

Publicación de la Memoria anual de reclamaciones y consultas de CNMV de 2025 – principales conclusiones

El pasado 7 de julio de 2026 se publicó la Memoria anual de reclamaciones y consultas de la CNMV del ejercicio 2025, durante el cual se recibieron **1.398 escritos de reclamación, el volumen más alto de la última década**.

El grueso de los reclamantes fueron personas físicas, situando nuevamente la relación con el inversor minorista en el centro de la actividad supervisora. Y, aunque las entidades de crédito concentran la mayoría de los expedientes, los criterios que se desprenden de la Memoria trascienden el tipo de entidad reclamada y resultan relevantes para todas aquellas que prestan servicios de inversión o comercializan productos financieros.

De su lectura conjunta se extraen las conclusiones más relevantes para las entidades financieras:

- **La forma no sustituye a la realidad.** Las evaluaciones de conveniencia e idoneidad deben quedar documentadas de manera que pueda reconstruirse la lógica seguida y comprobarse la coherencia entre la información recabada y el resultado. Del mismo modo, una declaración formal de contratación no asesorada no prevalece cuando las circunstancias evidencian que existió una recomendación personalizada.
- **La información debe ser coherente durante todo el ciclo de relación con el cliente.** Folletos, DFI, páginas web, comunicaciones y documentación contractual deben estar alineados y actualizados. Que un documento oficial contenga la información correcta no compensa las deficiencias del canal efectivamente utilizado por el inversor.
- **Los controles operativos deben prevenir las incidencias, no limitarse a explicarlas posteriormente.** Esto exige utilizar información actualizada, detectar cuándo una instrucción no puede ejecutarse en los términos solicitados y comunicar cualquier desviación antes de actuar.
- **Las comisiones y los procedimientos operativos requieren una justificación material.** No basta con la existencia de una tarifa: debe atenderse al servicio efectivamente prestado, a su cobertura contractual y a la situación real del activo. En los procesos sucesorios, las entidades deben evitar contratos, costes o modificaciones de titularidad que no resulten necesarios o no cuenten con el consentimiento correspondiente.
- **Las reclamaciones y consultas constituyen una fuente de información para el sistema de control interno.** Su análisis permite detectar deficiencias recurrentes en procedimientos, sistemas, documentación y comunicaciones, así como anticipar riesgos vinculados a la digitalización, el fraude y la aparición de nuevos servicios financieros.

En conjunto, la Memoria desplaza el foco desde la mera existencia formal de políticas y procedimientos hacia la coherencia entre **lo que la entidad ha diseñado, lo que puede acreditar, lo que comunica al cliente y lo que finalmente ejecuta**.

Para las funciones de control, el reto no consiste únicamente en actualizar la documentación, sino en verificar que toda la cadena operativa genera resultados consistentes, comprensibles y trazables.

Desde Afin Compliance brindamos **asesoramiento** a todo tipo de empresas financieras. Nuestras soluciones son flexibles y se adaptan a las necesidades de cada cliente: desde la **asunción por delegación** de todas las funciones y responsabilidades como Departamento de Cumplimiento Normativo y Gestión de Riesgos, hasta la realización de **trabajos recurrentes por encargo** y bajo la coordinación y supervisión del cliente.