

SOCIEDAD RECTORA DE LA BOLSA DE VALORES DE BILBAO

CIRCULAR 2/2021 de 26 de marzo sobre el Protector del Inversor

EL PROTECTOR DEL INVERSOR

Artículo 1: Designación y organización.

El Protector del Inversor es el comisionado de la Bolsa de Valores de Bilbao para atender las quejas y reclamaciones que los inversores formulen en relación con las operaciones que se efectúen a través de la Bolsa de Valores de Bilbao, en los términos establecidos en la presente Circular.

El Protector del Inversor será designado por el Consejo de Administración de la Bolsa de Bilbao entre personas de reconocida competencia en el ámbito de los mercados de valores.

Los principios básicos que rigen la actividad del Protector del Inversor son la plena autonomía respecto de la Sociedad Rectora y de sus miembros; transparencia confidencialidad y celeridad en el procedimiento.

Para el desarrollo de sus funciones, de acuerdo con los principios establecidos en el párrafo anterior, el Protector del Inversor dispondrá libremente de los medios materiales y servicios administrativos necesarios para el cumplimiento de sus cometidos. Dichos medios deberán ser facilitados por la Sociedad Rectora siempre que así lo requiera el Protector del Inversor.

Artículo 2: Duración del cargo.

El Protector del Inversor será designado por un periodo de tres años, pudiendo ser reelegido por periodos sucesivos de igual duración.

El cese del Protector del Inversor tendrá lugar por las siguientes causas:

- a) Término del mandato para el que fue nombrado, salvo nueva designación.
- b) Renuncia.
- c) Incapacidad sobrevenida.
- d) Haber sido condenado mediante sentencia firme por delito doloso.
- e) Como consecuencia de una actuación negligente en el ejercicio de sus funciones, que deberá ser apreciada por acuerdo del Consejo de Administración de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Bilbao, adoptado por mayoría de tres cuartas partes de sus miembros.

Artículo 3: Funciones.

1.- Corresponde al Protector del Inversor atender y examinar las reclamaciones y quejas formuladas por los inversores en relación con las operaciones efectuadas a través de la Bolsa de Valores de Bilbao. En concreto, corresponderá al Protector del Inversor:

- a) Examinar las quejas y reclamaciones que los particulares formulen en relación con las actuaciones de los distintos departamentos y servicios dependientes de la Bolsa de Valores de Bilbao.
- b) Analizar, con el concurso de las Entidades de Crédito, Empresas de Servicios de Inversión, miembros o no de la Bolsa de Valores de Bilbao, emisoras y demás personas y entidades interesadas en las operaciones que se desarrollan en la Bolsa de Valores de Bilbao, las reclamaciones que los particulares formulen en relación con las actuaciones o decisiones de esas personas o entidades, que hayan derivado o puedan derivar un perjuicio debido a un tratamiento incorrecto, negligente o no ajustado a derecho.
- c) Preparar y remitir al Consejo de Administración de esta Bolsa cuantas recomendaciones, propuestas, iniciativas y sugerencias redunden en beneficio de los inversores.

Con independencia de la posibilidad de asistir a las reuniones del Consejo de Administración de esta Bolsa a los efectos previstos en el anterior párrafo, el Protector del Inversor podrá igualmente concurrir a tales reuniones cuando sea expresamente invitado por su Presidente para tratar asuntos directamente relacionados con el ejercicio de sus funciones.

2.- Quedan excluidas de las funciones del Protector del Inversor:

- a) Las reclamaciones que versen sobre operaciones realizadas a través de otras Bolsas de Valores.
- b) Las reclamaciones cuya tramitación y resolución causen o puedan causar perjuicios a terceros.
- c) Las reclamaciones que estén sometidas, o se sometan con posterioridad a su formulación ante el Protector del Inversor, a procedimiento judicial o arbitral o a cualquier otra instancia, ya sea oficial o privada, de tutela de consumidores, usuarios, clientes, accionistas o inversores, incluyendo a título enunciativo los Defensores de los Clientes de las entidades, los Defensores de los Clientes de las Federaciones de Cajas o la Dirección General de Consumo.
- d) Las reclamaciones que estén pendientes o se sometan a conocimiento de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España o el Departamento de Hacienda y Economía del Gobierno Vasco.

3.- Las funciones atribuidas al Protector del Inversor no deben impedir y obstaculizar las facultades de supervisión legalmente encomendadas a la propia Sociedad Rectora, el Departamento de Hacienda y Economía del Gobierno Vasco y a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Artículo 4.- Facultades.

El Protector del Inversor está facultado para:

- a) Requerir a la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Bilbao, así como a los miembros que operen a través de ella y a los inversores reclamantes cuantos datos e informaciones sean precisos para estudiar y analizar las quejas y reclamaciones formuladas por estos últimos.
- b) Solicitar, al mismo fin, el concurso de las entidades recolectoras de órdenes, entidades de crédito, intermediarios financieros, entidades emisoras, Sociedad de Bolsas, S.A. y cualesquiera otras personas o entidades relacionadas con las operaciones o actuaciones que sean objeto de reclamación.
- c) Elevar al Consejo de Administración de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Bilbao aquellas propuestas, sugerencias, iniciativas o recomendaciones que, en su opinión, conduzcan a una mayor protección de los inversores y a un mejor funcionamiento del propio mercado.

Artículo 5: Procedimiento: Normas Generales.

El cómputo de los plazos se realizará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 del Código Civil.

El plazo para presentar las reclamaciones ante el Protector del Inversor es de tres meses a contar desde la fecha en que se produjeron los hechos que dan lugar a la reclamación. El conjunto de dicho plazo se interrumpirá en el caso de que el inversor acredite suficientemente haber iniciado la Fase Previa a que se refiere el artículo siguiente. El conjunto del plazo se reanudará cuando la entidad facilite la información o adopte las medidas requeridas, y en su defecto al finalizar el plazo de 30 días señalados al final del artículo 6 siguiente.

Artículo 6: Fase Previa

Antes de presentar una reclamación ante el Protector del Inversor, el interesado deberá dirigirse a la entidad reclamada solicitando la información que estime pertinente y las medidas correctoras que, en su caso, sean necesarias para reparar el daño causado. En el supuesto que la entidad no facilite la información o no proceda a solucionar el problema al reclamante en el plazo de 30 días, éste podrá dirigir su reclamación ante el Protector del Inversor.

Artículo 7: Presentación y admisión de las reclamaciones.

Los interesados deberán dirigir sus reclamaciones al Protector del Inversor mediante escrito en el que consten los siguientes datos: nombre, apellidos, número del Documento Nacional de Identidad y domicilio del interesado, o los equivalentes en el caso de personas jurídicas, junto con los antecedentes, hechos y fundamentos de que dispongan en relación con su reclamación. Al citado escrito deberán acompañarse todos aquellos documentos facilitados, en su caso, por la entidad reclamada en la fase previa, así como todos los que acrediten la veracidad de lo expuesto o sirvan de fundamento a la pretensión del reclamante.

Recibido el escrito de reclamación, el Protector del Inversor lo registrará, acusará recibo del mismo y decidirá sobre su admisión a trámite, pudiendo rechazarlo en los casos que queden excluidos expresamente por esta Circular, aquellos en que advierta mala fe, carencia manifiesta de fundamento o clara inexistencia de la pretensión. La no admisión de la reclamación deberá ser comunicada por escrito al interesado.

En los casos en que la competencia para examinar la reclamación corresponda, por su contenido o estado de tramitación, a otra entidad o institución, el Protector del Inversor así se lo hará saber al interesado.

En cualquier momento del procedimiento, el Protector del Inversor podrá recabar la colaboración de los distintos departamentos y servicios de esta Bolsa, así como de sus miembros.

Antes de admitir a trámite una reclamación, el Protector del Inversor podrá requerir al interesado para que aporte cuantos datos, documentos o informaciones que estime necesarios. Si el reclamante no contestara al requerimiento en el plazo fijado, que no podrá ser inferior a quince días, se entenderá que desiste de su pretensión y el Protector del Inversor podrá proceder a rechazarla y lo comunicará al interesado.

La no admisión a trámite de una reclamación o el desistimiento, expreso o tácito del reclamante, tendrá como efecto la imposibilidad de presentarla de nuevo ante el Protector del Inversor.

La admisión a trámite de la reclamación será comunicada por escrito al reclamante y determinará el inicio de las actuaciones.

Artículo 8: Alegaciones.

Admitida a trámite una reclamación, el Protector del Inversor dará traslado de una copia del escrito y de los documentos presentados a la entidad o entidades a las que se refiera la reclamación, con indicación de los Departamentos afectados por la misma.

La entidad reclamada, una vez recibido el citado escrito, deberá contestar en el plazo máximo de un mes desde el día en que recibió el traslado. Si la entidad reclamada lo solicita, el Protector del Inversor podrá prorrogar este plazo por un periodo de quince días, siempre que la entidad fundamente las razones que justifican la prórroga. Transcurrido el plazo inicial, o en su caso la prórroga, sin que la entidad haya procedido a dar contestación, se entenderá cumplido el trámite y el Protector del Inversor procederá a la emisión del Informe final.

Formuladas las alegaciones por la entidad reclamada, el Protector del Inversor procederá a emitir el informe final. No obstante, si el Protector necesitara oír una vez más al interesado para que manifieste lo que considere oportuno, se le hará saber para que lo haga en el plazo de quince días a contar desde la fecha que recibió el traslado, pudiéndosele dar traslado de las alegaciones de la entidad. Transcurrido el plazo sin contestación del interesado, el Protector del Inversor emitirá obligatoriamente el Informe final.

Artículo 9: Mediación.

Una vez admitida la reclamación y oídas las alegaciones de las partes, el Protector del Inversor podrá, a petición de cualquiera de las partes, realizar una labor de mediación, intentando aproximar a ambas

partes a fin de que alcancen un compromiso equitativo. La actuación del Protector finaliza y el procedimiento llega a su término en el supuesto de que el reclamante llegue a un acuerdo con la entidad reclamada.

Artículo 10: Informe final.

El expediente no podrá finalizar más que por desistimiento, expreso o tácito, del reclamante, por acuerdo alcanzado entre las partes o por la emisión del Informe final.

Estudiado el fondo del asunto y oídas todas las alegaciones de ambas partes, el Protector del Inversor emitirá su Informe final en el que, tras exponer los hechos y examinar los fundamentos y documentos presentados por ambas partes, manifestará su opinión conforme a Derecho, debidamente motivada.

Sin perjuicio de lo anterior, el Protector del Inversor elevará anualmente al Consejo de Administración un informe en el que se resuman las actuaciones practicadas durante el ejercicio anterior, exponiendo las sugerencias y observaciones de carácter general que estime necesarias.

El Consejo de Administración de la Bolsa de Bilbao pondrá en conocimiento del Protector del Inversor las iniciativas que desarrolle a propósito del mencionado informe anual.

Artículo 11: Entrada en vigor.

La presente Circular entrará en vigor el día de su publicación en el Boletín de Cotización.

Bilbao, 26 de marzo de 2021

Manuel Ardanza
Presidente