

# **MEMORIA EJERCICIO 2019**



**PROTECTOR DEL INVERSOR DE LA  
BOLSA DE VALORES DE VALENCIA**

## ÍNDICE

|      |   |   |
|------|---|---|
| I.   | INTRODUCCIÓN: EL MERCADO BURSÁTIL EN 2019 .....     | 3 |
| II.  | LA OFICINA DEL PROTECTOR DEL INVERSOR EN 2019 ..... | 3 |
| III. | RESUMEN DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.....      | 4 |
| IV.  | COLABORACIONES Y ACTUACIONES DE DIVULGACIÓN.....    | 5 |
| V.   | PRÓXIMAS ACTUACIONES .....                          | 6 |

## **I. INTRODUCCIÓN: EL MERCADO BURSÁTIL EN 2019**

Previamente a la presentación del resumen y valoración de la actividad de la Oficina del Protector del Inversor de la Bolsa de Valencia durante el año 2019 interesa repasar brevemente el comportamiento del mercado bursátil durante el periodo, ya que la situación del mercado ha influido en ocasiones en el nivel de requerimientos y solicitudes de información a esta Oficina por parte de los inversores.

Durante el pasado ejercicio 2019 el IBEX experimentó una revalorización del 11,82%, lo que supone el mejor ejercicio desde el año 2013 y contrasta con los números rojos del ejercicio 2018. En Europa las subidas fueron mayores en diversos mercados: el índice alemán DAX 30 y el francés CAC 40 subieron más de un 25%. En Estados Unidos las subidas también fueron más acusadas: el Dow Jones avanzó un 22%, el S&P un 28,5% y el tecnológico Nasdaq un 37,6%. Uno de los motivos por los que el índice español quedó más rezagado fue el comportamiento de los bancos, que como ocurrió el año anterior, fue uno de los sectores más castigados.

Respecto al volumen de negociación de la Bolsa española en 2019, se alcanzaron 469.636 millones de euros, lo que supone una caída de algo más de un 20% respecto al volumen del año anterior.

## **II. LA OFICINA DEL PROTECTOR DEL INVERSOR EN 2019**

La presente Memoria del Protector del Inversor del ejercicio 2019 se eleva al Consejo de Administración de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Valencia de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Circular 1/2000 de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Valencia, de 20 de junio, sobre el Protector del Inversor (en adelante, la “Circular del Protector del Inversor”).

Durante el pasado ejercicio se puso una vez más de manifiesto que la información al inversor continúa siendo la labor principal de la Oficina del Protector del Inversor de la Bolsa de Valencia. El ejercicio ha concluido sin reclamaciones, como ya sucediera en años anteriores, y los requerimientos de información se han mantenido estables. El siguiente cuadro muestra la distribución de los requerimientos a la Oficina del Protector del Inversor en el ejercicio 2019 y su evolución respecto al año anterior:

| PROTECTOR DEL INVERSOR | 2019      | 2018      | % Incremento 2018-2019 |
|------------------------|-----------|-----------|------------------------|
| Reclamaciones          | 0         | 0         | 0                      |
| Consultas              | 23        | 18        | 27,8%                  |
| <b>TOTAL</b>           | <b>23</b> | <b>18</b> | <b>27,8%</b>           |

Desde hace años la concentración de consultas de los inversores se concentran en la oficina del Protector del Inversor de la Bolsa de Madrid, que ya en el ejercicio 2018 recibió más de 13.000 solicitudes de información.

Los inversores perciben el servicio de la oficina del Protector del Inversor como un cauce cercano, rápido y adecuado para realizar sus consultas y obtener la información que necesitan. La totalidad de las solicitudes de información recibidas han sido formuladas por inversores particulares.

La ausencia de reclamaciones, como ya ocurriera en años anteriores no supone que no se produzcan conflictos en el ámbito de los mercados de valores, sino más bien como una preferencia de los inversores por acudir a otras instancias alternativas. Por otra parte, muchas de las consultas solucionan directamente los problemas de los inversores a través de la mediación que desarrolla la Oficina del Protector del Inversor con el intermediario financiero y, por tanto, no derivan en reclamaciones.

### III. RESUMEN DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

De las 23 consultas recibidas, se han resuelto de forma directa un 91,3%. En el 8,7% restante se ha constatado falta de competencia de esta Oficina, de conformidad con lo previsto en el apartado 2 del artículo 3 de la Circular del Protector del Inversor, por lo que se ha remitido al inversor a las instancias oportunas facilitándole los datos necesarios para poder realizar su consulta.

El siguiente cuadro muestra el tratamiento que se ha dado a las consultas recibidas en cuanto a su terminación:

| <b>CONSULTAS PROTECTOR DEL INVERSOR – 2019</b> |           |             |
|--|-----------|-------------|
| Consultas atendidas                            | 21        | 91,3%       |
| Falta de competencia                           | 2         | 8,7%        |
| <b>TOTAL</b>                                   | <b>18</b> | <b>100%</b> |

Sin ánimo de exhaustividad, las consultas recibidas pueden agruparse en los siguientes grandes bloques de materias: información sobre valores en general, información sobre valores suspendidos o excluidos de negociación, tramitación y ejecución de órdenes de compraventa y cobro de comisiones por parte de las entidades intermediarias. La resolución de todas estas consultas se ha producido, en la mayoría de los casos, proporcionando al inversor toda la información requerida.

A modo de resumen de lo antedicho, el siguiente cuadro muestra la tipología de consultas recibidas durante el pasado ejercicio:

| <b>CONSULTAS PROTECTOR DEL INVERSOR EJERCICIO 2019</b> |           |
|--|-----------|
| Información sobre valores                              | 10        |
| Valores suspendidos o excluidos de negociación         | 1         |
| Comisiones   | 5         |
| Órdenes de compra venta                                | 3         |
| Otros  | 4         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>23</b> |

#### **IV. COLABORACIONES Y ACTUACIONES DE DIVULGACIÓN**

La labor de la oficina del Protector del Inversor no se ha limitado a la atención de las consultas recibidas directamente de inversores, sino que ha abarcado también la colaboración en el ámbito formativo con medios de comunicación, principalmente mediante la publicación de artículos de divulgación sobre los mercados de valores, y con instituciones académicas como ADEIT Fundación Universidad-Empresa de la Universitat de València.

Además, se ha continuado con la intensa colaboración con el Entorno Pre Mercado, iniciativa liderada por BME con el fin de fomentar entre las empresas, sus responsables y los inversores privados los principios de la cultura financiera

precisa para, en su caso, valorar la búsqueda de financiación por medio de los mercados de capitales. Esta iniciativa pretende también fomentar las prácticas de transparencia y buen gobierno corporativo entre las empresas incluidas. El Protector del Inversor ha participado activamente en la actualización de las bases y en el programa de formación presencial y online.

## **V. PRÓXIMAS ACTUACIONES**

El principal objetivo para el próximo ejercicio continúa siendo la labor informativa, tanto a los inversores que se dirijan a la Oficina como al público en general. En consecuencia, como puntos principales a desarrollar en el próximo ejercicio conjuntamente con la Bolsa de Valencia, se presentan al Consejo de Administración los siguientes:

- Publicar la presente Memoria, como un medio más de difundir la actividad y funciones desarrolladas por esta Oficina.
- Publicar artículos de divulgación sobre (i) las cuestiones de actualidad en los mercados de valores, con el objetivo de acercar al inversor esas novedades, con un lenguaje asequible; y (ii) aquellas materias sobre las que los inversores reclamen información con mayor frecuencia.
- Potenciar la colaboración con instituciones académicas y medios de comunicación.
- Continuar con la participación activa en el Entorno Pre Mercado.

Valencia, 21 de abril de 2020

Carlos Ochoa  
Protector del Inversor de la Bolsa de Valores de Valencia