

PROTECTOR DEL
INVERSOR

INFORME ANUAL
2017



BOLSA DE MADRID

PROTECTOR DEL INVERSOR INFORME ANUAL 2017

BME 
BOLSAS Y MERCADOS ESPAÑOLES

INFORME ANUAL 2017

DE

“EL PROTECTOR DEL INVERSOR”

**INFORME ANUAL DE
“EL PROTECTOR DEL INVERSOR” 2017**

La Circular 8/1991, de 22 de octubre, de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Madrid, que regula la institución del Protector del Inversor de la Bolsa de Madrid, dispone en su artículo 5º, apartado 3, que *“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”*.

Desde la creación de la figura del Protector del Inversor, la finalidad que se ha venido persiguiendo esta oficina ha sido, en primer lugar, prevenir y evitar las reclamaciones y, si no es posible, aproximar posturas y alcanzar un acuerdo entre las partes involucradas.

La vía de comunicación abierta entre los inversores y el Protector del Inversor tiene una doble expresión: por una parte, la derivada de la labor de información y formación, mediante la resolución de consultas telefónicas, consultas y respuestas sobre las acciones negociadas en Bolsa, la información de los emisores y el funcionamiento del mercado y, de otra, el procedimiento de resolución de reclamaciones.

En cumplimiento con lo dispuesto en la citada Circular, y de acuerdo con la sistemática seguida en años anteriores, se ha dividido el presente Informe en dos apartados correspondientes, respectivamente, al Servicio de Información y al Servicio de Protección. En el primero de ellos se aborda, de un lado las solicitudes de información y peticiones de los inversores, sus cifras, materias y tendencias, y en el segundo apartado las contestaciones dadas por el Protector del Inversor a través de sus respuestas a consultas e informes.

SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL

El Servicio de Información General tiene como objetivo la comunicación de hechos y datos básicos concernientes al mercado bursátil español así como información sobre la operativa del referido mercado, todo ello, con el fin de contribuir a facilitar la toma de decisiones por parte de los inversores y resolver sus eventuales dudas.

Así, a través del Servicio de Información General se pone a disposición de los inversores interesados la información existente en la Bolsa de Madrid sobre cualquier tema relacionado con el propio mercado.

El desarrollo de la función informativa del Protector del Inversor durante el año 2.017, canalizada a través del Servicio de Información General, queda sintetizada en los datos que a continuación se adjunta, que reflejan, por una parte, los perfiles de los solicitantes de información y, por otra, las materias sobre las que versan tales solicitudes de información.

	Año 2.016	Año 2.017
Inversores particulares	85%	86%
Miembros del Mercado y Entidades Financieras	9%	8%
Entidades Emisoras	4%	5%
Medios de Comunicación	1%	
Servicios de Estudios y departamento de análisis	1%	1%
Centros Universitarios y Culturales		
TOTALES	100%	100%

En este ejercicio, como viene siendo habitual, el inversor particular ha sido el principal solicitante de información, representando el 86% del total de solicitudes de información de este año. A ello contribuye el hecho de que tanto las entidades financieras, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, el Banco de España, como las organizaciones de consumidores, como la Organización de Consumidores y Usuarios, remitan a los inversores a esta oficina, al ser considerada una vía rápida y neutral para informar y despejar posibles dudas sobre el mercado o la ejecución de operaciones bursátiles. En este sentido, el Protector del Inversor sigue siendo el canal más adecuado para

dar respuesta de manera clara y puntual a las consultas que los inversores particulares plantean ante el mismo.

En cuanto a las consultas de información de los miembros del mercado y las entidades financieras representan otro grupo destacado de consultas de información (un 8% del total), si bien, las entidades financieras realizan un mayor número de consultas que los miembros de mercado, con la peculiaridad de que esas consultas se concentran en determinadas épocas del año, como por ejemplo en el periodo de declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

En relación con las entidades emisoras, hay un ligero incremento de las solicitudes de información, con respecto a los datos del año 2016, motivado por el aumento de las operaciones societarias. En este sentido, las entidades emisoras recaban una información muy puntual, centrándose sus solicitudes en la emisión de certificaciones de cotización con ocasión de operaciones societarias, tales como dividendo opción, los canjes de obligaciones necesariamente convertibles en acciones, o ampliaciones mediante aportaciones no dinerarias.

Las solicitudes de información efectuadas por los centros universitarios y culturales, así como por los medios de comunicación, este año han sido prácticamente inexistentes.

Por último la solicitud de información de los servicios de estudios y de los departamentos de análisis se mantiene, al igual que el año anterior, en un porcentaje residual del 1% del total de la información solicitada.

En cuanto a los medios empleados para efectuar las consultas y obtener información, hay que señalar que el teléfono sigue siendo el medio más comúnmente utilizado, seguido por el correo electrónico, desapareciendo casi por completo el correo ordinario. Por otro lado, al igual que el año anterior, se aprecia un ligero aumento en el número de personas que acuden personalmente a la oficina del Protector del Inversor.

MATERIAS OBJETO DE INFORMACIÓN

En este año 2017 ha adquirido especial relevancia, junto a las solicitudes de información puramente bursátiles, como son los cambios diarios o los hechos relevantes, las solicitudes de información en relación con los gastos de custodia que soporta el inversor respecto de emisiones de valores excluidos de negociación que se encuentran en situación de inactividad.

	Año 2016		Año 2017	
Información Bursátil	3.000	19%	3.100	24%
Información Financiera	200	1%	50	
Hechos relevantes Sociedades	6.800	42%	5.000	39%
Otros	6.200	38%	4.800	37%
TOTALES	16.200	100%	12.950	100%

Como se desprende del cuadro anterior, la información requerida con mayor frecuencia sigue siendo la de los hechos relevantes de las sociedades cotizadas, manteniéndose el interés por conocer las decisiones tomadas por las entidades emisoras y reflejadas en los citados hechos relevantes.

En el epígrafe “otros” del cuadro anterior se han englobado los asuntos puramente bancarios, como son las consultas relativas a los gastos de custodia, junto con las consultas directamente relacionadas con la función de protección del inversor de esta Oficina, destacando este año el aumento de consultas sobre los gastos de custodia que soporta el inversor respecto de emisiones de valores excluidos de negociación que se encuentran en situación de inactividad.

A) INFORMACIÓN BURSÁTIL. Información relativa a los cambios de precio

Dentro de la información bursátil que se solicita a la oficina del Protector del Inversor cabe destacar lo siguiente:

- La mayor parte de las consultas se centran en información relacionada con la operativa propia del mercado, como son los cambios de precio a lo largo de las sesiones bursátiles o la ejecución de órdenes de mercado. Desde simples comprobaciones que realizan los inversores particulares para asegurarse que el cambio aplicado a su operación ha sido correcto y, hasta la solicitud de información de los motivos por los cuales no se lleva a cabo la ejecución de una orden limitada.
- Siguen siendo frecuentes las consultas de inversores particulares solicitando información cuando no coincide el cambio de cierre de un valor con el de referencia de ese valor en la siguiente sesión, lo cual puede estar motivado, entre otros motivos por el descuento del dividendo o del derecho de suscripción, de acuerdo con las normas que rigen el Mercado.

En este punto se pone de relieve la labor divulgativa que realiza esta oficina dando a conocer de forma clara y concisa las normas que rigen el mercado, así como la labor preventiva disipando las dudas que pudieran surgir en su interpretación y evitando, en la medida de lo posible, la controversia.

- Se siguen recibiendo solicitudes de información sobre las posiciones de compra y venta de valores concretos, así como los datos en tiempo real, ya que ésta es una información muy valiosa para el inversor particular a la hora de tomar una decisión concreta de inversión.
- Destacan también las solicitudes de información de cotizaciones históricas de valores admitidos a negociación en la Bolsa de Valores de Madrid. Esta información es solicitada no sólo por las entidades

financieras, por las sociedades emisoras o por los profesionales del sector, sino también por el inversor particular, para realizar comprobaciones como las de los depósitos estructurados.

Esta información se facilita desde esta oficina, cuando se refiere a datos de la historia del valor o a datos puntuales. En caso de que lo que se solicite sean series históricas, para la elaboración de informes o una posterior comercialización, se remiten las solicitudes al departamento que corresponda.

- Como viene siendo habitual año, tras año, durante el periodo que se lleva a cabo la presentación de la declaración del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, aumentan de forma considerable las llamadas, tanto de particulares como de profesionales, para recabar información sobre las operaciones societarias llevadas a cabo por las sociedades cotizadas.

Una solicitud de información muy reiterada, tanto en este ejercicio como en los anteriores y, es la referente a la fecha de adquisición de valores concretos y el precio al que se hizo su adquisición; Se hace hincapié por esta oficina, que esta información solo puede ser facilitada por las entidades que intervinieron en la compra/venta de los valores concretos.

- Una información muy solicitada, tanto por los inversores particulares como por las entidades financieras, por su relevancia para la valoración de las operaciones de compra/venta, a la hora de calcular las plusvalías o minusvalías, es la existencia o no en el valor concreto de algún desdoblamiento o agrupamiento realizado por la entidad emisora. Desde esta oficina siempre se les informa de esa circunstancia para que la valoración de la operación sea correcta.

B) INFORMACION FINANCIERA

En este año 2017, la solicitud de información financiera ha sido prácticamente inexistente, al ser esta una información a la que los inversores particulares tienen acceso a través de distintos medios de comunicación y de los hechos relevantes publicados por las entidades emisoras, Por ello, los solicitantes de este tipo de información suelen ser los inversores particulares que no tienen acceso a internet.

C) HECHOS RELEVANTES

Como viene siendo habitual, en este año 2017 las solicitudes de información sobre hechos relevantes han sido muy numerosas en esta oficina, ya que los hechos relevantes que comunican las entidades emisoras a la Comisión Nacional del Mercado de Valores tienen una gran influencia y trascendencia en las operaciones financieras y sirven a los inversores en la toma de sus decisiones.

En este apartado, cabe destacar:

- Consultas sobre los distintos acuerdos que adoptan las entidades emisoras en sus Juntas Generales tanto ordinarias, como extraordinarias.
- Aclaraciones y consultas sobre las principales condiciones de las operaciones financieras que se llevan a cabo.
- Suspensiones de cotización y cualquier incidencia sobre los valores cotizados.

La resolución del Banco Popular Español, S.A., acordada mediante resolución de la Comisión Rectora del FROB, el pasado 7 de junio de 2017, convulsión al mercado financiero traduciéndose en numerosas consultas de información, con especial relevancia las llamadas telefónicas, de las cuales cabe señalar:

- por una parte, los inversores particulares no entendían como un valor como ese, que según ellos gozaba de solvencia, repentinamente podía terminar con la reducción del valor nominal a cero, sin haber tenido hasta ese momento ninguna información de los problemas o de la situación financiera de la compañía.
- Por otra parte, se recibieron numerosas consultas de información sobre la validez de la liquidación de las compras realizadas el día anterior de la suspensión del valor, así como el tratamiento de la operativa de las ventas a crédito y de las operaciones de derivados del valor.

Desde esta oficina, se recabó la información pertinente de los distintos organismos e infraestructuras involucrados, para contribuir a su difusión y a disipar las dudas que fueron surgiendo al respecto.

D) OTROS

Dentro de este epígrafe se engloban las respuestas a consultas sobre determinados hechos económicos que tienen incidencia en el mercado, así como las respuestas a consultas relacionadas con el funcionamiento del mercado y sus normas. Igualmente, se incluye en este apartado las actuaciones realizadas por esta oficina en relación con su labor de información y de formación a los inversores particulares para ser capaces de obtener información a través de la página web de las entidades emisoras o, en su caso, del mercado.

Cabe destacar:

- Mención especial a las numerosas llamadas recibidas sobre los gastos de custodia ocasionados por los valores excluidos de negociación o que se encuentren en situación de inactividad. Desde esta oficina se les informa a los inversores particulares del procedimiento previsto por Iberclear para la renuncia voluntaria al mantenimiento de la inscripción en el registro de anotaciones en cuenta. En varias ocasiones, estos inversores se han quejado de la inactividad de las entidades depositarias de los valores en estos procedimientos.

Es de destacar el especial descontento de los inversores particulares provocado por los warrants de Abengoa “B”. Estos warrants fueron adjudicados de forma automática a los accionistas de la sociedad Abengoa S.A. al cierre de la sesión del día 27 de marzo de 2017, y aunque están admitidos a negociación no se permite su negociación en sesión abierta, restringidos los movimientos a la modalidad de bloques u operaciones especiales, y en todo caso generan gastos de custodia hasta 2025, fecha de su vencimiento.

- Por otro lado, se sigue apreciando un aumento del interés por parte del inversor particular por conocer las normas que rige el mercado bursátil español. Este interés tiene como efecto positivo, que el número de reclamaciones presentadas sobre la operativa bursátil ha disminuido.
- Continúan llegando a esta oficina consultas de información sobre valores que cotizan en el mercado de AIAF, en Latibex y en el MAB. A través de las herramientas disponibles se les facilita la información solicitada o se les orienta sobre dónde deben dirigir su consulta.
- Otro conjunto importante de llamadas en este ejercicio han sido las relativas a la plataforma de Fondos del grupo Bolsas y Mercados Españoles, así como de la formación y funcionamiento de la figura de los “*Clubes de inversión*”.
- Siguen llegando numerosas consultas y peticiones de información sobre las distintas entidades participantes en el mercado bursátil español. Esta oficina facilita a los inversores particulares la información pública solicitada o se les orienta sobre dónde deben dirigir sus consultas. Finalmente, son numerosas las consultas que se remiten a esta oficina, sobre materias dispares, ajenas a su competencia, desde fondos de pensiones hasta regulación de mercados internacionales, y se debe poner de manifiesto que la competencia que corresponde al Protector del Inversor se circunscribe a las operaciones efectuadas en la Bolsa de Madrid y en las actuaciones directamente relacionadas con las mismas.

PROTECCIÓN, Servicio de Protección

Mediante el desarrollo de las funciones propias del Protector del Inversor y, concretamente, mediante el Servicio de Protección, se atienden y examinan las reclamaciones que los inversores particulares formulan sobre operaciones bursátiles concretas, analizando la actuación de los miembros del mercado y la posición y alegaciones de las partes, con el fin de obtener todos los elementos necesarios que permitan proponer una solución a la controversia suscitada a través del correspondiente informe final.

Es preciso destacar que, a lo largo de los años que lleva en funcionamiento el Servicio, se observa que los inversores, son más conocedores de la realidad bursátil, debido a que la cultura bursátil ha ido mejorando, de manera que la labor del Protector del Inversor se ha ido convirtiendo en más formativa y preventiva que arbitral.

Así, los retos del Protector del Inversor, a medio plazo, son resolver las consultas de los inversores con la mayor prontitud, tratar de conciliar los intereses contrapuestos de inversores e intermediarios en sus discrepancias y resolver mediante sus informes finales las diferencias entre ellos. En esencia, desempeñar su función cotidiana de proteger al inversor, y aspirar a seguir siendo conciliador de las divergencias, árbitro en sus discrepancias, perito en sus apreciaciones y hombre justo en la solución de las quejas y reclamaciones.

Durante el año 2017, se han tramitado 12 expedientes en esta oficina, y como viene siendo habitual en los últimos años, las reclamaciones vienen precedidas de una consulta de información previa que suele evitar reclamaciones infundadas.

Observando los datos siguientes podemos apreciar cómo se han desarrollado las distintas reclamaciones que tuvieron lugar durante los dos últimos años:

	2016		2017	
Acuerdos	4	37%	4	34%
Consultas contenciosas			1	8%
Informes finales/ Favorables	2	18%		
No competentes	2	18%	5	42%
Desistimientos	1	9%	1	8%
Informes finales/ Desfavorables	1	9%	1	8%
Pendientes	1	9%		
TOTALES	11	100%	12	100%

Tomando como base, al igual que en años anteriores, la totalidad de los procedimientos escritos tramitados por esta oficina, se deducen las tendencias siguientes:

Se ha tramitado una única consulta contenciosa, entendiéndose como tal las que se plantean con algún elemento conflictivo o controversia pero que al darse información se resuelven sin necesidad de tramitar un expediente. Esa consulta fue motivada por no venir precedida de una consulta de información, a través del teléfono o bien vida internet y se tuvo que tramitar como consulta contenciosa en lugar de consulta de información.

Las consultas que se realizan vía internet son heterogéneas y, en la mayor parte de los casos, no implican ninguna situación de conflicto entre el inversor y la entidad, por lo que se resuelven sin tener que pedir alegaciones a las partes.

Durante el año 2017, se ha mantenido la tónica general de los últimos años en cuanto al número de reclamaciones presentadas ante el Protector del Inversor, se han consolidado las tendencias y cifras apuntadas en los ejercicios anteriores. Si bien ha aumentado en términos porcentuales el número de procedimientos en los que no somos competentes, el 42% respecto de las cifras del año pasado, en términos absolutos no supone una diferencia tan significativa, 3 reclamaciones presentadas. Uno de los motivos por los que han aumentado este tipo de reclamaciones es porque no vinieron precedidas de una consulta previa. En cuanto a los contenidos planteados en estas reclamaciones han sido, fundamentalmente, las comisiones bancarias, operaciones negociadas en

mercados internacionales e impugnaciones de compras de acciones de la sociedad Banco Popular.

Cabe destacar un aumento de las consultas-reclamaciones realizadas a través del teléfono y del correo electrónico, consultas de información jurídica-financiera especializada en cuestiones puntuales como la resolución del Banco Popular Español, S.A. que se recabó la información pertinente de los distintos organismos e infraestructuras involucrados, para contribuir a su difusión y a disipar las dudas que fueron surgiendo al respecto..

En la labor puramente arbitral del Protector del Inversor, se recalca una vez más la falta de conflictividad, ejerciendo una función de mediación entre las partes, así el número de expedientes que han acabado en un acuerdo asciende a un 66% del total de los expedientes tramitados en el 2017 y del 34% restantes, el 17% ha terminado mediante la emisión por parte de esta oficina de un informe desfavorable para el inversor particular, y el otro 17% restante se interrumpió la tramitación del expediente, al tener conocimiento de que estaba siendo tramitado por la parte de la entidad reclamada.

	2016		2017	
Acuerdos	4	50%	4	66%
Informes finales/ Favorables	2	25%		
Informes finales/ Desfavorables	1	13%	1	17%
Desistimientos	1	12%	1	17%
TOTALES	8	100%	6	100%

Destaca en este año 2017, como se ha comentado anteriormente, el elevado porcentaje de expedientes resueltos mediante acuerdo entre las partes, información que constata la importante labor de conciliación que se lleva a cabo desde el Protector del Inversor.

Por otro lado, es necesario señalar que el progresivo descenso del número de expedientes que son presentados ante esta oficina a lo largo de los años, demuestra que cada vez los inversores particulares son más conocedores de las normas del mercado, entre otras cosas, gracias a la labor de información y de formación del Protector del Inversor.

Para finalizar, hacer una breve referencia a las entidades frente a las que se reclama. Conviene destacar que las reclamaciones han ido dirigidas principalmente a los bancos, salvo una de ellas, que fue dirigida a un miembro del mercado español.

Dentro de mis funciones y en aras de una mayor protección al inversor particular sugiero que se tomen las medidas necesarias para que, en relación con las emisiones excluidas de negociación en Bolsa o cuyas entidades emisoras estén en situación de inactividad, máxime si las compañías emisoras han sido liquidadas, se activen los mecanismos necesarios por las entidades participantes en el sistema para que se proceda a la mayor brevedad posible a su exclusión y los inversores no tengan que soportar los gastos de mantenimiento.”.

SELECCIÓN DE INFORMES Y ACUERDOS

A continuación, se incorpora un informe final del año 2017, que puede aportar criterios de aplicación en otros casos análogos; Informe que resultó desfavorable para el reclamante.

A) ANTECEDENTES

- 1.- Con fecha 31 de marzo de 2017, XXXX, dirigió un escrito al Protector del Inversor, manifestando lo siguiente:

“..... el día 27 de febrero de 2015 adquirí por medio del Banco XXX 4.000 Accs. de CEMENTOS PORTLAND por un total 29.000 euros, según fotocopia ajunto más 197,75 euros de gastos, lo que hace un total de 29.197,75 euros.

Lo hice con la necesidad de obtener algún beneficio, en la creencia de que se animaría la construcción y subirían de precio, pero desgraciadamente no fue así.

Por teletexto de la tele, he seguido los precios cada día, y para el 20/2, observo que ya no cotizan las acciones de Portland Valderribas, y creí sería alguna anomalía de T.V. por lo que a mediados de marzo, me personé en Banco XXX y una empleada me dijo que no sabía nada sobre el particular, por lo que seguí sin dar importancia.

El día 27 cte., me persone en Banco XXX, y la directora me indico que ella no sabía nada de ello y me dio un número de teléfono y me atendió un Sr... muy correcto y que lo verían que es lo que pasó, para lo que me pidió el número de teléfono y que me contestaría.

Hoy recibo un mensaje en el móvil, que dice que mi asunto está resuelto y como el móvil lo deje en casa al ir a tomar un poco el sol, llamé otra vez a Madrid y me dicen no que pueden hacer nada, ya que en su día me enviaron un aviso diciendo que la Opa F. Const y Contratas se quedaban con las acciones.

Yo no he recibí ninguno en este sentido por lo que no vendí mis acciones en día, ya que nada sabía sobre el particular.

Por ello me dirijo a usted en la confianza de que se podrá solucionar este asunto que tanto me preocupa....”

Adjunta

- liquidación de la compra de las mencionadas acciones

- 2.- Con fecha 5 de abril de 2015 el Protector del Inversor envió la citada documentación a Banco XXX, quien contestó el día 25 de abril lo siguiente

“Acusamos recibo a la reclamación presentada por XXX, que nos hace seguir con fecha 5 de abril de 2017 y que ha tenido entrada en este Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente, con el número de referencia arriba indicado.”

I. OBJETO DE LA RECLAMACION

XXX muestra su 'disconformidad por no recibir comunicación en relación la Oferta Pública de Adquisición de la; acciones de Cementos Portland Valderrivas S.A. y que actualmente están excluidas de cotización.

II. ALEGACIONES

En relación con el asunto que nos ocupa, pasamos a hacer las siguientes consideraciones:

Interesados por cuanto expone el Sr. XXX y una vez puestos en contacto con la unidad interna correspondiente, nos informan que la carta de notificación de OPA de Fomento de Construcciones y Contratas, S.A. sobre Cementos Portland Valderrivas, S.A., que le acompañamos como Anexo 1, fue generada y puesta a disposición de su envío con la debida antelación.

Asimismo, le participamos que según establece la Comisión Nacional del Mercado de Valores para este tipo de comunicaciones:

"(...) dentro de las obligaciones de las entidades que prestan el servicio de administración de valores, se encuentra la de facilitar con la debida diligencia y celeridad información a sus clientes sobre el procedimiento a seguir para cursar instrucciones en el contexto de aquellas operaciones societarias llevadas a cabo por compañías de cuyas acciones son titulares, (. .).

No obstante, la norma española no exige que esta información debe comunicarse mediante correo certificado o con acuse de recibo, por lo su comunicación. Mediante correo ordinario o, por el medio alternativo, que hubiera sido acordado por las partes, serla suficiente para cumplir con los preceptos normativos”.

Por otra parte, en relación a la operación de referencia, si D. XXX no cursaba instrucciones al respecto, las acciones objeto de controversia serian excluidas de negociación, pudiendo llegar a realizarse una venta forzosa sobre los clientes que no acudieran voluntariamente, hecho que no sucedido, debido a que FCC no alcanzo los requisitos necesarios para ejecutar dicha venta forzosa, por lo que el Sr. XXX continua con sus títulos de Cementos Portland Valderrivas S.A. Se adjunta como Anexo 2, Hecho Relevante de FCC informado sobre el resultado de la OPA de exclusión.

Por último, con fecha 23 de febrero de 2017, Bolsa de Bilbao comunico la exclusión de negociación de las acciones de Cementos Portland Valderrivas S.A., que le incluimos como Anexo 3.

III. CONCLUSION

De cuanto antecede, entendemos que la operativa llevada a cabo por esta entidad ha sido correcta.

.- Adjunta la documentación que se describe anteriormente

- 3.- El Protector del Inversor remitió dicha documentación al reclamante con fecha 8 de junio de 2017, de conformidad con el Procedimiento

B) FUNDAMENTOS

- 1.- La cuestión que se plantea en este procedimiento consiste en determinar si se observaron los principios y disposiciones aplicables en la comunicación de la Entidad al reclamante sobre la operación de OPA de exclusión de las Accs. Cementos Portland Valderrivas y, más concretamente, si el depositario ha realizado los actos necesarios para que los valores depositados conserven el valor y los derechos que les corresponden.
- 2.- En las alegaciones presentadas, la entidad depositaria considera que la carta de notificación de la OPA de Fomento de Construcciones y Contratas, S.A., sobre Cementos Portland Valderrivas, *“fue generada y puesta a su disposición de su envío con la debida antelación”* añadiendo que *“la norma española no exige que esta información debe comunicarse mediante correo certificado o con acuse de recibo, por lo que su comunicación mediante correo ordinario o, por el medio alternativo que hubiera sido acordado por las partes, sería suficiente para cumplir con los preceptos normativos”* y concluye que si no se cursaban instrucciones las acciones objeto de controversia serían excluidas de negociación, pudiendo llegar a realizarse una venta forzosa sobre los clientes que no acudieron voluntariamente

3.- La obligación de facilitar información por parte de la entidad depositaria está prevista en la normativa de actuación en los mercados de valores y se recoge en el contrato de administración y depositaria de valores que firman las partes, mediante el cual las entidades depositarias asumen obligaciones de gestión y administración de los valores de sus clientes, entre ellos informar de las operaciones que sean publicadas por las sociedades emisoras de los valores depositados o administrados que confieran derechos al titular o requieran su conformidad, así como que los valores depositados conserven el valor y los derechos que les corresponden.

4.- El Protector del Inversor mantiene que en los hechos relevantes que afectan a los valores y que pueden ser considerados incluidos bajo el epígrafe de administración, hay casos en los que no es necesaria la contestación explícita del depositante, como en los casos de comunicaciones de ampliación de capital, y se recoge habitualmente una cláusula cautelar en virtud de la cual, en caso de falta de contestación, se venden los derechos o se suscriben las acciones.

En esos supuestos en los que se produce una disposición de los valores del titular ante la falta de respuesta, se considera que, en caso de no cursar instrucciones, se produce una pérdida objetiva e irreversible, como es la de los derechos de suscripción no vendidos y que no se utilicen para suscribir nuevas acciones.

La práctica habitual en esos supuestos, que se puede considerar comprendida entre las buenas prácticas, consiste simplemente en remitir el impreso de aviso de la operación con la pertinente indicación sobre la venta de derechos o, en su caso, suscripción de acciones.

5.- En una opa de exclusión, nos encontramos ante un supuesto diferente del anteriormente descrito ya que se trata de una situación que afecta a los valores pero en la que es necesaria la contestación expresa del depositante.

6.- La propia existencia de una previsión legal en cuanto a los supuestos de venta forzosa denota que es factible que el depositante decida no acudir a una OPA y, por tanto, mantener en su poder los valores ya que únicamente cuando se den los presupuestos recogidos en la normativa y mediando la decisión de la entidad podrá ser obligado a su venta forzosa.

- 7.- En el caso que nos ocupa, no parece que esté justificado que el intermediario venda los valores, acudiendo a la OPA, sin recibir las correspondientes instrucciones del titular al respecto. Si bien se producirá una pérdida de liquidez el titular mantendrá sus valores y, como se ha indicado, la propia existencia de la venta forzosa en determinadas circunstancias pone de relieve el derecho del titular a mantener los valores si esa es su elección.
- 8.- No cabe exigir de la entidad depositaria una forma de remisión de la información con garantías adicionales en cuanto a su recepción por el depositante ni, por tanto, por correo certificado u otros modos que permitan a la entidad probar su remisión.

No obstante, la entidad debería valorar si, en casos como el presente, aun no siendo exigible, podría ser conveniente arbitrar modos adicionales de contactar con el titular para advertirle y confirmar la información disponible y la situación de falta de liquidez que se producirá.

C) CONCLUSIÓN

No es exigible a la entidad que la remisión de la información al titular se realice por correo certificado u otros modos diferentes a los habitualmente utilizados en la interlocución con su cliente.

SELECCIÓN DE ACUERDOS

De acuerdo con la labor conciliadora que tiene atribuida el Protector del Inversor, a la que anteriormente ya se ha hecho referencia en el Informe Final del Protector del Inversor, , a lo largo del año 2017 se tramitaron diversos expedientes que finalizaron en acuerdo entre la partes. A continuación, se mencionan algunos de ellos a modo de ejemplo.

ACUERDO ACERCA DE LA RECLAMACION SOBRE DISCONFORMIDAD CON LOS CANONES APLICADOS POR BOLSA DE MADRID.

El reclamante cursa varias órdenes seguidas de compra de acciones y dos se realizan al mismo cambio, liquidándose de forma fraccionada.

Dado traslado a la Supervisión de Mercado nos indican que: *la aplicación de procedimiento de cánones se ha realizado conforme a la información comunicada por el miembro de mercado. Asimismo cabe recordar que la agrupación de dichas operaciones no recae en Bolsa de Madrid, sino en el miembro de mercado.....”*

En cumplimiento de sus normas, el Protector del Inversor lo envió al reclamante la respuesta a su reclamación haciendo hincapié en que, de acuerdo con las normas del mercado, las operaciones para poder agruparse tiene que estar en una única comunicación con la misma referencia del titular, siendo ésta condición indispensable.

No existió ninguna irregularidad sino falta de conocimiento de las normas del mercado, por lo que es conveniente su difusión para evitar posibles reclamaciones.

ACUERDO SOBRE LA EJECUCION DE UNA ORDEN DE FORMA FRACCIONADA

Un inversor particular presentó una reclamación sobre la realización de una operación de compra limitada, la cual se ejecutó de forma fraccionada con la consiguiente duplicidad de gastos.

El inversor recurre a la del Protector del Inversor, en su función conciliadora, tras haberse dirigido antes al defensor del cliente de la entidad implicada y no haber encontrado una respuesta satisfactoria a la situación planteada.

Consultada la Sociedad de Bolsas se verifica que la orden se negoció a los mejores precios que había en el momento de su introducción y a cambios inferiores por el límite de la orden, que pueden alcanzar a la totalidad de la orden o a una parte de ella únicamente por lo que puede producirse fraccionamiento.

De acuerdo con las normas de funcionamiento del Sistema de Interconexión Bursátil el cambio límite asegura que por encima de ese precio no se puede comprar pero sí a cambios inferiores y puede originar el fraccionamiento por falta e contrapartida para la totalidad, por lo que no se aprecia ninguna irregularidad.

Acuerdo por parte del reclamante cuando se comprueba la inexistencia de irregularidad y que su discrepancia en la ejecución de las ordenes provenía de falta de información en cuanto a la operativa del mercado

BAJA RENUNCIA VOLUNTARIA Y DEJAR DE INCURRIR EN LOS GASTOS DE CUSTODIA

Un inversor particular solicita ayuda al Protector del Inversor con el fin de que se dieran de baja de su cuenta de valores las Obligaciones Uniasa Em. Mayo de 1990, a día de hoy inexistente puesto que se había realizado una quita del 80% y había sido saldada la deuda restante.

El inversor recurre a la del Protector del Inversor, en su función conciliadora, tras haberse dirigido durante 10 años a la entidad implicada y no haber encontrado una respuesta acorde con la situación planteada, si bien le cobraban los gastos de custodia de las citadas obligaciones al reclamarlos sin poder cancelar la cuenta de valores en la entidad implicada.

Puestos en contacto con el departamento de Sociedad de Gestión de los Sistemas de Registro, compensación y Liquidación de Valores, S.A.U. "Iberclear" nos informan que se puede solicitar la baja de las mencionadas obligaciones y el procedimiento para llevarlo a cabo.

La reclamación se resuelve haciéndole llegar a la entidad implicada el formulario para que solicite a Iberclear la baja de las obligaciones, y dando el oportuno traslado de la comunicación al reclamante.

Estos acuerdos contribuyen a reforzar el interés del inversor particular por el Protector del Inversor.

FISCALIDAD SOBRE UNA OPERACIÓN BURSÁTIL

Un reclamante particular acude al Protector del Inversor en relación con una venta realizada mediante una oferta pública de adquisición y comunicada a la administración tributaria por la entidad depositaria y la entidad intermediaria de la citada operación.

El Protector del Inversor se dirigió a la entidad intermediaria, la cual contestó que según la legislación vigente es la entidad intermediaria la obligada a informar a la AEAT de la operación de venta, así mismo esta oficina se dirigió a la entidad depositaria quien identificó la incidencia producida y rectificó la situación.

Acuerdo con una solución satisfactoria del conflicto por la manifestación del reclamante ante el Protector del Inversor, instancia independiente y neutral, y mediante una consulta contribuye a la aceptación de la pretensión del Inversor.

