

# Procedimiento de reclamaciones

Procedimiento para la gestión de reclamaciones sobre el cálculo de los Índices de Sociedad de Bolsas, S.A.

Indices

abril 2025

## **Procedimiento para la gestión de reclamaciones sobre el cálculo de los Índices de Sociedad de Bolsas, S.A.**

### **1. Objeto**

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la tramitación de las reclamaciones sobre el cálculo de los Índices de Sociedad de Bolsas, S.A.

### **2. Alcance**

Este procedimiento será de aplicación en la gestión de las reclamaciones que, en su caso, se formulen sobre el cálculo de los índices de Sociedad de Bolsas, S.A.

### **3. Inicio del procedimiento**

Las reclamaciones sobre el cálculo del índice se dirigirán por escrito, incluyendo los medios electrónicos establecidos al efecto, al Comité Asesor Técnico, indicando expresamente la voluntad de plantear una reclamación, describiendo con detalle ésta y los hechos que la fundamenten y aportando la documentación justificativa de tales hechos.

Las reclamaciones deben enviarse a: [index-complaints@grupobme.es](mailto:index-complaints@grupobme.es) o a Secretaria de Gestión de los Índices – BME – Plaza de la Lealtad, 1 28014 Madrid

### **4. Desarrollo del procedimiento**

La Secretaría de Gestión de los Índices es la encargada de recibir y valorar en primera instancia las reclamaciones, procediendo a recabar los oportunos antecedentes de las cuestiones suscitadas a las distintas áreas de Sociedad de Bolsas, S.A., que puedan conocer de los mismos.

Adicionalmente, la Secretaría de Gestión de los Índices informará a la Secretaria del Comité Asesor Técnico que, a su vez, informará al Comité Asesor Técnico.

Igualmente corresponde a la Secretaría de Gestión de los Índices elevar al Comité Asesor Técnico la correspondiente propuesta de resolución de la reclamación junto con la misma y todos los antecedentes recabados.

### **5. Normativa aplicable**

Las normas internas a tener en cuenta en la gestión y resolución de las reclamaciones son, entre otras, las siguientes:

- Normas Técnicas para la Composición y Cálculo de los Índices de Renta Variable y Estrategia sobre Acciones
- Normas Técnicas para la Composición y Cálculo de los Índices de las Bolsas

- Normas Técnicas para la Composición y Cálculo de los Índices de Renta Fija
- Normas Técnicas para la Composición y Cálculo de los Índices Latibex
- Avisos del Comité Asesor Técnico
- Avisos del Gestor del Índice
- Avisos de los Comités de Gestión de los Índices de las Bolsas
- Avisos de los Índices Latibex

## 6. Resolución

Corresponde al Comité Asesor Técnico la resolución de las reclamaciones formuladas.

La resolución será escrita, dirigida a la persona o entidad reclamante y abordará todas las cuestiones que se planteen en la reclamación.

## 7. Plazo

Se establece un plazo máximo de noventa días desde la fecha del registro de entrada de la correspondiente reclamación para su resolución.

## 8. Seguimiento

El Comité Asesor Técnico, en sus reuniones periódicas, deberá ser informado del estado, evolución, y en su caso, resolución, de todas las reclamaciones recibidas.

## 9. Archivo

Los expedientes de reclamaciones, así como toda la documentación aportada y generada en el proceso de resolución de la reclamación, se mantendrán en un archivo reservado al efecto, durante un plazo de al menos cinco años.

---

Este material ha sido preparado por Bolsas y Mercados Españoles, Sociedad Holding de Mercados y Sistemas Financieros S. A. (BME) y/o sus filiales (en conjunto, "BME") para el uso exclusivo de las personas a las que a las que BME entrega este material. Este material o cualquiera de sus contenidos no debe interpretarse como un acuerdo vinculante, una recomendación, un consejo de inversión, solicitud, invitación u oferta de compra o venta de información financiera, productos, soluciones o servicios. Dicha información tampoco es un reflejo de posiciones (propias o de terceros) en firme de los intervinientes en el Mercado de Valores Español. BME no tiene ninguna obligación de actualizar, revisar o mantener al día el contenido de este material, y estará sujeto a cambios sin previo aviso en cualquier momento. Ninguna representación, garantía o compromiso -expreso o implícito- es compromiso -expreso o implícito- es o será dado por BME en cuanto a la exactitud, integridad, suficiencia, idoneidad o fiabilidad del contenido de este material.

Al reflejar opiniones teóricas, su contenido es meramente informativo y por tanto no debe ser utilizado para valoración de carteras o patrimonios, ni servir de base para recomendaciones de inversión. Ni las Entidades contribuidoras, ni Bolsas y Mercados Españoles, Sociedad Holding de Mercados y Sistemas Financieros S.A.(BME) ni de ninguna de sus filiales, serán responsables de ninguna pérdida financiera, ni decisión tomada sobre la base de la información contenida en este material. En general, Bolsas y Mercados Españoles, Sociedad Holding de Mercados y Sistemas Financieros S. A. (BME) ni ninguna de sus filiales, ni las Entidades contribuidoras, sus administradores, representantes, asociados, sociedades controladas, directores, socios, empleados o asesores asumen responsabilidad alguna en relación con dicha información, ni de cualquier uso no autorizado del mismo.

Este material es propiedad de BME y no puede ser impreso, copiado, reproducido, publicado, transmitido, divulgado o distribuido de ninguna forma sin el consentimiento previo por escrito de BME.

2023 Bolsas y Mercados Españoles, Sociedad Holding de Mercados y Sistemas Financieros S. A. Todos los derechos reservados.

**BME**  
Plaza de la Lealtad,1  
Palacio de la Bolsa  
28014 Madrid

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

