



LA MEMORIA DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS DE 2024 MUESTRA UNA ALTA TASA DE RECTIFICACIÓN DE LAS ENTIDADES A FAVOR DE LOS INVERSORES TRAS LA INTERVENCIÓN DE LA CNMV

30 de julio de 2025¹

- El número de expedientes gestionados fue de 1.220, ligeramente inferior al ejercicio anterior
- Se tramitaron 759 reclamaciones, un 14,3% menos que en 2023
- Las entidades han dado satisfacción a las pretensiones de los reclamantes en el 80,5% de los casos resueltos de forma favorable al inversor
- En solo 58 expedientes la pretensión del reclamante no fue satisfecha por las entidades
- El 96,3% de los reclamantes fueron personas físicas, con predominio de reclamaciones por falta de información posterior sobre los instrumentos financieros adquiridos, comisiones e incidencias en la compraventa de tales instrumentos.
- Los inversores dirigieron a la CNMV 10.354 consultas, entre las que destacan las referidas a entidades no registradas o chiringuitos financieros

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) publica hoy la [Memoria de Atención de reclamaciones y consultas de los inversores correspondiente a 2024](#). Este informe recoge la actividad realizada por el supervisor en la resolución de las reclamaciones y quejas de los inversores sobre las entidades y productos con los que operan, así como en la atención a sus dudas y consultas. La alta tasa de rectificación por parte de las entidades tras la intervención de la CNMV y el nivel sostenido de consultas atendidas consolidan al supervisor como un pilar esencial en la protección del inversor minorista.

En 2024 el Servicio de Reclamaciones recibió 1.034 escritos y finalizó 1.220 expedientes, de los cuales 759 fueron reclamaciones formalmente admitidas, un 14,3% menos que el año anterior (886). Se trata de un servicio gratuito al que puede acceder cualquier inversor.

Alta eficacia en la resolución extrajudicial

De las reclamaciones tramitadas, el 39,1% concluyeron con un **informe favorable** al reclamante. De ellos, el **porcentaje de aceptación** de las conclusiones recogidas en los informes por parte de las entidades y la posterior **rectificación** de la situación frente al reclamante fue del 80,5%. Es decir, a pesar de no ser legalmente vinculantes, los pronunciamientos del Servicio de Reclamaciones de la CNMV hacen que en un porcentaje altísimo de casos los clientes obtengan una solución favorable a sus intereses. Esto supone que **solo 58 reclamaciones en toda España, en los que el cliente llevaba razón a juicio de la CNMV, quedaron sin resolverse a su favor.**

La reclamación puede terminarse anticipadamente porque la entidad llegue a un acuerdo previo con el reclamante sin que el Servicio de Reclamaciones emita un informe final motivado. Esto ocurrió en casi el 20% de las reclamaciones tramitadas. Si al porcentaje de

¹ Esta nota ha sido elaborada por la Dirección de Comunicación de la CNMV y en su confección se han empleado herramientas de inteligencia artificial

aceptaciones y rectificaciones de 80,5 % en 2024 se le añadiesen los 151 allanamientos o reclamaciones finalizadas con acuerdo entre las partes que se han producido -que suponen rectificaciones de las entidades frente a sus clientes una vez que la CNMV inicia la tramitación de la reclamación-, el porcentaje de expedientes en los que **las entidades han dado satisfacción a las pretensiones de los reclamantes ascendería al 87% de los casos resueltos con informe favorable, por allanamiento y por acuerdo entre las partes.**

Destaca la **creciente efectividad de los mecanismos de resolución extrajudicial** ya que la alta tasa de aceptación de los informes favorables demuestra que el proceso es eficaz y que las entidades tienden a asumir los criterios de la CNMV.

Reclamaciones: una mirada detallada a la experiencia del inversor

El **perfil** del reclamante se mantiene estable: el 96,3% fueron personas físicas, de las cuales un 11,8% actuó a través de representantes. La **digitalización** sigue ganando terreno en los canales de presentación. El 62,6% de los escritos se presentaron por vía electrónica, mientras que el 37,4% se recibió en papel. En cuanto al **origen geográfico**, Madrid, La Rioja y Castilla y León concentran el mayor número de reclamaciones sobre población censada. El plazo medio de resolución de los expedientes fue de 74 días.

Las reclamaciones se dirigieron fundamentalmente **contra entidades de crédito**, en particular, bancos. La Memoria incluye, como en años anteriores, rankings que ponderan el número de reclamaciones por el tamaño de cada entidad, así como sus tasas de pronunciamientos favorables y rectificaciones posteriores.

Las **causas** más habituales de reclamación en 2024 fueron:

- Información posterior a la adquisición (20%).
- Comisiones cobradas por las entidades (19,4%).
- Información previa a la compra (15,3%).
- Incidencias en las órdenes de compraventa (14,2%).

Motivos de las reclamaciones finalizadas en 2024

	Valores	IIC	Total
Información posterior	82	136	218
Comisiones	114	98	212
Información previa	35	132	167
Órdenes de compraventa	91	64	155
Traspasos	55	85	140
Conveniencia/idoneidad	30	96	126
Titularidad	23	28	51
Funcionamiento del SAC	13	9	22
Total	443	648	1.091

Las reclamaciones relacionadas con acciones o participaciones de las instituciones de inversión colectiva (IIC) representaron el 59,4% del total de causas. Destaca que los Servicios de Atención al Cliente (SAC) y Defensores del Cliente (DC) de las entidades finalizaron 8.986 reclamaciones en 2024, de las cuales solo un 5,1% llegaron a ser tramitadas por la CNMV.

La memoria recoge los **criterios** más relevantes aplicados en la resolución de las reclamaciones en 2024, con ejemplos de casos concretos. Se estructuran en distintos temas:

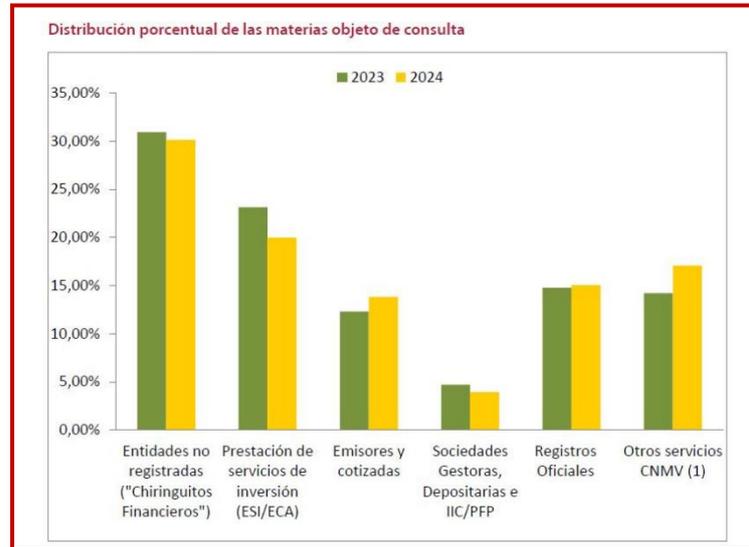
- análisis de la adaptación del producto al perfil inversor del cliente en los casos de mera ejecución de órdenes, asesoramiento o gestión de carteras;
- la información sobre el producto que se debe facilitar con carácter previo y posterior a la contratación, con atención a la brecha digital en la información dirigida a inversores vulnerables;
- las órdenes, las comisiones aplicables, las testamentarias y la titularidad de los valores y el funcionamiento de los SAC

Consultas: un canal fundamental de información a los inversores

Durante 2024 la CNMV atendió 10.354 **consultas**, un 3,2% más que en el ejercicio 2023. Las cuestiones telefónicas, gestionadas en el mismo día, representaron la mayor parte (81,6%), seguidas por las electrónicas (17,3%) y en soporte papel (1,1%).

Las **materias** más recurrentes en las consultas escritas incluyeron:

- **Entidades no registradas, conocidas como "chiringuitos financieros"** (30%). Estas entidades se han centrado en criptoactivos y servicios de trading algorítmico, a menudo utilizando de forma fraudulenta la identidad de entidades legítimas para engañar a los inversores.
- **Prestación de servicios de inversión (20%)**, donde se abordan discrepancias entre clientes y entidades financieras.
- **Servicios de información de la CNMV (17%)**: comunicaciones de la CNMV, estadísticas y publicaciones, notas de prensa, entre otros contenidos de libre acceso al público.
- **Registros oficiales de la CNMV (15%)**, como los de folletos o participaciones significativas.
- **Emisores y empresas cotizadas (14%)**, con cuestiones sobre ofertas públicas de adquisición de valores (Opas), préstamos cedidos a fondos de titulización y la situación de sociedades suspendidas de negociación.
- **Instituciones de inversión colectiva (IIC)**, sus sociedades gestoras y depositarias (4%), con consultas sobre traspasos de IIC.



Entre los **asuntos** más relevantes de consulta en 2024, destacan, entre otros:

- **Finanzas sostenibles:** Consultas sobre emisiones de deuda sostenible y preferencias de sostenibilidad en la evaluación de idoneidad de clientes.
- **Uso fraudulento de la identidad de la CNMV:** Se detectaron empresas que, suplantando la imagen de la CNMV, ofrecían gestionar la recuperación de inversiones a víctimas de "chiringuitos financieros" a cambio de pagos por adelantado.

Recomendaciones de inversión en redes sociales: Consultas sobre la legalidad de estas recomendaciones.