

NORMAS DE PROCEDIMIENTO Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DEL PROTECTOR DEL INVERSOR DE LA BOLSA DE VALORES DE MADRID

Como complemento de la regulación contenida en la Circular 8/1991, de 22 de Octubre, de esta Bolsa, se dictan las normas de Procedimiento y Funcionamiento de la Oficina del Protector del Inversor de la Bolsa de Valores de Madrid que se establecen a continuación.

1ª.- NORMAS GENERALES DE ACTUACION

a) Confidencialidad de la información suministrada.

La información que se reciba de las partes implicadas tendrá carácter estrictamente confidencial, estando su uso reservado a facilitar el exacto conocimiento y adecuada resolución por el Protector del Inversor de la cuestión planteada.

b) Carácter sumario del procedimiento.

El Protector del Inversor dará a las precedentes actuaciones la necesaria celeridad, de forma que, asegurando un conocimiento suficiente de la cuestión suscitada, las reclamaciones tengan un examen sumario y una pronta resolución.

c) Calificación de las reclamaciones en cuanto al fondo.

El error de los reclamantes en los términos o expresiones empleados en sus escritos de reclamación no impedirá la apertura y desarrollo del procedimiento, siempre que del conjunto de los escritos puedan deducirse los términos fundamentales de la pretensión y la existencia de objeto de la misma.

d) Procedimiento escrito.

Todas las comunicaciones y demás actuaciones del procedimiento se realizarán por escrito. La Oficina del Protector del Inversor atenderá las consultas que se formulen por teléfono, sin perjuicio de que las reclamaciones deban presentarse por escrito para su tramitación.

e) Cómputo de los plazos.

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

f) Carácter rogado del procedimiento.

La Oficina del Protector del Inversor actuará a instancia de parte, de modo que el examen y resolución de las reclamaciones que se planteen se limitará al ámbito material al que se refiera el interesado en su escrito de interposición.

En cualquier momento del procedimiento el interesado podrá desistir de su reclamación y solicitar la devolución del expediente.

2ª.- PRESENTACION DE LA RECLAMACION.

De acuerdo con lo previsto en el número anterior, las reclamaciones ante el Protector del Inversor deberán presentarse por escrito y firmadas por la persona que reclame, recogiendo brevemente los hechos y fundamentos en los que se base su reclamación, y determinando las personas o entidades a las que se refiera o afecte.

3ª.- ACUSE DE RECIBO

La Oficina del Protector del Inversor acusará recibo de cada reclamación recibida, mediante comunicación al interesado, asignándole un número correlativo que servirá para identificar el expediente abierto en esta Oficina, así como para individualizar cuantas actuaciones procedan en relación al mismo.

4ª.- ADMISION DE LA RECLAMACION.

Una vez verificada la competencia del Protector del Inversor y determinada la existencia del objeto de la pretensión, la Oficina del Protector del Inversor, comunicará al interesado la admisión a trámite, declarando su competencia y el inicio de las actuaciones procedentes para el conocimiento y resolución de la cuestión formulada.

5ª.- AMPLIACION DE DOCUMENTOS O DATOS.

Cuando fuera precisa la ampliación de los datos o documentos presentados por el reclamante o la aportación de nuevos documentos que aclaren extremos no suficientemente conocidos sobre el objeto de la pretensión, la Oficina del Protector del Inversor lo pondrá en conocimiento del reclamante dándole un breve plazo, que, en todo caso, no será inferior a quince días, para que este aporte lo solicitado. Transcurrido dicho plazo sin contestación del interesado, la Oficina del Protector del Inversor podrá entender que existe un desistimiento tácito por el reclamante de su petición y, en consecuencia, podrá archivar las actuaciones respecto a la misma, comunicándolo así al interesado.

6ª.- ALEGACIONES DE LA ENTIDAD AFECTADA.

1. La Oficina del Protector del Inversor, dará traslado de las comunicaciones y documentos presentados por el reclamante a la entidad o entidades a las que se refiera la reclamación. La comunicación se dirigirá a los órganos de la entidad, indicando los Departamentos o Sucursales implicados en la reclamación, con el fin de asegurar la adecuada contestación por las personas o Departamentos competentes en el ámbito de esa entidad, dentro del plazo que, con arreglo al número siguiente se señale.

2. En el caso de que entidad afectada no haga llegar sus alegaciones al Protector del Inversor en el plazo de un mes, éste podrá prorrogar ese plazo hasta un máximo de otro mes, si la entidad afectada así lo solicitara, exponiendo las razones que justificaran la prórroga. Transcurrido el plazo sin que se haya obtenido contestación de la entidad afectada, se entenderá cumplido el trámite y se procederá a la emisión del informe final.

7ª.- TRASLADO DE ACTUACIONES Y NUEVAS ALEGACIONES DEL RECLAMANTE.

Una vez que se reciban las alegaciones de la entidad afectada, la Oficina del protector del Inversor podrá ponerlas de manifiesto al interesado para que manifieste lo que proceda a su derecho, en un plazo de 15 días. Transcurrido dicho plazo sin contestación del interesado, la Oficina del Protector del Inversor podrá entender que existe un desistimiento tácito por el reclamante de su pretensión y, en consecuencia, podrá archivar las actuaciones respecto a la misma, comunicándolo así al interesado.

Cuando el reclamante formulara más alegaciones después de conocer las de la entidad afectada, el Protector del Inversor las trasladará a dicha entidad. Si en el plazo de quince días no contestara, el Protector del Inversor podrá entender que no tienen más manifestaciones que realizar y emitirá el informe final.

8ª.- SOLICITUD DE ASISTENCIA A OTRAS PERSONAS Y ENTIDADES.

En cualquier momento del procedimiento, la Oficina del Protector del Inversor podrá dar traslado de las actuaciones, hechos o documentos a las personas o entidades interesadas. Asimismo, el Protector del Inversor podrá solicitar el concurso de las entidades de crédito, intermediarios financieros, entidades emisoras y restantes personas o entidades interesadas en las operaciones que se desarrollan en la Bolsa de Madrid. Igualmente, el Protector de Inversor podrá recabar de los Servicios y Departamentos de la Bolsa de Madrid, de las Sociedades en cuyo capital está partícipe, o de las Sociedades o Agencias de Valores y Bolsa, la colaboración y asistencia necesaria para la resolución de las reclamaciones que se le formulen.

9ª.- TERMINO DEL PROCEDIMIENTO.

El expediente no podrá finalizar más que por desistimiento expreso o tácito del reclamante, o por emisión de informe final.

10ª.- INFORME FINAL.

1. Una vez que se han oído las alegaciones de ambas partes, y considerado suficientemente estudiado el fondo del asunto, la Oficina del Protector del Inversor emitirá el informe final en el que, después de examinar los hechos planteados y las pruebas documentales y alegaciones suficientes para acreditar la exactitud de los mismos, manifestará su opinión acerca de lo fundamentado con acuerdo a derecho de la pretensión y en consecuencia, de las medidas a adoptar por ambas partes para la definitiva solución de las cuestiones planteadas. Este informe final se comunicará a los interesados, a la mayor brevedad.

2. En el supuesto previsto en el párrafo 2 del apartado 6º de estas normas, el Protector del Inversor hará constar expresamente la falta de alegaciones de la entidad afectada.

3. La Oficina del Protector podrá solicitar información relativa a las medidas adoptadas por los interesados y aconsejar las más oportunas, a fin de asegurar la efectiva solución de la cuestión planteada.