

Circular XX/2026, de XX de XXXX, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores por la que se modifica la Circular 7/2013, de 25 de septiembre.

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, recientemente modificada por la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, y, en desarrollo de la anterior, la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, establecieron el procedimiento por el que las personas usuarias de servicios financieros pueden acudir ante los servicios de reclamaciones de Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la DGSFP en el ámbito de sus respectivas competencias.

Partiendo de la habilitación a la Comisión Nacional del Mercado de Valores contenida en la Orden ECC/2502/2012, la Circular 7/2013, de 25 de septiembre adaptó el procedimiento de reclamaciones al régimen de organización y funcionamiento del Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y al marco regulador del mercado de valores vigente en ese momento.

En los doce años transcurridos tras la aprobación de la Circular, la Comisión Nacional del Mercado de Valores ha visto ampliado su ámbito competencial como consecuencia de la innovación financiera, principalmente, en dos nuevos aspectos.

En relación con los proveedores europeos de servicios de financiación participativa para empresas, la Comisión Nacional del Mercado de Valores es la autoridad nacional competente responsable de desempeñar las funciones y obligaciones previstas en el Reglamento (UE) 2020/1503 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de octubre de 2020. Respecto de los mercados de criptoactivos, la Comisión Nacional del Mercado de Valores es una de las autoridades competentes para la supervisión del cumplimiento y, en su caso, para la coordinación e intercambio de información del Reglamento (UE) 2023/1114 del Parlamento Europeo y del Consejo de 31 de mayo de 2023, y ello sin perjuicio de las funciones de atribuidas a Banco de España.

En consecuencia, la modificación de la Circular 7/2013 viene a reflejar la ampliación de competencias de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, ampliando, su ámbito subjetivo a las personas usuarias de los servicios financieros prestados por los proveedores de servicios de financiación participativa y los proveedores de servicios de criptoactivos, todo ello con el fin de mejorar la protección de las personas usuarias de servicios financieros, no sólo en relación con los productos de inversión tradicionales, sino también respecto de las nuevas formas de inversión a través de plataformas de financiación participativa o del mercado de criptoactivos.

Por otro lado, en la Comisión Nacional del Mercado de Valores se ha creado un nuevo Departamento de Protección del Inversor, Prevención del Fraude y Educación Financiera al que ha sido adscrito el Servicio de Reclamaciones, conforme a la Resolución de 5 de marzo de 2025, del Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se modifica el Reglamento de Régimen Interior, introduciéndose en esta nueva Circular dicho cambio organizativo.

Finalmente, la nueva Circular pretende incorporar a la Circular 7/2013 un lenguaje no sexista en el ámbito administrativo, conforme al artículo 14 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, así como corregir las referencias normativas desactualizadas en relación con la legislación del mercado de valores y del procedimiento administrativo.

Por todo lo anterior, se hace necesario modificar la Circular 7/2013 por esta Circular, para lo cual, de acuerdo con la habilitación recogida en la disposición final segunda de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, el Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, previo informe

del Comité Consultivo, en su reunión del día XX de XXXXXXXXX de 2026 ha dispuesto:

Norma única. Modificación de la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores.

1. Se modifica el título de la Circular que queda redactado en los siguientes términos:

«Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas y de atención a consultas en el ámbito de sus competencias.»

2. Se modifica la norma primera que queda redactada en los siguientes términos:

«Norma primera. Objeto.

La presente Circular tiene por objeto desarrollar y ejecutar las disposiciones contenidas en la 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 con el fin de adaptarlos al régimen de organización y funcionamiento del Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores así como a su marco regulador»

3. Se modifica el apartado 2 de la norma segunda que queda redactado en los siguientes términos:

«2. El Servicio de Reclamaciones estará adscrito al Departamento de Protección del Inversor, Prevención del Fraude y Educación Financiera de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.»

4. Se modifica la norma tercera que queda redactada en los siguientes términos:

«Norma tercera. Definiciones.

A los efectos de la presente Circular tendrán la consideración de:

1. *Personas usuarias de servicios financieros:*

Las personas usuarias de servicios de inversión y de servicios auxiliares a que se refiere la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión, siempre que aquellos se presten sobre instrumentos financieros recogidos en el artículo 2 de la citada Ley.

Las personas usuarias de servicios de criptoactivos definidos en el artículo 3.1.16) del Reglamento (UE) 2023/1114 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de mayo de 2023, relativo a los mercados de criptoactivos, siempre que la supervisión de estos servicios corresponda a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Las personas inversoras definidas en el artículo 2.1.i) del Reglamento (UE) 2020/1503 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de octubre de 2020, relativo a los proveedores europeos de servicios de financiación participativa para empresas.

2. *Normas de transparencia y protección de la clientela:*

Aquellas disposiciones de la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión; de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva; del Reglamento (UE) 2023/1114 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de mayo de 2023, relativo a los mercados de criptoactivos; del Título V de la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial; y del Reglamento (UE) 2020/1503 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de octubre de 2020, relativo a los proveedores europeos de servicios de financiación participativa para empresas, así como de las normas que las desarrollen; que cumplan con la definición prevista en el apartado 5 del artículo 2 de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre.»

5. Se modifica la norma cuarta que queda redactada en los siguientes términos:

«Norma cuarta. Requisitos subjetivos.

Para presentar reclamaciones o quejas, además de los requisitos de legitimación exigidos en la normativa que regula el procedimiento de presentación de reclamaciones de personas usuarias de servicios financieros, se requerirá que:

- 1. Las personas usuarias de servicios financieros, físicas o jurídicas, no tengan la consideración de clientes profesionales de conformidad con el artículo 112 del Real Decreto 813/2023, de 8 de noviembre, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión, o de inversores cualificados de conformidad con el artículo 3, apartado 1, número 30, del Reglamento (UE) 2023/1114 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de mayo de 2023, relativo a los mercados de criptoactivos, o de inversores experimentados de conformidad con el artículo 2, apartado 1, letra j), del Reglamento (UE) 2020/1503 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de octubre de 2020, relativo a los proveedores europeos de servicios de financiación participativa para empresas.*
- 2. Las personas usuarias de servicios financieros, físicas o jurídicas, no hayan sido clasificadas como cliente profesional o inversor experimentado a petición propia.*
- 3. En el caso de las personas o entidades que, en su condición de personas usuarias de servicios financieros, actúen en defensa de intereses particulares de sus clientes, éstos no deberán tener la consideración de cliente profesional, inversor cualificado, o inversor experimentado, de conformidad con los apartados previos.»*

6. Se modifica la norma quinta que queda redactada en los siguientes términos:

«Norma quinta. Presentación de reclamaciones y quejas. Formularios.

- 1. La Comisión Nacional del Mercado de Valores habilitará el mecanismo de presentación de las quejas o reclamaciones por medios electrónicos, a través de su Sede y Registro electrónicos.*

En el caso de quejas o reclamaciones colectivas, contempladas en el artículo 8 de esta Circular, obligatoriamente habrán de presentarse en formato electrónico, mediante el servicio CIFRADO/Comisión Nacional del Mercado de Valores del Registro Electrónico, para lo que el representante deberá estar dado de alta previamente en dicho servicio.

De igual manera, el intercambio de documentación en la tramitación de expedientes de reclamación o queja entre la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la entidad contra la

que se reclame, obligatoriamente habrá de hacerse mediante el servicio CIFRADO/Comisión Nacional del Mercado de Valores.

En el caso de reclamantes individuales la presentación electrónica de la queja o reclamación será voluntaria, pero sólo se facilitará por medios electrónicos el conocimiento del estado de tramitación de sus expedientes a quienes hayan aceptado esta vía de comunicación. Los demás reclamantes deberán dirigirse al Servicio de Reclamaciones por cualquiera de los medios dispuestos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2. La Comisión Nacional del Mercado de Valores elaborará formularios de uso voluntario para la presentación de reclamaciones y quejas y los pondrá a disposición del público tanto en sus sedes como a través de su página web.

Asimismo, las entidades reclamadas deberán ponerlos a disposición de sus clientes de oficio en el momento en que tales reclamaciones o quejas se presenten por los clientes ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, el defensor del cliente, de la entidad contra la que se reclame.»

7. Se modifica el apartado 1 de la norma sexta que queda redactado en los siguientes términos:
«1. El contenido de las reclamaciones y quejas será el establecido con carácter general en la normativa que regula el procedimiento de presentación de reclamaciones de personas usuarias de servicios financieros.»

8. Se modifica el apartado 1 de la norma octava que queda redactado en los siguientes términos:
«1. Para la presentación de una única reclamación o queja conjunta por parte de distintos reclamantes, se dispondrá de formularios que la CNMV facilitará tanto en sus sedes como a través de su página web.

En particular, las reclamaciones o quejas colectivas deberán contener la identificación de todos los reclamantes que las presenten o se adhieran, a quienes se les exigirá, además, estar legitimados para interponerlas. Cualquier defecto de identificación o legitimación provocará su falta de reconocimiento como reclamantes, sin perjuicio de que se tramite la reclamación o queja en relación con el resto de reclamantes.»

9. Se modifica el apartado 1 de la norma novena que queda redactado en los siguientes términos:
1. El Servicio de Reclamaciones examinará su propia competencia y apreciará de oficio la concurrencia de las causas de inadmisión previstas en la normativa que regula el procedimiento de atención, tramitación y resolución de reclamaciones o cualesquiera otras que, de acuerdo con la regulación que resulte de aplicación, impidan la admisión a trámite de la reclamación o queja.

10. Se modifica el apartado 3 de la norma undécima que queda redactado en los siguientes términos:
«3. Cuando así proceda podrá ampliarse el plazo de resolución en las formas y con los requisitos establecidos en los artículos 23 y 32 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.»

11. Se modifica el apartado 1 de la norma decimotercera que queda redactado en los siguientes términos:

«1. La tramitación de reclamaciones se ajustará a lo previsto en la normativa reguladora del procedimiento de presentación de reclamaciones, quejas y consultas de personas usuarias de servicios financieros, si bien se observará adicionalmente lo siguiente:

- a. En la comunicación que se dirija al reclamante informándole de la admisión de la reclamación se dará cuenta, además, de los efectos de la presentación de la reclamación, del plazo para resolverla y de los efectos de la resolución.*
- b. Las alegaciones y la documentación que las entidades reclamadas estimen conveniente aportar al expediente deberán remitirse por parte de las propias entidades al domicilio que el reclamante haya señalado a efecto de notificaciones, de forma simultánea a su envío al Servicio de Reclamaciones, dándole cuenta de ello.*

Las entidades reclamadas informarán y acreditarán ante el Servicio de Reclamaciones el envío al reclamante de la documentación a que se hace referencia en el párrafo anterior, con el fin de que dicho Servicio pueda computar el transcurso del plazo señalado. En la comunicación que las entidades dirijan a los reclamantes deberán hacer constar el plazo que tienen para contestar al Servicio de Reclamaciones.»

12. Se modifica el apartado 4 de la norma decimotercera que queda redactado en los siguientes términos:

«4. En todo caso, el Servicio de Reclamaciones podrá requerir a las entidades la información y documentación precisa y necesaria para poder resolver la reclamación.»

13. Se modifica el apartado 1 de la norma decimocuarta que queda redactado en los siguientes términos:

«1. El expediente terminará con un informe emitido en la forma, el plazo y las condiciones establecidas en la normativa que regula el procedimiento de presentación de reclamaciones y quejas de personas usuarias de servicios financieros y que se notificará a las partes en el término fijado por dicha normativa.»

14. Se modifica la norma decimoséptima que queda redactada en los siguientes términos:

«Norma decimoséptima. Tramitación de las quejas.

El procedimiento de tramitación de quejas estará sujeto con carácter general a lo establecido en la normativa reguladora del procedimiento de presentación de reclamaciones de personas usuarias de servicios financieros y en los artículos anteriores en relación con la tramitación de reclamaciones.»

15. Se modifica la norma decimoctava que queda redactada en los siguientes términos:

«1. La presentación de consultas se podrá realizar en el formulario que la CNMV ponga a disposición del público en su página web y en sus sedes.

2. Los plazos señalados en las normas reguladoras de la presentación de consultas por personas usuarias de servicios financieros para la resolución de las consultas, iniciarán su cómputo una vez sean recibidas en el registro de entrada de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.»

16. Se modifica la Disposición adicional única que queda redactada en los siguientes términos:

«Disposición adicional única. Cooperación con el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa.

El Servicio de Reclamaciones informará, en la forma y con el contenido que indique el Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, al centro directivo del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa competente por razón de la materia, siempre que éste le requiera, y al menos semestralmente, sobre la marcha del correspondiente Servicio, incluyendo información sobre las reclamaciones y quejas recibidas y expedientes tramitados, así como sobre las consultas atendidas.»

17. Se modifica la disposición final primera que queda redactada en los siguientes términos:

«Disposición final primera. Régimen supletorio.

En lo no previsto expresamente en esta Circular y en las normas que desarrolla, será de aplicación a las actuaciones del Servicio de Reclamaciones la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.»

18. Se derogan los Anexos 1, 2 y 3 de la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores.

Disposición final única. Entrada en vigor

La presente Circular entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el “Boletín Oficial del Estado”.