y de valorar adecuadamente los riesgos en los que incurra.

Antes de considerarle profesional, su entidad debe asegurarse de que esta categoría es adecuada para usted. Además le explicará las consecuencias que implica, entre ellas que recibirá menos información y advertencias.

Los inversores minoristas reciben mayor protección que los profesionales.

1.2 ¿Qué servicios puede recibir?

Su entidad le solicitará información según el producto y el servicio que le vaya a prestar.

Usted puede contratar con su entidad uno o varios de los siguientes servicios de inversión:

- *Compra y venta* de productos financieros. La entidad tramita sus órdenes.

- *Asesoramiento de inversión.* La entidad le da recomendaciones personalizadas de inversión.

- *Gestión de carteras.* La entidad gestiona sus inversiones.

¿Que información le solicitará su entidad? ¿A qué vienen tantas preguntas y, en algunos casos, tan personales?

Uno de los cambios más importantes que apreciará cuando decida invertir es la información que le solicitará su entidad.

Es posible que le pregunte si sabe cómo funciona tal o cual producto, si lo ha comprado antes, cual es su grado de conocimiento de los mercados financieros, cual es su objetivo al invertir, cuanto riesgo está dispuesto a asumir o incluso cuales son sus ingresos, gastos, patrimonio y deudas.

Las entidades deben solicitarle información para conocerle lo mejor posible y así poderle ayudar a tomar las decisiones de inversión y prestarle los servicios más adecuados para usted.

Veamos las situaciones que se pueden plantear al invertir en productos financieros y los diferentes grados de protección que se aplican a cada caso.

Compra y venta de productos financieros

Su entidad sólo le ofrecerá los productos que considere adecuados para usted. Para ello le pedirá información sobre sus conocimientos y experiencia previa en los mercados financieros con el fin asegurarse que usted es capaz de comprender la naturaleza y riesgos de los productos que le ofrece.

El conjunto de preguntas que le harán para determinar si un producto es adecuado para usted se denomina **test de conveniencia.**

El **Test de conveniencia** trata de valorar sus conocimientos y experiencia. Para ello le formularán preguntas sobre:

- Los tipos de productos y servicios con los que usted está familiarizado.
- La naturaleza, frecuencia, volumen y periodo en el que usted ha operado previamente.
- Su nivel de estudios y su profesión actual o anterior.

Si usted ya fuera cliente, puede ocurrir que la entidad ya disponga de esa información y no precise pedírsela de nuevo.

La entidad debe informarle del resultado del test de conveniencia. Si usted no le proporciona la información necesaria, le debe advertir de que no ha podido cumplir con su obligación, aunque podrá ejecutar su orden.

Sólo cuando usted tome la iniciativa para contratar un **producto** considerado **no complejo,** su entidad le advertirá de que no tiene obligación de valorar si el producto es adecuado o no para usted y ejecutará su orden de compra. Este supuesto se denomina ***sólo ejecución.***

Sin embargo, si solicita la compra de un **producto complejo,** su entidad también debe asegurarse que el producto es adecuado para usted mediante el **test de conveniencia.**

Asesoramiento de inversiones

El asesoramiento de inversiones es la realización de *recomendaciones personalizadas,* ya sea de forma puntual o continuada. Al asesorarle su entidad debe recomendarle los productos que mejor se ajusten a su situación personal, para lo cual tendrá que analizar sus conocimientos y experiencia previos así como sus objetivos de inversión y su situación financiera.

El conjunto de preguntas que le harán para obtener esta información se llama **test de idoneidad.**

El **Test de idoneidad** pretende asegurar que las recomendaciones personalizadas que le haga la entidad sean las más adecuadas para usted teniendo en cuenta su situación particular. Le formularán preguntas sobre:

- *Sus conocimientos y experiencia previos* **(test de conveniencia).**
- *Su situación financiera,* que podrá ser analizada con información sobre:
  - La fuente y nivel de sus ingresos regulares.
  - Su patrimonio, incluyendo activos y pasivos financieros, inversiones, inmuebles, liquidez...
  - Sus gastos y pagos periódicos.
- *Sus objetivos de inversión,* que podrán ser determinados con preguntas sobre:
  - El tiempo en el que desea mantener la inversión propuesta.
  - Su perfil y apetito por el riesgo.

Si usted no proporciona la información necesaria para que puedan evaluar la idoneidad, su entidad no podrá prestarle el servicio de asesoramiento.

Hasta ahora cualquier persona o entidad podía prestar **asesoramiento de inversiones** sin necesidad de autorización alguna. Con la nueva normativa, este servicio sólo pueden prestarlo entidades autorizadas. Quienes ya lo vinieran prestando disponen hasta febrero de 2009 para solicitar autorización e inscripción en el Registro de la CNMV.

Esta medida pretende aumentar el control de esta actividad para mejorar la calidad de un servicio que los inversores demandan cada vez más.

Gestión de carteras.

Cuando contrate la gestión de su cartera, usted está confiando en la entidad la selección de productos, la toma de decisiones de inversión y la ejecución de operaciones por su cuenta. En este caso, al igual que en el asesoramiento, la entidad debe asegurarse de que el servicio es adecuado a sus conocimientos y experiencia, objetivos y situación financiera. Por tanto, también, deberá efectuar el **test de idoneidad.**

De la misma forma, si la entidad no dispone de la información necesaria para completar el **test de idoneidad** no le podrá prestar el servicio.

El grado de protección depende de la complejidad de los productos y servicios ofrecidos por la entidad o demandados por usted y de su capacidad como inversor para comprender su naturaleza y riesgos.

El siguiente diagrama y ejemplos prácticos resumen las diferentes situaciones que se pueden dar cuando usted acude su entidad financiera para contratar un servicio de inversión sobre productos MiFID.

Prestación de servicios de inversión sobre productos MiFID

Ejemplo Test de idoneidad:

Usted dispone de unos ahorros que desea invertir. Acude a su sucursal y solicita que le recomienden el producto que encaje con sus objetivos y circunstancias personales.

Ejemplo sólo ejecución:

Usted acude a su sucursal y solicita la suscripción de una Letra del Tesoro.

Ejemplo Test de conveniencia:

Usted acude a su sucursal para informarse sobre un nuevo fondo ya que ha recibido una llamada de la oficina ofreciéndoselo.

1.3 ¿Qué información va a recibir?

Su entidad le facilitará información para ayudarle a tomar sus decisiones de inversión

Toda la información que reciba debe ser **"imparcial, clara y no engañosa"** tanto en lo que se refiere a su contenido como a la forma en la que se le presente.

Publicidad

La creciente variedad de productos, su complejidad y la mayor competencia entre entidades, hacen que la publicidad tenga gran influencia en los inversores. Sin embargo, tenga en cuenta que nunca debe tomar una decisión de inversión basándose sólo en la publicidad.

Con la nueva normativa, la publicidad debe ser imparcial, clara y no engañosa para evitar que le induzca a confusión o le cree expectativas poco realistas. Además, la publicidad debe ser claramente identificable como tal.

Información sobre la empresa y sus servicios

Si usted todavía no es cliente de un intermediario financiero y pretende serlo, para que pueda elegir el intermediario que más le convenga, al acercarse a la entidad, le deben informar sobre la propia empresa y los servicios que presta de modo que le ayude a entender su naturaleza y riesgos.

También le deben facilitar los datos que le permitan comprobar que la entidad está inscrita en la CNMV y autorizada para prestar el servicio que le ofrece.

Información sobre los productos

Además, cuando vaya a contratar un producto financiero, para que pueda decidir si se ajusta a sus necesidades, su entidad debe proporcionarle, con el detalle que sea necesario, información sobre su naturaleza y riesgos.

Información sobre costes y gastos

Antes de contratar un producto o un servicio de inversión recibirá también información detallada sobre los gastos y costes directos e indirectos que soportará.

Términos de los contratos

Si usted es un nuevo cliente minorista, deberá suscribir con su entidad un contrato que regule los derechos y obligaciones de ambos en la prestación del servicio de inversión. Si le prestan el servicio de asesoramiento de inversiones no es necesaria la firma de un contrato, basta con la constancia escrita o fehaciente de la recomendación personalizada.

Su entidad debe facilitarle toda esta información con suficiente antelación para que la pueda leer y comprender y así pueda tomar una decisión meditada, sin precipitación ni bajo presión.

Durante y después de la inversión 02

02 Durante y después de la inversión

Su entidad gestionará su orden rápidamente y en los mejores términos para usted.

2.1 ¿Qué ocurre cuando da una órden a una entidad?

¿Cómo se gestiona su orden?

Cuando usted ordena la compra o la venta de un producto financiero, la entidad debe ejecutar su orden de forma pronta y secuencial, es decir, lo antes posible y en el orden en el que la haya recibido.

La entidad deberá informarle si encuentra alguna dificultad que le impida la debida ejecución de su orden.

¿Qué es la *"mejor ejecución"*?

Para concluir la compra o la venta, su entidad debe ejecutar su orden tratando de conseguir el mejor resultado posible para usted. Lo que se denomina "mejor ejecución".

A tal fin su entidad debe identificar los centros de negociación más adecuados (bolsas de valores, otros sistemas organizados o entidades especializadas), teniendo en cuenta una serie de factores como el precio, los costes, la rapidez y la probabilidad de ejecución.

De éstos, los más importantes para usted, como inversor minorista, son el precio y los costes totales de ejecución, es decir, la cantidad total que usted deberá desembolsar (o que recibirá) por la operación, incluyendo el precio, todos los gastos y comisiones de ejecución, compensación y liquidación, incluso las que puedan ser abonadas a otros intermediarios que intervengan en la operación.

Antes de atender su orden, la entidad le habrá informado y recabado su previo consentimiento a su política de ejecución.

Si usted cree que su orden no se ha ejecutado en los mejores términos posibles, puede solicitar a la entidad que le justifique que la ejecución se ha hecho de acuerdo con su política de ejecución.

En caso de que usted dé instrucciones específicas a su entidad sobre cómo quiere que ejecute su orden, éstas tendrán prioridad sobre la política de mejor ejecución que tenga establecida. Por ejemplo, si en su orden usted especifica el mercado en el que desea que se ejecute, la entidad se atendrá a su petición por lo que podría perder la oportunidad de conseguir mejor precio en otro centro de negociación.

Como minorista le interesa sobre todo el precio y los costes totales de ejecución. Si cree que su orden no se ha ejecutado en los mejores términos, pida aclaraciones a su entidad.

2.2 ¿Qué información va a recibir?

Su entidad le confirmará la ejecución de sus órdenes y le remitirá información periódica sobre sus inversiones.

Su entidad debe proporcionarle la información mínima necesaria para que usted pueda seguir la evolución de sus inversiones.

En caso de compra o de venta de productos financieros, una vez ejecutada la orden, recibirá una confirmación con información sobre las condiciones en las que se ha llevado a cabo (importe, fecha, hora, mercado en el que se ha ejecutado, centro y condiciones para la liquidación y desglose de todas las comisiones y gastos -directos e indirectos- soportados).

En caso de que usted haya contratado la gestión de su cartera la entidad debe remitirle información periódica sobre la composición y valoración de sus inversiones, los rendimientos y la cantidad total de comisiones y gastos soportados en el período.

Su entidad debe notificarle, con la suficiente antelación, cualquier cambio importante en la información suministrada a fin de que usted pueda actuar a tiempo si lo cree necesario.

Es conveniente que conserve la documentación que reciba de su entidad.

03 En todo momento

Su entidad evitará perjudicarle por conflictos de interés, custodiará sus inversiones, le informará sobre los fondos de garantía en caso de insolvencia y atenderá sus reclamaciones.

Su entidad debe organizarse y disponer de los medios que le permitan cumplir sus obligaciones y actuar de forma "honesta, imparcial, profesional y en el mejor interés del cliente". Como inversor minorista, los aspectos que más le pueden interesar son:

3.1 Conflictos de interés

La gama de actividades que desarrollan las entidades financieras es cada vez mayor. Esto posibilita la aparición de conflictos tanto entre los intereses de las entidades y los de sus clientes como entre los de los propios clientes.

Su entidad debe establecer medidas para evitar que estos conflictos le perjudiquen. Además debe poner a su disposición la política que haya definido para la gestión de conflictos de interés y la prevención de posibles perjuicios.

3.2 Custodia de las inversiones

Al inicio de su relación, la entidad debe informarle sobre los mecanismos de protección que tenga a su disposición para el depósito y custodia de sus instrumentos financieros y efectivo. En todo caso, este servicio debe formalizarse en un contrato que regule los derechos y obligaciones de las partes.

La salvaguarda y custodia de sus instrumentos financieros y efectivo exige que sus valores y los del resto de clientes estén siempre identificados y separados de los que pertenecen a la entidad.

La entidad que custodie sus inversiones le enviará información sobre su estado al menos una vez al año.

3.3 Fondos de garantía en caso de insolvencia

En caso de que usted no pueda recuperar el efectivo o los instrumentos financieros que hubiera confiado a su entidad financiera por insolvencia de ésta, podrá solicitar la compensación del fondo al que se encuentre adherida. Normalmente la cobertura suele alcanzar un máximo de 20.000 euros por cada inversor.

Al inicio de su relación, la entidad debe informarle del fondo de garantía o compensación al que se encuentra adherida.

Consulte el folleto sobre el "Fondo de Garantía de Inversiones (FOGAIN)"disponible en nuestra web www.cnmv.es

3.4 Atención de sus reclamaciones

Si tiene alguna queja por mal funcionamiento, demora o falta de atención o si se siente perjudicado por la actuación de su entidad financiera, puede reclamar.

PRIMER PASO.
Presentación de la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del Cliente de la entidad.

Su entidad debe atender y resolver sus quejas y reclamaciones de forma pronta y razonable, de acuerdo con el procedimiento que haya publicado. También debe mantener evidencia de cada reclamación y de las medidas adoptadas para su resolución.

Puede obtener información sobre el Departamento de Atención al Cliente de cada entidad en los Registros de la CNMV accesibles a través de nuestra web www.cnmv.es.

Para asegurar una correcta atención de las reclamaciones, las entidades deben mantener un registro de todos los servicios y operaciones que realicen durante un período mínimo de cinco años. En el caso

de los contratos con sus clientes, tienen que mantenerlos al menos mientras dure la relación.

Es conveniente que usted también conserve los contratos que firme y, en general, toda la documentación que reciba de la entidad sobre las operaciones que realice.

SEGUNDO PASO.
Presentación de la reclamación ante la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV.

Si no recibe una respuesta de la entidad en el plazo de dos meses o si esta no le resulta satisfactoria puede acudir a la **Oficina de Atención al Inversor de la CNMV** que se encarga de atender las consultas, quejas y reclamaciones de los inversores de forma rápida y gratuita.

Consulte el folleto "Cómo reclamar en el ámbito de los Servicios Financieros" disponible en nuestra web www.cnmv.es

Conclusiones

Uno de los objetivos principales de esta nueva normativa es mejorar la protección del inversor minorista. Para ello trata de asegurar que los inversores cuentan con toda la información necesaria para tomar sus decisiones y comprender la naturaleza y riesgos de los productos y servicios de inversión.

Para que las nuevas exigencias funcionen, los inversores deben ser conscientes de su papel activo a la hora de realizar una inversión y consumo financiero responsables.

Antes de contratar productos o servicios de inversión, recuerde:

- **Asegúrese de que contrata con entidades autorizadas.** Antes de invertir o de contratar cualquier servicio compruebe que la entidad esta inscrita en la CNMV y autorizada para prestar el servicio que le ofrece.

- **Solicite la información por escrito,** (o en un soporte que pueda conservar) tanto sobre las características, riesgos y costes de los productos o servicios que le ofrezcan, como sobre las recomendaciones de inversión que le hagan.

- **Lea atentamente la información y si tiene dudas, resuélvalas.** No firme ningún documento sin aclarar todas sus dudas, ni cuando entienda que alguna cláusula no responde a la realidad o le puede perjudicar.

- **Tómese el tiempo necesario.** Su entidad le debe facilitar la información con la suficiente antelación para que pueda decidir con conocimiento, sin precipitación ni bajo presión.

- **Conserve la documentación.** Le permitirá un mejor control y seguimiento de sus inversiones y, en caso de que se le presente algún problema, reclamar.

- **Cuanto mejor le conozca su entidad, mejor servicio le podrá prestar.** Su entidad le solicitará información para asegurarse que le ofrece los productos y servicios que más le convienen.

Esta Guía tiene como finalidad informar al público sobre las novedades normativas en materia de protección de los inversores minoristas originadas por la MiFID e incorporadas a la normativa española. Se trata de un texto divulgativo y genérico que, por su naturaleza, no puede constituir un soporte para posteriores interpretaciones jurídicas, siendo la normativa vigente la única de aplicabilidad para estos fines.

Puede consultar los textos legales a través de nuestra web www.cnmv.es.

Si tiene cualquier duda sobre el contenido de esta Guía o necesita información sobre los mercados de instrumentos financieros puede acudir a la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV:

Oficina de Atención al Inversor

902 149 200

COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES

Serrano 47, 28001 Madrid · Fax 91 585 17 01

Passeig de Gràcia, 19. 08007 Barcelona · Fax 93 304 73 10

inversores@cnmv.es

HORARIO DE ATENCIÓN 9:00 – 19:00, de lunes a viernes

www.cnmv.es

Además, podrá obtener información adicional sobre la MiFID y la normativa española que la recoge consultando el documento "Preguntas y respuestas sobre los efectos prácticos de la MiFID para los inversores minoristas" que encontrará en nuestra web www.cnmv.es.

CESR

CNMV
COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES

Guías del inversor de la CNMV

Títulos publicados:

Qué debe saber de....protección del inversor: servicios de reclamaciones

Qué debe saber de....los fondos de inversión y la inversión colectiva

Qué debe saber de....opciones y futuros

Qué debe saber de....las órdenes de valores

Qué debe saber de....los derechos y responsabilidades del accionista

Qué debe saber de....los productos de renta fija

Qué debe saber de....los chiringuitos financieros

Qué debe saber de....las empresas de servicios de inversión