

**SOCIEDAD RECTORA DE LA BOLSA DE VALORES DE BARCELONA, S.A.U.**

**PROTECTOR DEL INVERSOR**  
**MEMORIA ANUAL**

**2019**

## INFORME ANUAL DEL PROTECTOR DEL INVERSOR – Ejercicio 2019

No ha sido 2019 un año de grandes novedades. En lo legislativo, no ha visto nuevas regulaciones de importancia. Desde el Real Decreto 1464/2018 de 21 de diciembre que modificó distintas partes del Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores, particularmente el que se refiere al régimen jurídico de las empresas de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión, ni en el ámbito español ni en el comunitario se han promulgado normas que modifiquen sustancialmente la regulación bursátil.

Tampoco ha sido un ejercicio de grandes sobresaltos nacionales ni internacionales, tanto económicos como políticos. La inestabilidad política interna, con dos elecciones generales de resultado incierto y la persistencia de conflictos territoriales importantes, no ha producido mayores movimientos. La bolsa española en efecto, ha permanecido tranquila, sin mayores consecuencias plausibles que una revalorización inferior a la media europea. De hecho la evolución del IBEX 35 fue constantemente al alza desde un breve inicio negativo. Y en cuanto a los volúmenes negociados, cabe subrayar el descenso de la negociación en esta plaza, 116.052 millones por 166.298 en 2018 y 169.919 en 2017. Cifras que denotan la ausencia de movimientos especulativos desequilibrantes.

En lo internacional, el que ha sido probablemente el mayor motivo de inquietud financiera, el Brexit, no ha sido sino una extensión de decisiones anteriores, concluyendo con una nueva y amplia mayoría para la salida definitiva del Reino Unido de la UNIÓN EUROPEA, lo que al fin y al cabo no es sino el resultado final del proceso seguramente descontado, desencadenado por el referéndum británico. Paradójicamente, la confirmación de una salida no por temida menos incierta, ha clarificado las cosas y eliminado incertidumbres. Tanto el mercado británico como los otros europeos han aceptado el desenlace positivamente, intentando compensar la desilusión con el alivio de haber despejado esa incógnita.

En realidad la evolución de las bolsas internacionales ha sido muy positiva, con alzas considerables no solamente en los Estados Unidos que con su política pro empresarial entra ahora en un año electoral tradicionalmente favorable a los mercados, sino en toda Europa. Situación favorable que difícilmente podría ser diferente en un entorno internacional de bajos tipos de interés, sobre todo en Europa, donde el Banco Central Europeo, antes y después del cambio de Presidente, ha sostenido invariablemente la liquidez del sistema.

Es ese escenario de elevación creciente de las cotizaciones en un entorno monetariamente apacible, el más propicio para la ausencia de conflictos bursátiles, pero cabe también añadir que la progresiva regulación de los mercados, sobre la base de una filosofía garantista para los inversores, ha contribuido seguramente a esa tranquilidad. Es decir, la Bolsa no ha conseguido solamente una mayor estabilidad ante hechos que la hubieran podido alterar - inestabilidad en Oriente Medio, atentados terroristas, política comercial agresiva de ciertos países -, sino que los tenedores de valores se muestran más confiados.

No puede olvidarse tampoco que la experiencia traumática de la última y profunda crisis ha llevado a legisladores y reguladores a proteger el mercado al máximo.

Es de esperar que esa estabilidad general no se vea alterada cuando el entorno monetario cambie, aumentando las tensiones. De momento, cabe señalar que la epidemia venida de China ha afectado solo moderadamente a los mercados occidentales.

Tampoco ha habido diferencias importantes en materia de protección al inversor. El régimen jurídico es el mismo, siendo el cauce para las personas jurídicas el establecido por la Orden 2502/2012, y para particulares y entidades sin ánimo de lucro el modificado por la Ley 7/2017.

En términos generales, es el primero el más frecuente puesto que el 96% de las reclamaciones presentadas ante la CNMV procede de particulares, que son en definitiva los que por su propia naturaleza se hallan más expuestos en las operaciones complejas.

Con todo, la conflictividad de las Bolsas Españolas sigue siendo reducida, como se deduce del bajo número relativo de reclamaciones ante ese organismo: 1.018 en 2018, con un ligero incremento sobre el año anterior. Cabe subrayar además que la gran mayoría se produce en el entorno bancario, es decir al margen de la contratación bursátil propiamente dicha.

Sin olvidar que nuestro sistema se beneficia de un filtro que desactiva muchas quejas potenciales: los servicios de atención al cliente del que por ley están dotadas todas las entidades intermediarias.

Por eso no es de extrañar que las reclamaciones en esta Bolsa sean mínimas. De hecho, al margen de consultas informativas, directamente resueltas por los servicios de la Bolsa, solamente se inició una en 2019, que dio lugar a diversas comunicaciones y reuniones con el interesado, sin que finalmente llegara a materializarse, pues el asunto estaba fuera de las competencias de este protector del inversor por haberse producido al margen de la propia Bolsa. Tal cosa estaba clara desde el principio, tal como se le trasladó inmediatamente al interesado, lo que no excluía intentar asistirle.

Hay pues que reiterar lo que ya se dijo en anteriores informes: la negociación en este mercado regulado, que es la Bolsa de Barcelona, es tan pública y ordenada, que da lugar a pocas incidencias. Si el mercado financiero español en su conjunto ya está ampliamente protegido por múltiples disposiciones comunitarias y españolas, mucho más lo está esta Bolsa.

Lo que se intenta en este escenario, es aumentar cuanto sea posible la confianza del inversor en el mercado, tanto preventivamente mediante la información fácilmente entendible que ya proporciona la propia Bolsa como con la respuesta rápida a cualquier duda, de forma que el inversor particular nunca se vea desasistido. Por eso se tiende a contestar a las mismas aun en el caso de pertenecer a otros ámbitos competenciales, no para interferir con ellos sino para dirigir, en beneficio del interesado, las eventuales reclamaciones a la órbita que corresponda.

Ésa es la línea de actuación que como en años anteriores se propone seguir este Protector del Inversor.

Barcelona, 31 de enero de 2020