

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

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

**2020**

## INFORME ANUAL DEL PROTECTOR DEL INVERSOR – Ejercicio 2020

El Protector del Inversor de la Bolsa de Barcelona es de acuerdo con sus estatutos un defensor del inversor particular. Su función se enmarca en el conjunto de un mercado oficial, un mercado regulado de títulos valores donde concurren los bancos a través de sus sociedades de valores y aquellas otra independientes que al margen de cualquier otro grupo financiero desempeñan una intermediación activa.

Este mercado está sobreprotegido por distintos organismos públicos o privados cuya función es salvaguardar los intereses de los particulares. Un mercado no aislado sino inmerso en un entorno también protegido bajo los auspicios de la Unión Europea.

Los bancos, protagonistas fundamentales del mercado financiero español, están sujetos a la disciplina del BANCO DE ESPAÑA, ellos y los particulares están también protegidos por esa institución. Pero queda una parcela aparte, es el mercado de valores, la Bolsa en sentido tradicional, donde junto a esos intermediarios concurren otros intermediarios también oficiales.

Al margen del BANCO DE ESPAÑA es la COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES el organismo encargado de la supervisión y vigilancia del Mercado de Valores. Por debajo de ella son los mercados organizados los que poseen mecanismos de protección de los inversores. Este Protector del Inversor de la Bolsa de Barcelona es el encargado de esa función en el Mercado de Valores de Barcelona, en su entorno limitado para las operaciones intermediadas por sus miembros que no son objeto de atención por la CNMV. Significa esto que su labor está limitada a ese mercado como sistema de protección más próximo al inversor individual. Y como tal ha de servir a quien contrata en ese ámbito estricto. Porque es lo cierto que los mecanismos de protección general no cubren debidamente a los inversores individuales, más apegados a la operación concreta, a la fijación de precios, a la liquidación de las operaciones, al pequeño mundo de las comisiones cobradas por los sujetos del mercado o por la propia rectora.

El inversor particular no es un profesional, no conoce los vericuetos del mercado, ni los intrincados mecanismos de la contratación, se siente desprotegido. Y es entonces cuando más necesita alguien independiente que le asista, en ocasiones simplemente que le informe, porque él se pierde en la ejecución de sus órdenes.

Por eso la labor de este Protector del Inversor ha de ser contemplada en un entorno global, preguntándose si de verdad protege al pequeño inversor, si le hace sentirse más seguro.

Las estadísticas lo aclaran mejor. El mercado español es muy riguroso. Los contratos están perfectamente preestablecidos, son contratos tipo, sencillos en su estructura, la información y por ende la transparencia es máxima, la publicidad absoluta. Y sin embargo como no podía ser menos hay incidencias que dan lugar a interpretaciones distintas y en última instancia a quejas. De ahí que sean necesarios los mecanismos de control.

Las estadísticas de la COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES no dejan lugar a dudas. En el año 2019, último para el que hay datos oficiales, las reclamaciones han sido escasas en relación al volumen ingente de operaciones. No es fenómeno aislado sino una tendencia constante de los últimos años.

La causa fundamental es el propio diseño del sistema. Los reguladores europeos, conscientes de que las instituciones de inversión requieren otra protección muy distinta, reservaron para ellas los procedimientos ordinarios, diferenciando muy particularmente a los compradores individuales, los no sofisticados. Una Directiva de 21 de mayo de 2013, incorporada a la legislación española por Ley de 2 de noviembre de 2017, reguló un espacio diferenciado para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, el de las reclamaciones de los pequeños inversores.

No contentos con eso se intentó involucrar a las propias instituciones. Así, el sistema se ha auto protegido mediante un sistema basado en la responsabilidad profesional de los intermediarios, de tal forma que para reclamar ante la CNMV se ha tenido que plantear antes el caso ante el Departamento de Atención al Cliente de la propia entidad. Solamente las quejas rechazadas llegan al organismo oficial de supervisión.

El sistema ha funcionado. Resultado, nada más que el 4% de las reclamaciones llegan a la CNMV. Y de esas solamente el 2% interesan a las Sociedades de Valores, aquellas que no están sujetas a la disciplina del Banco Oficial.

Es cierto que este año que termina ha visto un volumen de contratación muy inferior a los precedentes. Solo 69.617,13 millones de euros frente a los 116.052 del anterior, 166.298 de 2018 o 169.919 de 2017. Un descenso considerable imputable a la pandemia y la crisis consiguiente. Y es no menos cierto que, aunque los años de crisis suelen dar lugar a un mayor número de reclamaciones, pues es el momento en que hay más perdedores es decir de personas proclives a protestar, no tanto los errores en la ejecución como por el resultado, en este año concreto el desplome de ciertas cotizaciones no podía ser imputadas al intermediario. En todo caso un porcentaje más que residual respecto al total negociado en cada ejercicio.

Y entonces ¿Para qué un Protector del Inversor en las Bolsas? Parece que no hay razón ninguna. Y sin embargo queda un espacio que nadie atiende, el de las

reclamaciones del inversor particular para el que el mercado es un mundo complejo, en el que, lejos del intrincado procedimiento ante la CNMV se necesita una vía más accesible. Ésa es la función de los protectores de los mercados. Proporcionar al particular una manera de informarse, entender y, en su caso, ver resueltas sus reclamaciones.

La actividad de este Protector del Inversor de la Bolsa de Barcelona es una buena muestra. En el último año ha respondido a tres consultas nada más. Ninguna ha terminado en una resolución, las tres han consistido en consultas directas de los interesados, entrevistas con ellos sin las formas estereotipadas de una reclamación en regla. No se incluyen por supuesto las preguntas de consumidores que la Bolsa misma reorienta a otro ámbito específico.

En los tres casos las dudas fueron resueltas, explicadas o reconducidas. Ninguna concluyó en pleito. Es verdad que ninguno estaba necesariamente abocado a un litigio, aunque amenazaban serlo. Eran consultas sobre el sistema de depósito para títulos excluidos o de pequeño valor en relación a las comisiones, en los que el interesado se veía atrapado, dudas sobre intermediarios asociadas a la Bolsa aunque no directamente relativas a la de Barcelona, en general supuestos en los que el cliente por una razón u otra se sentía maltratado por el sistema.

A esas personas, el mercado les debe una explicación, una ayuda, para que no se sientan desamparadas.

Porque no lo olvidemos, la resolución de las quejas por el BANCO DE ESPAÑA, LA COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES o los Protectores de las Bolsas no cierran el procedimiento. Al interesado siempre le quedará el recurso judicial.

El cometido de estas instituciones es tanto hacer que el ciudadano se sienta protegido y bien informado como en asistirle en sus reclamaciones. Esa y no otra es su razón de ser. Que el pequeño inversor sepa que en todo momento puede dirigirse a una personaje independiente del mercado, a coste cero y sin los requisitos de una protesta formal; primero porque no sabe si tiene derecho a protestar y segundo porque piensa que se ha cometido una injusticia con él pero no sabe por quién ni en qué términos.

Añádase a eso que ese pequeño inversor se siente perdido ante los complicados mecanismos de una bolsa moderna y los no menos complicados, a su juicio, procedimientos de queja. Lo que desea es simplemente es alguien que le asista, recibir una atención personalizada.

Barcelona, 28 de enero de 2021