



BOLSA DE MADRID



a SIX company



# PROTECTOR DEL INVERSOR

## INFORME ANUAL

# 2021



## Índice

- 1 EL MERCADO BURSÁTIL EN 2021. BREVE RESUMEN.**
- 2 LA FUNCIÓN DE LA OFICINA DEL PROTECTOR DEL INVERSOR DE BOLSA DE MADRID**
- 3 ACTIVIDADES DE LA OFICINA DEL PROTECTOR EN 2021**
  - 3.1 LABOR INFORMATIVA Y DIVULGATIVA
    - Información Bursátil
    - Información Financiera
    - Información relacionada con Hechos Relevantes
    - Otros asuntos objeto de consulta
  - 3.2 RESOLUCION DE QUEJAS Y CONTROVERSIAS
- 4 RECOMENDACIONES EN FUNCION DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS PLANTEADAS**



## 1 EL MERCADO BURSÁTIL EN 2021. Breve resumen.

El año 2021 ha seguido marcado sin duda por el gravísimo impacto de la crisis sanitaria generada por la pandemia provocada por la COVID-19 en prácticamente todos los ámbitos, entre ellos, el bursátil. A pesar de ello, durante 2021 la Bolsa española tuvo un comportamiento más optimista que el año anterior, si bien la continuidad de la pandemia ha sido un factor determinante en su comportamiento.

A pesar de su repunte y nuevas perspectivas favorables, motivadas por la progresiva supresión de las restricciones y el apoyo económico a las empresas, el mercado bursátil ha sido muy sensible a las incertidumbres que fueron apareciendo en relación a la pandemia (evolución del virus y sus variantes, índice de población vacunada versus eficacia sobre las nuevas variantes, medidas adoptadas para paliarlas...etc). Adicionalmente, la creciente inflación y la escasez de determinados recursos afectando la fluidez de la cadena de suministro, que ha ralentizado el sector servicios ha contribuido a la inseguridad e incertidumbre del accionista.<sup>(1)</sup>

No obstante todo lo anterior, la base de inversores minoristas alcanzó en 2021 un porcentaje del 17,1%.

En 2021, han debutado en el mercado de capitales dieciocho nuevas compañías de las cuales tres (Acciona Energía, Ecoener y Línea Directa) lo han hecho en la Bolsa de Valores y el resto en el segmento BME Growth, del mercado BME MTF Equity.

El IBEX 35® ha experimentado un crecimiento anual del 7,93%, si bien fue durante el primer mes del 2021 cuando este índice alcanzó su nivel más bajo estando por debajo de los 8.000 puntos.

Por sectores, las compañías de tecnología y telecomunicaciones son las que arrojan un mayor crecimiento de capitalización con un 21,3% (+15.500 millones de euros) y tras ellas las compañías de servicios financieros, de la mano de los bancos, con un 18,3% de incremento anual (+24.800 millones). La no prolongación de las recomendaciones del Banco Central Europeo de congelar el reparto de dividendos durante el pasado año ha tenido un efecto positivo para estas compañías.

El volumen de negociación de las acciones cotizadas alcanzó un importe de 378.435 millones de euros, y un total de 45,1 millones de negociaciones en el mercado de valores. Estos importes han presentado descensos, tanto en efectivo negociado (-11,9%) como en el número de negociaciones intermediadas (-19%), respecto a sus valores del ejercicio 2020. Resulta destacable el aumento del volumen de las acciones de empresas cuyas acciones negocian en el segmento BME Growth, un 22,5%.<sup>(2)</sup>

---

<sup>1</sup> A la fecha de elaboración de este informe, son conocidas circunstancias de conflictos geopolíticos, así como tasas de alta inflación que hacen llamar a la cautela; de forma que hay que revisar las consideraciones de los distintos informes y previsiones que se han realizado por distintos agentes e instituciones a fin de ser replanteadas a la luz de las actuales circunstancias.

<sup>2</sup> Fuente: Informe de Mercado 2021 BME



## 2 LA FUNCIÓN DE LA OFICINA DEL PROTECTOR DEL INVERSOR DE BOLSA DE MADRID

La institución del Protector del inversor fue creada mediante la Circular 8/1991, de 22 de octubre, de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Madrid. Posteriormente, dicha Institución se recogió también en el Reglamento de la Bolsa de Valores de Madrid, aprobado en diciembre de 2017.

La Institución del Protector del Inversor de la Bolsa de Madrid tiene, desde sus comienzos, un doble objetivo. Por una parte, el derivado 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, por otra parte, la resolución de reclamaciones interpuestas por inversores respecto a operaciones sobre valores negociados en la Bolsa de Madrid.

Con fecha 24 de marzo de 2021 el Consejo de Administración de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Madrid nombró nueva Protectora del inversor titular de esta Oficina tras la jubilación del anterior titular.

En aplicación de lo dispuesto en la mencionada Circular 8/1991, concretamente en su artículo 5º, apartado 3, el presente informe debe elevarse al Consejo de Administración de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Madrid, “en el que se resumen las actuaciones practicadas durante el ejercicio anterior, exponiendo las sugerencias y observaciones de carácter general que estime necesarias”.

Se presenta este Informe dividido en dos apartados diferenciando, respectivamente, la función del Servicio de Información y del del Servicio de Resolución de Conflictos. En cada uno se aborda, de un lado las solicitudes de información y peticiones de los inversores, sus cifras, materias y tendencias, y de otro las contestaciones dadas por el Protector del Inversor, a través de sus respuestas a consultas e informes, así como otras actuaciones realizadas por la Oficina.

## 3 ACTIVIDADES DE LA OFICINA DEL PROTECTOR EN 2021

### 3.1 LABOR INFORMATIVA Y DIVULGATIVA

El desarrollo de la función informativa del Protector del Inversor durante el año 2021, canalizada a través del Servicio de Información General, queda sintetizada en los datos que contienen los cuadros que a continuación se detallan, y que reflejan, por una parte, los perfiles de los solicitantes de información y, por otra, las materias sobre las que han versado tales solicitudes de información.

	AÑO 2020	AÑO 2021
Inversores particulares	95%	96%
Miembros del Mercado y Entidades Financieras	1%	2%
Entidades Emisoras	4%	2%
Medios de Comunicación	-	-
Servicios de Estudios y departamentos de análisis	-	-
Centros Universitarios, Culturales y otros	-	-
<b>Totales</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

El inversor particular sigue siendo el principal solicitante de información, representando el 96 % del total de solicitudes de información, un 1% más que el año anterior. El canal principal de comunicación ha sido el telefónico seguido del correo electrónico, medios que, con motivo de la pandemia, se han convertido en exclusiva forma de contactar con la Oficina del Protector. Durante el pasado año 2021 se han recibido cerca de 1.600 llamadas y más de 500 correos electrónicos desapareciendo casi por completo el correo ordinario, así como que los inversores acudan personalmente a la Oficina del Protector del Inversor, entre otros motivos, por la continuidad de la declaración de Pandemia.

La afluencia de llamadas o de correos electrónicos con las consultas de los inversores viene motivada por iniciativa propia de éstos o bien por indicarlo y referenciarlos entidades financieras, asociaciones de consumidores y usuarios, instituciones o la Comisión Nacional del Mercado de Valores, quienes, ante dudas o cuestiones generales de información sobre el funcionamiento del mercado y la operativa bursátil suelen remitir al inversor a esta Oficina. 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, considerándolo una vía eficaz y segura por la que obtener dicha información sobre la ejecución de operaciones bursátiles.

Igualmente se ha solicitado información a esta Oficina mediante solicitud con carácter probatorio en el seno de procedimientos judiciales de reclamación.

En el ejercicio 2021, el elevado número de consultas de información venían causadas por el desconocimiento de los inversores de las normas de contratación que se aplica para la negociación de valores en el mercado bursátil español.

Esta Oficina del Protector del Inversor se sigue considerando como una vía eficaz y segura por la que obtener información y resolver dudas sobre la ejecución de operaciones bursátiles y difusión de las normas de contratación del mercado.

Las consultas de información de los miembros del mercado y de las entidades financieras suponen un 2% del total y son relativas a los cambios históricos de los valores de los que son depositarios, para ofrecérselo, como un servicio más, a sus propios clientes, y se concentran, de manera especial, en el periodo de declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. En el resto del año las consultas se centran en la gestión de testamentarias de sus depositantes y en la solicitud de certificaciones. Continúa la tendencia de, en muchas ocasiones, remitir al inversor a esta Oficina para obtener los datos que precisan para cumplimentar dichos trámites.

Con respecto a las entidades emisoras de valores cotizados en Bolsa, se mantiene la misma tónica que en años anteriores, ya que recaban una información muy puntual, y sus solicitudes se centran en la emisión de certificaciones de cotización con ocasión de operaciones societarias (dividendo opción, ampliaciones mediante aportaciones no dinerarias, y canjes de obligaciones convertibles en acciones).

Por último, cabe mencionar que cada vez son menos relevantes el número de solicitudes efectuadas por los servicios de estudios y departamentos de análisis, así como las efectuadas por los estudiantes en la búsqueda de datos para la elaboración de trabajos. Esto se debe a que se dirigen directamente a Bolsas y Mercados Españoles, Market Data, filial de BME especializada en la generación de flujos de información, para obtener datos en tiempo real, información fin de día e información histórica en distintos formatos.

### 3.1.1 CLASIFICACION DE LA INFORMACION SOLICITADA

En el cuadro presentado a continuación hemos clasificado las materias objeto de información en cuatro categorías. En este año 2021 es de destacar que la información solicitada, englobada bajo el epígrafe de "Otros", ha sido la más requerida por los inversores y, junto con la petición de información Bursátil, alcanzan más del 75% de las consultas, encontrándose entre dicho apartado "Otros" las consultas que se detallan en el apartado "Materias objeto de información"

	AÑO 2020	AÑO 2021
Información Bursátil	20%	27%
Información Financiera	-	-
Hechos relevantes Sociedades	34%	24%
Otros	46%	49%
<b>Totales</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



Se aprecia el interés de los inversores por la operativa bursátil, ya sean noveles o experimentados, por conocer el detalle de la negociación, los participantes, su funcionamiento, por familiarizarse con la terminología, seguir los mercados y resolver cualquier duda que les surja en el día a día y que pueda tener incidencia en su cartera de acciones.

## Información Bursátil

Dentro de la función informativa que desarrolla la Oficina del Protector del Inversor se resuelven a diario consultas y solicitudes de información general de la más diversa índole, desde los cambios realizados por los valores cotizados en tiempo real (aunque paulatinamente estas solicitudes van disminuyendo por la facilidad de consultarlos en la red), o los cánones asociados a la operativa, hasta las solicitudes más complejas sobre detalles del funcionamiento del mercado bursátil español, entre las que se encuentran las consultas sobre características de las distintas tipologías de las órdenes, la forma de asignación de las unidades de contratación en las subastas y el funcionamiento de los rangos estático y dinámico de cada valor negociado en el Sistema de Interconexión Bursátil.

Es en estas consultas donde el Protector del Inversor ejerce su labor divulgativa e informativa que engloba, desde informar sobre cómo obtener todo tipo de información de la Bolsa en la página web tanto de Bolsa de Madrid como de instituciones como CNMV, hasta obtener una primera información para aproximarse al mercado bursátil: Quiero invertir en bolsa, ¿por dónde empiezo? o cómo formar un club de inversión. Con frecuencia también se reciben solicitudes de información que suponen un primer contacto con los mercados financieros. No obstante, tanto por el número como por el contenido los inversores van adquiriendo mayor conocimiento del mercado bursátil español, aunque coexisten con inversores menos experimentados a los que es necesario explicar los conceptos más elementales de la inversión en Bolsa.

Este año se ha detectado un aumento del interés de los inversores por confirmar que los miembros, a través de los cuales realizan su operativa de contratación bursátil, son entidades autorizadas para prestar servicios de inversión. Para ello les mostramos cómo consultar el Registro que, a tal efecto, pone a disposición del público la Comisión Nacional del Mercado de Valores en su página web. Lamentablemente en algunas ocasiones, esta búsqueda viene precedida por una mala experiencia anterior.

Destaca también la solicitud de información de cotizaciones históricas de valores admitidos a negociación en la Bolsa de Valores de Madrid. Esta información es solicitada no sólo por parte de inversores particulares sino también por las entidades financieras, con la finalidad de ofrecer esta información a sus clientes, como un servicio más.

Como viene siendo habitual año tras año, durante el periodo en el 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 para recabar información sobre las fechas de adquisición de acciones y



los precios de adquisición, encontrando de forma recurrente el mismo problema el inversor relativo al desconocimiento de la valoración de su ganancia patrimonial por desconocer u olvidar o extraviar el precio de adquisición de sus acciones.

A lo largo de este año han sido muy frecuentes las consultas de los inversores acerca de la capacidad de actuación ante la exclusión de negociación de los valores en Bolsa interesándose en cómo se puede vender una acción que ya no cotiza en Bolsa o la generación de gastos y comisiones una vez excluida.

## Información Financiera

En este año 2021, no ha habido solicitud de información financiera periódica, tanto trimestral como anual, ya que los inversores particulares tienen acceso a esta información a través de distintos medios de comunicación. En años anteriores han sido los inversores ajenos al manejo de las nuevas tecnologías los que se suelen poner en contacto con esta Oficina para solicitar esa información.

## Información relacionada con Hechos Relevantes

En este apartado se engloban las consultas que con motivo de los hechos relevantes que las entidades emisoras comunican a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, han suscitado dudas en el inversor dada la trascendencia que los mismos tienen en sus decisiones de inversión.

En este apartado cabe destacar:

- Consultas sobre los distintos acuerdos que adoptan las entidades emisoras en sus Juntas Generales, tanto ordinarias como extraordinarias. Especialmente demuestran interés por el calendario de dividendos, su cuantía y la evolución respecto al ejercicio anterior. Con la proliferación de la remuneración al accionista en la modalidad de scrip dividend, muchas han sido las consultas sobre las fechas claves y las opciones que, como inversor, existen para cobrar dicha retribución.
- Así, por ejemplo, ha sido de mucho el interés acerca del Dividendo Flexible repartido por Telefónica en este ejercicio. En este año 2021, ha sido considerable el interés y las consultas planteadas especialmente sobre las fusiones entre entidades bancarias, Caixabank y Bankia, o Unicaja y Liberbank. También han sido tema de consulta la OPA de la que fue objeto Biosearch (antigua Puleva Biotech) por parte del grupo irlandés de alimentación Kerry que se alzó con el 90% y forzó la exclusión de Bolsa de Biosearch, y la OPA de exclusión de Barón de Ley.
- Aclaraciones y consultas sobre las principales condiciones de las operaciones financieras sobre valores, como ampliaciones de capital, ofertas públicas de adquisición de valores, splits, devoluciones de nominal, entre otras.



## Otros asuntos objeto de consulta

Dentro de este epígrafe se engloban las respuestas a consultas sobre determinados acontecimientos y hechos económicos, que tienen incidencia en el mercado bursátil español, así como las respuestas a consultas relacionadas con el funcionamiento del mercado, sus normas, y todo lo relacionado con sus participantes. Caben destacar las siguientes materias:

- **Precio mínimo de cotización.** Aunque en menor número que en años anteriores, se han recibido llamadas sobre la aplicación del requisito de contratación mínima por lotes de valores cuya cotización sea inferior o igual a 0,01 euros. En la actualidad sólo dos valores están sujetos a este requisito de contratación en lotes de 100 acciones (Nyesa y Abengoa Clase B).
- **Coste de Comisiones generadas por valores excluidos.** Son recurrentes las consultas, aunque planteadas con formato de quejas, por el elevado coste de las comisiones y los gastos de custodia o de depósito de los valores de sociedades excluidas de cotización que en muchos casos se encuentran inactivas. Desde esta Oficina se informa del procedimiento previsto por Iberclear para la renuncia voluntaria al mantenimiento de la inscripción en el registro de anotaciones en cuenta, siempre que se cumplan los supuestos establecidos.
- **Costes por administración de warrants.** Otro tema que suscita las quejas de los inversores en cuanto a los costes que asumen los inversores por la administración y custodia de sus valores, son los warrants que les fueron asignados por su condición de accionistas de la compañía y que mantienen en cartera por no poder venderlos, bien porque no están admitidos a negociación en ningún mercado secundario o bien porque al estar suspendido de cotización el subyacente, los warrants tampoco se pueden negociar. En el siguiente apartado, Servicio de Protección, haremos hincapié en esta problemática.
- **Valores que cotizan en otros mercados.** Continúan llegando a esta Oficina consultas de información sobre valores que cotizan en el Mercado AIAF, MEFF y en BME MTF Equity, segmento GROWTH (anterior MAB). A través de las herramientas disponibles se les facilita la información solicitada o se les orienta sobre dónde deben dirigir su consulta.
- **Plataformas de trading.** Cabe destacar este año las solicitudes de información por parte de inversores acerca de las plataformas de trading y sobre otras entidades dedicadas a prestar servicios de inversión. Esto es consecuencia del auge del interés sobre cómo invertir u obtener formación sobre la operativa en la bolsa que alcanza máximos de los últimos años en Google y redes sociales.



### 3.1.2 LABOR ORIENTADORA EN CONSULTAS AJENAS A LA COMPETENCIA DE LA OFICINA Y LABOR DIVULGATIVA.

Por último, son numerosas las consultas y peticiones de información sobre asuntos en los que no es competente el Protector del Inversor, en especial sobre la fiscalidad de operaciones, la manipulación del mercado, la aprobación de ofertas públicas de adquisición, el registro de entidades autorizadas para prestar servicios de inversión, o cuestiones de índole penal. En estos casos se les orienta sobre dónde deben dirigir sus consultas.

Resulta oportuno mencionar en este punto las peticiones de información que recibimos sobre cursos y formación específica en el mercado y activos de renta variable. De nuevo, la función del Protector del Inversor contribuye a ampliar la cultura financiera del inversor particular, de manera que, al tener un mayor conocimiento sobre el funcionamiento del mercado bursátil y los productos negociados, se puedan evitar posibles efectos no deseados por desconocimiento.

La Oficina del protector del inversor ha colaborado con el Instituto BME en el curso organizado con el Consejo General del Poder Judicial para, en lo que a esta Oficina se refiere, informar a jueces y magistrados de la existencia de esta figura así como de la fuente de información que puede suponer para conocer la operativa bursátil en determinadas reclamaciones que lleguen a sus juzgados y Tribunales.

Además, durante este año 2021 se han mantenido contacto con asociaciones de consumidores y usuarios financieros para compartir inquietudes del inversor y otras entidades relacionadas con servicios de inversión para conocer y compartir las problemáticas surgidas.

Por parte de esta Oficina se están dando los pasos precisos para poder realizar estas recomendaciones mediante comunicaciones emitidas en medios ágiles y de difusión rápida como redes sociales o páginas web a fin de realizar una labor divulgativa de las recomendaciones que se presentan el presente informe.

## 3.2 RESOLUCION DE QUEJAS Y CONTROVERSIAS

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 bursátil español y la posición y alegaciones de las partes, con el fin de

obtener 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 financiera ha ido mejorando, de manera que la labor del Protector del Inversor se ha ido convirtiendo en más formativa y preventiva que en 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 persona justa en la solución de las quejas y reclamaciones.

La actuación del Protector del Inversor en este ejercicio también ha sido requerida por temas, que, si bien son bursátiles, son ajenos a la competencia del Protector del Inversor, como es el caso de valores extranjeros negociados en mercados internacionales, valores en divisa, criptomonedas, productos apalancados ajenos a nuestro mercado, como los CFD, etc... Por otro lado, también se percibe un aumento de las consultas solicitando orientación sobre dónde dirigir las reclamaciones que los inversores quieren plantear por cuestiones con plataformas internacionales de trading o con algunas entidades dedicadas a prestar servicios de inversión, algunas veces sin contar con la autorización ni estar registradas en la CNMV.

Un tema que ha tenido un peso considerable dentro de las consultas recibidas, tanto en el buzón de correo electrónico como telefónicamente, y al que nos referíamos anteriormente, son los warrants con subyacente Abengoa B (Ticker AB002).

Como se comentaba anteriormente en este informe, este instrumento fue recibido por los accionistas de Abengoa por ostentar dicha condición y por ejecución del Contrato de Reestructuración de Abengoa donde se acordó la entrega a los accionistas preexistentes de un número de warrants igual al número de acciones que tuvieran de la compañía.

Cabe mencionar que desde el 14/07/2020 las acciones de Abengoa Clase A y Abengoa Clase B permanecen suspendidas de cotización y, aunque la CNMV monitoriza a la compañía para decidir su vuelta a la negociación, cuando un valor se suspende, la contratación de todos los productos que tienen como subyacente este valor queda suspendida también, de forma que actualmente los warrants de Abengoa se encuentran suspendidos de negociación y no se permiten órdenes ni operaciones de ningún tipo hasta que el subyacente vuelva a cotizar con normalidad.

Si bien se trata de un instrumento financiero en el que concurren unas características específicas, la normativa aplicable no permite su negociación en sesión abierta, por lo que se precisa la intervención del intermediario financiero para las operaciones bursátiles que pretendan realizarse.



Esta circunstancia genera las mencionadas consultas, principalmente, cuando el inversor está habituado a utilizar los servicios “bróker on-line” ofrecidos por las entidades financieras.

Desde la Oficina del Protector del Inversor de la Bolsa de Madrid indicamos esa intervención del intermediario financiero y que, en caso de duda, dicho intermediario proceda a consultar con el departamento Supervisión de los mercados de Renta Variable de BME la ejecución de la operación, indicando los detalles de esta. Por ello, se hace indispensable el conocimiento de dicha casuística y la voluntad del intermediario que haga posible esta negociación.

Todo ello se traduce en consultas sobre las posibilidades que existen para desprenderse de estos valores. Los inversores nos trasladan su desconocimiento sobre los warrants, y la preocupación de tener en cartera un producto complejo que no han comprado por iniciativa propia, sino que, en su momento, les fueron asignados como parte del Contrato de Reestructuración de Abengoa donde se acordó la entrega a los accionistas pre-existentes de un número de warrants igual al número de acciones que tuvieran de la compañía. En la mayoría de los casos no entienden su funcionamiento y además les genera un coste de mantenimiento que puede llegar a superar el valor de mercado de los mismos.

Desde esta Oficina hacemos hincapié en la importancia de la información al accionista. Gracias a la digitalización de los documentos y a la accesibilidad que proporciona la red, el accionista tiene fácil acceso mediante la página web de las emisoras y sus apartados de “información a inversores” a la documentación que van a ser objeto de presentación y en su caso aprobación a la Junta General de Accionistas, así como a los textos completos de las propuestas de acuerdo sobre todos y cada uno de los puntos del orden del día. Estar bien informado previamente y conocer las próximas actuaciones de la compañía, fruto de los acuerdos adoptados por la Junta General de Accionistas, puede evitar que los inversores se encuentren en situaciones como la que acabamos de describir por desconocimiento.

Otra emisión que también protagoniza una parte de las consultas que hemos recibido sobre este tema, son los warrants de DEOLEO. Aunque con términos y condiciones diferentes a la anterior, tales como no estar admitidos a negociación en un mercado secundario y contemplar la posibilidad de renuncia, es otro ejemplo que reafirma la importancia de estar bien informado. El accionista de DEOLEO que no estuviera interesado en recibir los warrants que les corresponderían disponía de un plazo para renunciar, con lo que podría haber evitado tenerlos en cartera simplemente comunicando a su entidad su voluntad de renuncia. Toda esta información se recogía en el documento elaborado por el emisor DEOLEO, S.A., “NOTA SOBRE LAS ACCIONES”, disponible en su página web y en la página web de la CNMV. Además, la compañía puso a disposición de los inversores un teléfono de información.

Otro tema que ha protagonizado algunas de las consultas recibidas ha sido la ampliación de capital de DIA (Distribuidora Internacional de Alimentación) que, por la estructura de su capital (Letterone era propietario del 75% del capital de la compañía antes de la operación) y por el elevado número

de acciones de la operación (51.400 millones de títulos), suscitó gran interés de los accionistas minoritarios. La posterior evolución de la acción en el mercado ocasionó cierta incertidumbre entre los inversores que solicitaban información acerca de una posible exclusión del mercado del valor.

Finalmente cabe mencionar las consultas relativas a CODERE, S.A, sobre su situación y proyección a corto plazo. En estos casos siempre nos remitimos a la documentación que la compañía presenta al regulador y mostramos al inversor la forma en la que puede consultarse en la página web de la CNMV. La Junta General de la compañía ha aprobado la disolución de Codere S.A, y la solicitud de suspensión y exclusión de cotización de las acciones.

A continuación, presentamos un cuadro en el que se recoge cómo se han desarrollado los distintos expedientes (quejas/reclamaciones) abiertos en esta Oficina durante este año 2021, además puede observarse la evolución con respecto a las reclamaciones del ejercicio anterior:

	AÑO 2020	AÑO 2021
Acuerdos	-	-
Consultas contenciosas	100%	50%
Informes finales / Favorables	-	-
No competentes	-	50%
Desistimientos	-	-
Informes finales / Favorables	-	-
Pendientes	-	-
<b>Totales</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

En líneas generales, hemos apreciado en los últimos años un descenso significativo en el número de reclamaciones presentadas ante esta Oficina, así como una disminución del grado de conflictividad en cuanto al fondo de las cuestiones planteadas. Este hecho está propiciado, en parte, porque en muchos casos vienen precedidas por una consulta previa que ayuda a evitar aquellas reclamaciones en las que no es competente el Protector del Inversor.

En este año 2021, sigue siendo destacable el elevado número de reclamaciones que han sido finalmente tramitadas como consultas, alcanzando el 50% de las mismas y que se han referido a la disconformidad del inversor particular en el modo en que se han realizado las operaciones por los miembros del mercado, o por las entidades financieras y que pueden llegar a resolverse con la oportuna aclaración por parte de esta Oficina, sin necesidad de tramitar un expediente. Las Consultas Contenciosas, en las que una discrepancia se resuelve al facilitar la información correspondiente, en este ejercicio han versado casualmente sobre el mismo tema:

Desconocimiento del funcionamiento de la orden “on stop” (stop loss) enviada por el inversor a través de su servicio de bróker on line. Este tipo de órdenes no es un tipo de orden reconocido en el mercado continuo español, por lo que los miembros que las faciliten a sus clientes, gracias a los algoritmos que desarrollen y ofrecen en sus servicios de bróker on line unilateralmente, deberán tramitar esa orden, de tal manera que hagan llegar al mercado un tipo de orden autorizado en el mismo, ya sea una orden limitada, de mercado o por lo mejor. Es por esto por lo que resulta conveniente consultar con la entidad e informarse con detalle de las características específicas de la orden “on stop” que pone a su disposición: su funcionamiento, activación, vigencia de la orden, cancelación automática, posibilidad de cancelación por su parte, tipo de orden que se lanza al mercado al activarse (de mercado, por lo mejor, limitada). De esta forma, el inversor no será ajeno al comportamiento de la orden según la evolución del mercado: cuándo se produce el motivo para su lanzamiento, momento en el que entra en el libro de órdenes, opciones de ejecución y posibilidades de cancelación.

## 4 RECOMENDACIONES EN FUNCION DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS PLANTEADAS

En aras a una mayor protección al inversor y a la información que éste debe obtener la recomendación de esta Oficina es la toma de las medidas siguientes:

- En aquellas emisiones que se encuentren en situación de inactividad, máxime cuando las compañías emisoras hayan sido liquidadas, y estén excluidas de negociación, las entidades participantes en Iberclear agilicen la activación del procedimiento de renuncia voluntaria previsto por Iberclear a tal efecto, en las Circulares 7/2001, de 18 de julio y la Circular 1/2003, de 1 de abril, ambas de Iberclear, en aras de que los inversores particulares no tengan que soportar el coste derivado del mantenimiento del registro de detalle de unos valores improductivos, sin liquidez, sobre los que no se puede ejercitar derecho alguno, y que, por estar representados por medio de anotación en cuenta tampoco se pueden retirar o dar de baja de la correspondiente entidad adherida.
- Así mismo, por la parte correspondiente a las entidades, nos referimos a lo indicado por el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores que “considera buena práctica que la entidad no repercuta al cliente comisiones de custodia en caso de que los valores depositados estén excluidos de cotización y resulten improductivos”.
- En aquellos valores en los que exista la condición de negociación en lotes de 100 unidades, se podría solicitar la colaboración de los intermediarios para que facilitasen la posibilidad

de reunir entre sus clientes las partidas inferiores a 100 títulos y agruparlas en lotes múltiples de 100 que si permitiese su negociación.

- En lo que respecta a Warrants con subyacente Abengoa B (ticker AB002) admitidos a negociación en el segmento "Warrants, Certificados y Otros Productos", aunque actualmente suspendidos de negociación, el inversor particular encuentra mucha dificultad para poder negociarlos. Así, se recomienda que cuando se levante la suspensión de cotización, el inversor interesado en su negociación deberá dirigirse al intermediario financiero con el desarrolla su actividad de compraventa de valores, quien a su vez deberá consultar con el departamento Supervisión de mercados de Renta Variable de BME indicando los detalles de esta. Por esto se hace indispensable el conocimiento de dicha casuística y la intervención del intermediario para que se haga posible esta negociación.
- En lo relativo a la problemática de obtener el precio de adquisición de unas acciones cuando ya se ha superado el plazo en el que el depositario tiene obligación de mantener esta información, sería oportuno que las entidades informaran al inversor de la importancia de salvaguardar esta información en aras de evitar problemas futuros. Así mismo, podría contemplarse la posibilidad de ampliar el periodo en el que los inversores puedan solicitar los datos relativos a las operaciones con instrumentos financieros que hayan llevado a cabo.

En Madrid a 21 de marzo de 2022.

Gloria Martínez Picazo  
Protectora del inversor



BOLSA DE MADRID



**BOLSA DE MADRID**

Plaza de la Lealtad, 1  
28014 Madrid

[www.bolsamadrid.es](http://www.bolsamadrid.es)

[direccioncorreo@grupobme.es](mailto:direccioncorreo@grupobme.es)



---

Plaza de la Lealtad,1  
Palacio de la Bolsa  
28014 Madrid  
[www.bolsasymercados.es](http://www.bolsasymercados.es)

---

