

**SOCIEDAD RECTORA DE LA BOLSA DE VALORES DE BARCELONA, S.A.U.**

**PROTECTOR DEL INVERSOR**  
**MEMORIA ANUAL**

**2017**

## **PROTECTOR DEL INVERSOR DE LA BOLSA DE BARCELONA**

### **MEMORIA ANUAL DEL EJERCICIO 2017**

Se apuntaba en la Memoria del ejercicio anterior el reducido número de quejas que se vienen produciendo en los últimos tiempos. No es eso un mal síntoma sino antes al contrario la consecuencia del buen funcionamiento del mercado y del alto nivel de protección del que disfrutaban los inversores en nuestro Mercado de Valores. Son varios los mecanismos de protección en efecto, tanto particular a través de los Departamentos de Atención al cliente de las Sociedades de Valores y Entidades Financieras como público en el marco de la COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES. Todo ello sin olvidar la siempre abierta vía judicial.

Este Protector del Inversor viene a ocupar dentro del ámbito no jurisdiccional el espacio entre las sociedades de intermediación, interesadas en resolver las reclamaciones que se les hagan pero por lo mismo no ajenas a la cuestión, y la vía administrativa ante la CNMV. Atiende fundamentalmente a inversores particulares que priorizan el trato personal y la informalidad de los trámites,

personas no profesionales que buscan el asesoramiento tanto como un cauce efectivo para sus dudas y reclamaciones.

La Bolsa por su propia naturaleza es imparcial frente a las sociedades y la primera interesada en mantener y promover la fluidez y transparencia del mercado; promoviendo el buen funcionamiento del sistema se promueve a sí misma.

Los inversores lo saben y acuden confiados al Protector tanto para informarse sobre cualquier aspecto de su interés como para solicitar su actuación de árbitro aceptado por las partes en casos de discordancia. De ahí que sean relativamente frecuentes las consultas previas que no se traducen en reclamaciones.

Este Departamento ha procurado dar siempre respuesta inmediata a las consultas de los inversores, mediante entrevistas previas, o por escrito cuando ha sido necesario, a ser posible a vuelta de correo. Pues es lo cierto que la presentación de una reclamación, agotados ya los pasos previos de aclaración y entendimiento amistoso, constituye en realidad un fracaso del sistema. Por eso este Protector se congratula que de todos los acercamientos producidos solamente uno haya finalizado en reclamación, concretamente sobre corretajes percibidos en una transmisión de valores.

En el momento presente solamente hay una reclamación, todavía en estado inicial y no dirigida contra ninguna sociedad de valores sino relativa a costes de liquidación.

Para el año que entra, es posible que las nuevas normativas, tanto derivadas de MIFID 2 y MIFIR como de la implantación definitiva del nuevo régimen europeo de liquidación y compensación de operaciones, den lugar a nuevas consultas y en su caso reclamaciones.

Se trata efectivamente de un mercado de creciente complejidad para el comprador y vendedor de valores que puede perfectamente dar lugar a nuevas incidencias. Y es que el laudable afán garantista del Legislador se traduce en una cascada de cautelas previas, advertencias al cliente y medidas protectoras ex post. En realidad, las reclamaciones recientes tienen más de incomprensión y dudas sobre la equidad de ciertas normas del mercado que de discusión de la aplicación de las mismas por la Entidad en cuestión. Por lo mismo es propósito de este Protector:

- Mantener, en beneficio del inversor particular, la tradicional flexibilidad formal en sus actuaciones. El cliente de Bolsa no podría entender en efecto que el rigor en los trámites dificultara su petición de ayuda.
- Flexibilidad también en el procedimiento, recurriendo a entrevistas personales cuando se considere necesario. El operador bursátil tiene que sentirse próximo a la Bolsa, en ningún caso expulsado de la misma por el tecnicismo de su regulación.

- Máxima diligencia en la atención a consultas y reclamaciones. Los procedimientos deben ser rápidos y directos.
- Interpretación de las reclamaciones en clave general. No se trata de resolver solamente incidencias concretas sino también de deducir las necesarias conclusiones para, mediante su elevación a los Organismos Rectores de la Bolsa, hacer llegar a éstos las oportunas sugerencias. Por eso en el informe final del Protector que concluye el procedimiento, y cuyo destinatario es el Consejo de la Bolsa de Barcelona, se incluirán siempre consideraciones generales y en su caso recomendaciones.

Barcelona, 26 de febrero de 2018