

LA MEMORIA DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS DE LA CNMV AVALA LA EFECTIVIDAD DE LA RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE LAS RECLAMACIONES DE INVERSORES

7 de julio de 2026

- En solo 27 expedientes la pretensión del reclamante no fue satisfecha por las entidades
- El Servicio de Reclamaciones recibió 1.398 escritos
- Las reclamaciones más habituales son por falta de información posterior a la prestación de un servicio de inversión, por incidencias en las órdenes de compraventa y por las comisiones cobradas
- Los inversores dirigieron a la CNMV 12.538 consultas, entre las que destacan las referidas a alertas de fraude y 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 2025](#). 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.

En 2025, el Servicio de Reclamaciones recibió 1.398 escritos. Esta cifra consolida la tendencia creciente observada durante la última década, con la única excepción de 2024. Las reclamaciones se presentaron fundamentalmente por personas físicas (97,4%) en su mayoría residentes en territorio nacional y por medios telemáticos.

Eficacia en la resolución extrajudicial

De las reclamaciones admitidas a trámite, el 40,6% finalizaron con informe desfavorable al reclamante, el 34,1% por acuerdo entre las partes antes de que la CNMV se pronunciara y el 23,3% con informe favorable al inversor.

Cabe destacar que, de este último grupo, en el 82% de las reclamaciones, las entidades comunicaron que aceptaban los criterios del informe y/o rectificaban la situación del reclamante, por lo que solo en 27 casos quedaron sin satisfacer las pretensiones del cliente.

Estas cifras demuestran que las entidades tienden a asumir los criterios de la CNMV, evitando así la vía judicial en la resolución de conflictos.

Motivos y clasificación de las reclamaciones

Las reclamaciones más habituales que se presentaron ante la CNMV fueron las relativas a la información posterior a la prestación de un servicio de inversión que facilitan las entidades (24,9%), las incidencias en las órdenes de compraventa (20,9%) y las comisiones cobradas por las entidades (17,7%).

CUADRO 1

	Valores	IIC	Total
Información posterior	159	101	260
Órdenes de compraventa	147	71	218
Comisiones	124	61	185
Trasposos	56	75	131
Información previa	54	64	118
Titularidad	28	38	66
Conveniencia/idoneidad	26	28	54
Funcionamiento del SAC	9	4	13
Total	603	442	1.045

Fuente: CNMV.

*En un mismo expediente de reclamación es habitual que se den distintas causas de reclamación.

Por el tipo de producto al que se refieren, Las reclamaciones relacionadas con las instituciones de inversión colectiva o IIC representaron el 42,3% del total, mientras que las referidas a otro tipo de valores, como renta variable, renta fija privada, productos estructurados o derivados supusieron el 57,7% restante.

Las reclamaciones se dirigieron fundamentalmente contra entidades de crédito, en particular, bancos, dada la mayoritaria bancarización del negocio en España, frente a empresas de servicios de inversión y otras entidades.

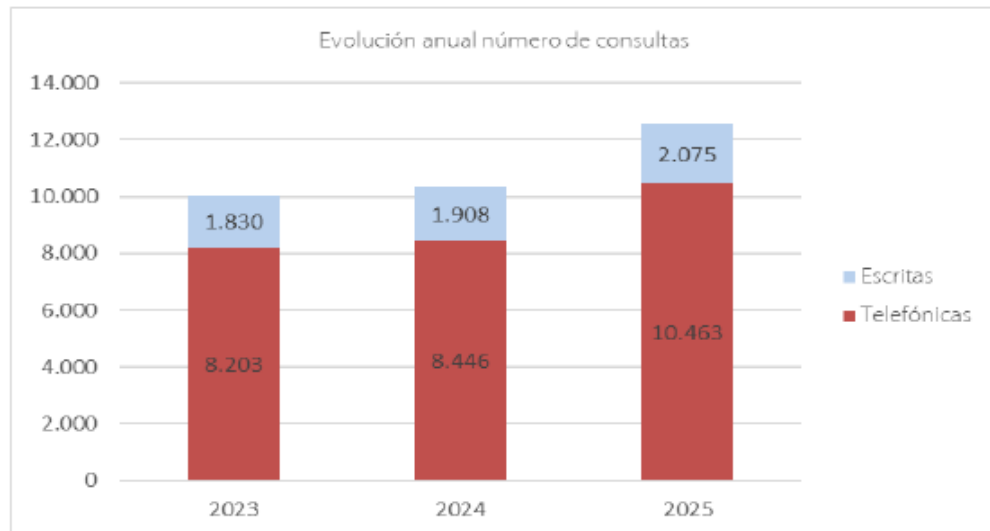
Consultas: un canal cada vez más importante de relación con la sociedad

La CNMV cuenta con un servicio de asistencia a los inversores para responder consultas sobre cuestiones de interés general, sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros y los cauces legales para ejercerlos. Asimismo, asiste a los inversores en la búsqueda de información recogida en la web (www.cnmv.es) y atiende otro tipo de escritos, entre los que se incluyen opiniones, quejas o propuestas procedentes de los inversores sobre los asuntos que conciernen a la CNMV.

Durante 2025 la CNMV atendió **12.538 consultas**, lo que supuso un aumento del 21,09% en relación con el ejercicio anterior siguiendo la tendencia creciente de los últimos años. El servicio de atención telefónica de la CNMV ha demostrado ser el canal principal para la resolución de consultas, representando el 83,45% del total frente a las escritas.

Evolución número de consultas

GRÁFICO 16



Los canales de consulta son: teléfono, vía electrónica y soporte papel.

Las **materias** más recurrentes en las consultas son:

- La relacionadas con sus **funciones y servicios** (49,7%), especialmente sobre alertas a inversores, procedimientos de reclamación y orientación general.
- Temas relacionados con “**chiringuitos financieros**” (34,77%), incluyendo los casos de entidades que suplantan la identidad de empresas autorizadas para aparentar legalidad, lo que llevó a la CNMV a insistir en la necesidad de verificar siempre que la entidad esté registrada y sea auténtica.

Entre los asuntos más novedosos destacaron las consultas sobre la entrada en vigor del **Reglamento MiCA** y la aplicación de su régimen transitorio.