II.6 Atención y formación del inversor y prevención del fraude

La protección de los inversores minoristas es una función esencial de la CNMV. Esta función, que se traduce en la atención directa a los inversores, en la promoción de la educación financiera y en la prevención y mitigación del fraude financiero, se realiza desde 2025 en el departamento de Protección del Inversor, Prevención del Fraude y Educación Financiera.

▸ ***En 2025 se recibieron 1.398 reclamaciones y se tramitaron 1.273.***

Los allanamientos o avenimientos representaron el 34,1 % de las reclamaciones resueltas. Por otra parte, se atendieron 12.538 consultas de inversores sobre asuntos que conciernen a la CNMV, el 83,5 % telefónicas.

▸ ***A lo largo del ejercicio, la CNMV publicó 458 advertencias sobre entidades que pudieran desarrollar actividades reservadas sin autorización*** **(chiringuitos).**

Además, recogió en su página web 788 advertencias emitidas y comunicadas por organismos supervisores de Estados miembros de la Unión Europea (UE).

CUADRO II.6.1 Motivos de las reclamaciones en 2025

Servicio de inversión/motivo		Valores		IIC		Total	
	Causa	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Comercialización/ejecución Asesoramiento Gestión de carteras	Conveniencia/idoneidad	26	25	92	28	118	53
	Información previa	30	53	131	61	161	114
	Órdenes de compraventa	89	144	61	65	150	209
	Comisiones	96	110	96	56	192	166
	Traspasos	40	43	70	57	110	100
	Información posterior	70	145	119	76	189	221
	Titularidad	5	8	2	10	7	18
Adquisición *mortis causa*	Conveniencia/idoneidad	4	1	4	0	8	1
	Información previa	5	1	1	3	6	4
	Órdenes de compraventa	2	3	3	6	5	9
	Comisiones	18	14	2	5	20	19
	Traspasos	15	13	15	18	30	31
	Información posterior	12	14	17	25	29	39
	Titularidad	18	20	26	28	44	48
Funcionamiento del SAC (servicio de atención al cliente)		13	9	9	4	22	13
Total		**443**	**603**	**648**	**442**	**1.091**[1]	**1.045**[1]

Fuente: CNMV. (1) En un mismo expediente de reclamación es habitual que se den distintas causas de reclamación.

▸ ***La actividad relacionada con el canal de comunicación de infracciones también fue intensa, pues se recibieron 1.063 comunicaciones en 2025.***

El fraude financiero es un ámbito que está recibiendo especial atención y por ello se presenta un recuadro específico en este capítulo.

▸ ***La estrategia nacional de educación financiera siguió recibiendo una atención preferente.***

Destacan las iniciativas destinadas a segmentos específicos de la población y la organización del Día de la Educación Financiera.

II.6.1 Principales datos y novedades en la resolución de reclamaciones y consultas

La figura adjunta describe la evolución del proceso de reclamaciones en 2025 y la forma de finalización de los escritos de reclamación. Del número de total escritos en trámite en 2025 (bien porque ya lo estaban a final de 2024 [168], o bien por tratarse de nuevas reclamaciones [1.398]), se finalizaron 1.273. De estos, **cabe resaltar el aumento de los escritos no admitidos a trámite, que casi igualaron los tramitados**. Este efecto se debe, principalmente, al alto número de inadmisiones registradas contra Trade Republic Bank (115), bien porque la reclamación era contra la entidad libre prestadora (Alemania), o bien porque, pese a reclamar contra su sucursal en España, el inversor no subsanó la causa de inadmisión advertida.

GRÁFICO II.6.1.1 Tramitación de reclamaciones

Fuente: CNMV.

Dentro de los escritos tramitados[1], cabe destacar que las entidades se allanaron o llegaron a un acuerdo con el reclamante en 218 ocasiones, lo que supone uno de los valores más altos de los últimos años. En estos casos, dan satisfacción al reclamante durante la tramitación del expediente, que, por tanto, finaliza sin informe motivado sobre el fondo del asunto.

Los informes fueron favorables al reclamante en 149 expedientes —el 36,4 % de los informes motivados—, lo que supone una reducción de malas praxis cometidas por las entidades comparado con años anteriores. Además, es habitual que las entidades acepten las conclusiones de estos informes o rectifiquen la situación en alrededor del 80 % de las reclamaciones concluidas con informe favorable al reclamante.

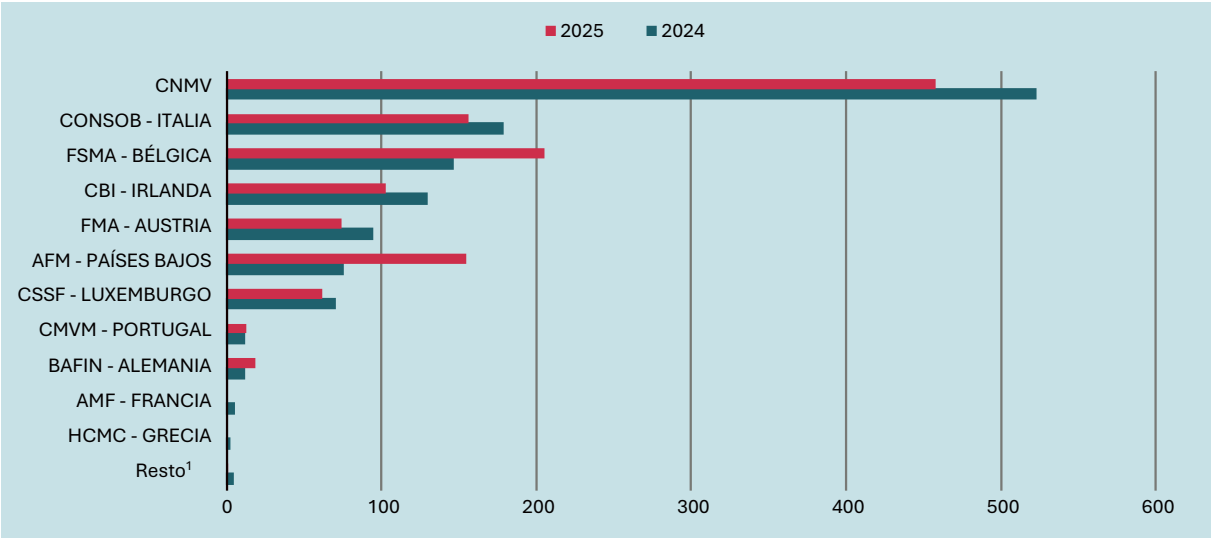
El 63,6 % restante de los informes motivados fueron desfavorables al reclamante, por lo que los hechos reclamados eran conformes a la normativa de transparencia y protección de la clientela, o a las buenas prácticas y usos financieros.

En materia de consultas, es preciso destacar que, durante 2025, un número relevante de ellas tuvo que ver con entidades no autorizadas a prestar servicios y actividades reservadas (*chiringuitos financieros*), o con determinadas prácticas o tipología de fraude sobre cuya existencia ha alertado la CNMV, como es el caso de los fraudes a través de grupos de WhatsApp o sobre la actividad de *recovery room*.

[1] Véase anexo estadístico III para un mayor detalle sobre la evolución de las reclamaciones por tipo de resolución.

Además del trabajo realizado en materia de reclamaciones y consultas, es preciso destacar la publicación, en 2025, por parte de la CNMV de 458 advertencias sobre entidades que pudieran desarrollar actividades reservadas sin la correspondiente autorización (*chiringuitos*), lo que consolida la posición de la institución en esta materia dentro de la UE (véase gráfico II. 6.1.3). También recogió en su página web 788 advertencias emitidas y comunicadas por organismos supervisores de Estados miembros de la Unión.

GRÁFICO II.6.1.3 N.º de advertencias procedentes de Estados miembros de la UE sobre entidades no registradas



Fuente: CNMV. (1) Organismos supervisores con una sola advertencia en 2024 y 2025.

II.6.2 Impulso de la educación financiera: recursos didácticos y formación del profesorado

En 2025 el **Plan de Educación Financiera** cumplió con uno de sus objetivos más ambiciosos: dotar a la comunidad educativa de materiales dirigidos a Educación Primaria, combinando el desarrollo de materiales pedagógicos con una formación específica del profesorado. Estos recursos se elaboraron tomando como referencia el Marco de Competencias Financieras para niños y jóvenes de la UE[3], garantizando su coherencia con los estándares europeos y su integración en el enfoque competencial vigente.

Especial relevancia tuvo la colaboración con el Instituto de Tecnologías Educativas y Formación del Profesorado (INTEF) del Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes para el diseño de situaciones de aprendizaje[4] integradas en el currículo conforme a la LOMLOE (Ley Orgánica de modificación de la LOE). Esta cooperación institucional permitió incorporar la competencia financiera en propuestas didácticas para el profesorado, alineadas con la arquitectura curricular oficial, lo que facilita su aplicación directa en el aula y asegura su coherencia metodológica conforme a la normativa educativa.

[3] Marco-Competencias-Financieras-OCDE-INFE_-PEF.pdf

[4] Las situaciones de aprendizaje son situaciones y actividades que implican el despliegue por parte del alumnado de actuaciones asociadas a competencias clave y competencias específicas, y que contribuyen a la adquisición y desarrollo de estas. BOE-A-2022-3296-consolidado.pdf

Para educación primaria, se elaboran tres situaciones de aprendizaje. La primera, denominada «El valor de las cosas[5]», trabaja conceptos como el valor del dinero y de los bienes, y la planificación y el consumo responsable. La segunda, «Un viaje, mil recuerdos[6]», trabaja la planificación y gestión de los recursos económicos y la toma de decisiones responsables. Y la tercera, «*Greenwashing*, ¿sostenibilidad o negocio?[7]», aborda la relación entre sostenibilidad, economía verde y consumo responsable.

Además, estas propuestas se complementan con tres situaciones de aprendizaje para Secundaria (Matemáticas para la vida saludable; Economía y Emprendimiento: ¿El que no arriesga, no gana?; y Matemáticas 4.º ESO: Cafetería BBB) que permiten continuar la educación financiera a lo largo de toda la etapa obligatoria.

Adicionalmente, el Plan de Educación Financiera puso a disposición de los docentes un conjunto de recursos educativos *on line* específicos para Primaria[8]. Todos estos materiales se encuentran disponibles en la web Finanzas para Todos, ofreciendo a los docentes de Primaria (alumnado de 6 a 12 años) materiales adaptados a cada grupo de edad.

Dado que la incorporación efectiva de la educación financiera en el sistema educativo recae, de manera fundamental, en el papel del profesorado, durante 2025 el Plan de Educación Financiera puso a disposición de las consejerías de Educación de las comunidades autónomas un plan de formación en competencias financieras, orientado a que el profesorado conozca y aplique el marco europeo de competencias financieras. Este programa se impartió en diversas comunidades (Galicia, Madrid, Castilla y León, y Murcia), permitiendo a numerosos docentes adquirir herramientas y recursos para impulsar la educación financiera en sus centros educativos.

La formación aborda los conceptos esenciales para la vida financiera (ahorro, presupuesto, control del gasto, endeudamiento responsable y consumo inteligente) e introduce al profesorado en el funcionamiento básico del sistema financiero. Estos contenidos también tratan temas como las finanzas digitales, la seguridad en línea, el fraude financiero y la protección del consumidor. Estas acciones de formación no solo se orientan al conocimiento teórico: incluyen prácticas, materiales didácticos y propuestas de integración curricular.

En este ejercicio se ha publicado el nuevo programa escolar de educación financiera para ESO, Bachillerato y FP completo, en todas las lenguas cooficiales y en inglés. El programa se ha actualizado para cubrir las competencias que el marco de competencias financieras para niños y jóvenes de la OCDE y la Unión Europea prevé para alumnos de estas edades. Se incluyen temas nuevos como las finanzas digitales y pinceladas sobre el sistema tributario y los principales impuestos.

También se ha publicado un *webinar* sobre criptoactivos y *blockchain* que consta de seis temas, con una duración total aproximada de 180 minutos. El curso está dirigido tanto a principiantes como a personas con experiencia que quieran ampliar sus conocimientos sobre la tecnología de registro distribuido, los criptoactivos y las finanzas descentralizadas.

---

[5] El valor de las cosas

[6] Un viaje, ¡mil recuerdos!

[7] Greenwashing, ¿sostenibilidad o negocio?

[8] Profesores Primaria

La CNMV participó de manera muy activa en los diferentes foros internacionales de educación financiera, promoviendo y compartiendo experiencias con otros supervisores. En este sentido, asistió a todos los encuentros y reuniones técnicas de la Red de Educación Financiera (**INFE**) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (**OCDE**), principal foro de educación financiera a nivel mundial, de la que es miembro, y colaboró activamente en los trabajos desarrollados.

La CNMV participó en la **Global Money Week (GMW),** iniciativa promovida por la OCDE con el objetivo de concienciar a los jóvenes para que, desde una edad temprana, sean conscientes de la importancia de prestar atención a sus finanzas. Bajo el lema «Dar este *like* no te renta. Cuida tu dinero», se desarrollaron cerca de 250 iniciativas de educación financiera.

La CNMV también es miembro del **Comité de Inversores Minoristas (C8**) **de la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO),** que trabaja por la mejora de la formación financiera de los inversores. La CNMV, junto con las autoridades competentes de Israel (ISA) y Francia (AMF), ha liderado el trabajo desarrollado sobre *finfluencers* que se publicó en mayo de 2025. El informe ha identificado los riesgos y oportunidades que presentan los *finfluencers* y su impacto en los inversores minoristas.

En 2025 también participó en el **subgrupo SGFE del JC SC CPFI (Subcomité de Protección del Consumidor e Innovación Financiera),** cuyo trabajo ha servido de base para la publicación de dos *factsheets,* una sobre fraude financiero *on line*, estafas e inteligencia artificial, y otra sobre fraudes y estafas relacionados con criptomonedas.

RECUADRO 3 Prevención y lucha contra el fraude financiero

Durante 2025 la CNMV impulsó y desarrolló diversas actuaciones orientadas a reforzar la protección del inversor y a mejorar la detección y prevención del fraude financiero.

En el ámbito de la organización interna, se creó el departamento de Protección del Inversor, Prevención del Fraude y Educación Financiera, con el objetivo de centralizar y coordinar las acciones de la CNMV en materia de detección temprana del fraude, prevención, educación financiera y atención al inversor.

Se impulsó el Plan de Acción contra el Fraude Financiero (**PAFF**), integrado actualmente por 24 miembros entre entidades públicas y privadas. Durante la última sesión de la comisión de seguimiento, celebrada el 27 de octubre de 2025, se acordó la creación de una web de referencia, que ofrecerá toda la información y orientación práctica para que los ciudadanos puedan aprender a identificar posibles intentos de fraude, reforzar la prevención y conocer los canales adecuados para denunciar si han sido víctimas de una estafa o fraude financiero. Además, se incrementarán las acciones de comunicación y educación financiera para prevenir estos fenómenos, una actuación que los miembros del Plan han considerado imprescindible.

En el ámbito preventivo, la CNMV trabaja en una doble línea: publica advertencias para el inversor en su página web y realiza una importante labor divulgativa.

Durante 2025 la CNMV ha publicado 458 advertencias sobre entidades que pueden estar prestando algún servicio de inversión, o cualquier otra actividad reservada, sin la correspondiente autorización. También publica alertas sobre tipos de fraude o estafas; en el año 2025 cabría

destacar los avisos publicados sobre fraudes a través de grupos de WhatsApp y la alerta sobre estafas amorosas o afectivas.

Por otra parte, la CNMV ha impulsado y colaborado en el proyecto I-SCAN (*International Securities & Commodities Alerts Network*) de la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO). IOSCO implementó en marzo de 2025 el portal **I-SCAN**, una plataforma *on line* que permite consultar las alertas sobre entidades no autorizadas (*chiringuitos financieros*) publicadas por más de 150 supervisores financieros de todo el mundo. A través de dicho portal se puede encontrar la entidad, web o dominio sobre los UE se ha advertido, la fecha de emisión de la advertencia, el miembro de IOSCO (el regulador de cada país) que la ha emitido y un enlace a la propia advertencia dentro de la web del supervisor nacional, entre otros datos.

Durante 2025 también realizó una intensa labor divulgativa mediante el desarrollo de nuevos recursos en materia de educación financiera centrados en la prevención del fraude financiero, incluida la publicación y difusión masiva de materiales divulgativos (guías, infografías, vídeos, pódcasts). También se impartieron talleres, cursos y charlas a distintos públicos (profesores, alumnos, colectivos vulnerables y público general), y se participó en diversos medios de comunicación y redes sociales.

En junio de 2025 se celebró en la Universidad Internacional Menéndez Pelayo (UIMP) un curso monográfico dedicado a la prevención del fraude financiero. Contó con la participación de varios de los miembros integrantes del PAFF. Se analizaron las problemáticas existentes actualmente y los futuros retos en materia de fraude financiero.

Finalmente, y consciente de la importancia de la colaboración de las plataformas en línea en la lucha contra el fraude financiero, la CNMV mantiene una apuesta decidida por la cooperación con estas entidades, en particular con Meta y Google, con el fin de evitar que se propague el fraude a través de sus diferentes canales.

En el caso de la plataforma X, la CNMV le ha impuesto una sanción, al incumplir sus deberes de colaboración en relación con anuncios de chiringuitos financieros, recogidos en el artículo 246 de la Ley del Mercado de Valores y los Servicios de Inversión (LMVSI).