



# PROTECTOR DEL INVERSOR

## INFORME ANUAL

# 2021



## Índice

- 1 INTRODUCCIÓN: EL MERCADO BURSÁTIL EN 2021
- 2 LA OFICINA DEL PROTECTOR DEL INVERSOR DE BOLSA DE BARCELONA
- 3 ACTIVIDAD DE LA OFICINA DEL PROTECTOR DURANTE 2021. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y/O RECLAMACIONES.
- 4 RECOMENDACIONES EN FUNCIÓN DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS PLANTEADAS.

## 1 INTRODUCCIÓN: EL MERCADO BURSÁTIL EN 2021

El año 2021 ha seguido marcado sin duda por el gravísimo impacto de la crisis sanitaria generada por la pandemia provocada por la COVID-19 en prácticamente todos los ámbitos, entre ellos el bursátil. A pesar de ello, durante 2021 la Bolsa española tuvo un comportamiento más optimista que el año anterior, si bien la continuidad de la pandemia ha sido un factor determinante en su comportamiento.

A pesar de su repunte y nuevas perspectivas favorables, motivadas por la progresiva supresión de las restricciones y el apoyo económico a las empresas, el mercado ha sido muy sensible a las incertidumbres que fueron apareciendo en relación a la Pandemia (evolución del virus y sus variantes, índice de población vacunada versus eficacia sobre las nuevas variantes, medidas adoptadas para paliarlas...etc.) Adicionalmente, la creciente inflación y la escasez de determinados recursos afectando la fluidez de la cadena de suministro, que ha ralentizado el sector servicios, ha contribuido a la inseguridad e incertidumbre del accionista.<sup>1</sup>

No obstante, todo lo anterior la base de inversores minoristas alcanzó en 2021 un 17,1%. En 2021 han debutado en el mercado de capitales dieciocho nuevas compañías de las cuales tres (Acciona Energía, Ecoener y Línea Directa) lo han hecho en Bolsa de Valores y el resto en BME MTF Equity.

El IBEX 35® ha experimentado un crecimiento anual del 7,3 %, si bien fue durante el primer mes del 2021 cuando este índice alcanzó su nivel más bajo estando por debajo de los 8.000 puntos.

Por sectores, las compañías de tecnología y telecomunicaciones son las que arrojan un mayor crecimiento de capitalización con un 21,3% (+15.500 millones de euros) y tras ellas los de Servicios Financieros de la mano de los bancos, con un 18,3% de incremento anual (+24.800 millones). La no prolongación de las recomendaciones del Banco Central Europeo de congelar el reparto de dividendos durante el pasado año ha tenido un efecto positivo para estas compañías.

El volumen de negociación de acciones cotizadas alcanzó un importe de 378.435 millones de euros y un total de 45,1 millones de negociaciones de mercado. Estos importes han presentado descensos, tanto en efectivo negociado (-11,9%) como en el número de negociaciones intermediadas (-19%), respecto a sus valores del ejercicio 2020.

---

<sup>1</sup> A la fecha de elaboración de este informe, son conocidas circunstancias de conflictos geopolíticos así como tasas de alta inflación que hacen llamar a la cautela; de forma que hay que revisar las consideraciones de los distintos informes y previsiones que se han realizado por distintos agentes e instituciones a fin de ser replanteadas a la luz de las actuales circunstancias.

Resulta destacable el aumento del volumen de las acciones de empresas cuyas acciones se negocian en el segmento BME Growth, un 22,5% <sup>2</sup>.

## 2 LA OFICINA DEL PROTECTOR DEL INVERSOR DE BOLSA DE BARCELONA

La institución del Protector del Inversor fue creada mediante el Reglamento del Protector del Inversor de la Bolsa de Valores de Barcelona, aprobado el 27 de febrero de 1995. Posteriormente, dicha Institución se recogió también en el Reglamento de la Bolsa de Valores de Barcelona, aprobado en diciembre de 2017.

En dicha regulación se establece las funciones del protector del Inversor entre las que se encuentra la tutela de los derechos e intereses legítimos de los inversores en la Bolsa de Barcelona, así como velar por que la contratación realizada en la misma, se ajuste en todo momento al principio de la buena fe, propio de la contratación mercantil, a la confianza recíproca entre las partes, así como a lo previsto en la legislación del Mercado de Valores.

Dentro del marco normativo anterior, la principal función asumida por el Protector es la de conocer y atender las quejas y reclamaciones formuladas por los inversores bien frente a la Bolsa o frente a cualesquiera de sus miembros, departamentos o servicios.

## 3 ACTIVIDAD DE LA OFICINA DEL PROTECTOR DURANTE 2021. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y/O RECLAMACIONES.

La figura del Protector del inversor está comisionada para atender y examinar las reclamaciones y quejas formuladas por los inversores en relación con las operaciones efectuadas a través de la Bolsa de Valores de Barcelona. Sus funciones vienen detalladas en el artículo 3 del mencionado Reglamento del Protector del Inversor de la Bolsa de Barcelona. En los últimos años se ha visto cómo el inversor acude a este servicio también como medio de información y canal para obtener respuesta a inquietudes y dudas sobre cotizaciones, operaciones bursátiles y otras cuestiones que

---

<sup>2</sup> Fuente : informe de mercado 2021 BME

no necesariamente terminan siendo procedimientos de reclamación, pero que permiten al inversor identificar a la Oficina del Protector del Inversor como medio o canal de resolución de consultas.

En la Oficina del Protector del Inversor, durante el año 2021, se han realizado diversas consultas telefónicas sin que revistan carácter de queja o reclamación y que han sido canalizadas y resueltas de forma inmediata por el mismo medio mediante el servicio de información de la Bolsa de Valores de Barcelona o bien se han recibido, en menor número, consultas efectuadas por correo electrónico a las que se les ha contestado por idéntico trámite.

No se han registrado reclamaciones ni quejas que hayan sido iniciadas o convertidas en expedientes de reclamación contenciosa.

De las consultas practicadas destaca la recurrencia de las consultas relativas a los gastos y comisiones aplicados a los inversores en relación con las acciones de sociedades no cotizadas, pero no liquidadas e inactivas.

Es destacable que varias de las consultas se refieren a los títulos de SEDA DE BARCELONA que dejaron de cotizar en el año 2015 si bien, sus titulares, a día de hoy, solicitan información sobre la forma de evitar los gastos asociados a dicha titularidad. En este sentido, se han enviado las informaciones oportunas relativas al procedimiento establecido por IBERCLEAR referente a este particular, facilitando toda la información y modelos requeridos.

Igualmente, se ha recibido una queja sobre la ausencia de negociación del valor ECOLUMER, que cotiza en el corro electrónico de la Bolsa de Barcelona, lo que ocasiona perjuicios al inversor por falta de valor y liquidez del mismo.

La labor de la oficina del Protector del Inversor de la Bolsa de Barcelona, además de la atención de las consultas recibidas directamente de inversores que se han indicado anteriormente, se ha complementado con una labor informativa de la figura en el seno de asociaciones, principalmente de usuarios de productos financieros e instituciones reguladoras, a fin de compartir problemáticas comunes.

Igualmente se ha impartido una sesión formativa a jueces y magistrados en el marco del programa que, junto al Consejo General del Poder Judicial, desarrollada por el instituto BME, a fin de dar a conocer esta figura a los jueces y magistrados en la medida en que pudiera resultar de interés a efectos de su consulta y participación en los procedimientos en los que se diriman controversias relativas a operaciones bursátiles.

## 4 RECOMENDACIONES EN FUNCIÓN DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS PLANTEADAS.

En función de lo previsto en el artículo 4 del Reglamento del Protector del Inversor de la Bolsa de Barcelona, se presentan ante el Consejo de Administración de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Barcelona las iniciativas y recomendaciones que en opinión de la Protectora del Inversor pueda revertir en un mejor funcionamiento del mercado y salvaguardar los intereses de aquéllos.

A pesar del reducido número de consultas recibidas en formato de queja o reclamación, sí se destaca la recurrencia de las consultas relativas a las acciones que se encuentran excluidas de negociación (inquietud constante de los inversores que acuden a las respectivas Oficinas del Protector del Inversor de las Bolsas españolas de Valores). Así, es recomendable que el inversor conozca de forma ágil la activación del procedimiento de renuncia voluntaria previsto por Iberclear, que permite al titular registrado de los valores renunciar al mantenimiento de la anotación contable inscrita a su favor en el registro contable, con el objetivo de que los inversores particulares no tengan que soportar el coste derivado del mantenimiento del registro de detalle de unos valores improductivos, sin liquidez, sobre los que no se puede ejercitar derecho alguno.

Por último, creemos oportuno, y se están dando los pasos precisos para ello, poder realizar estas recomendaciones mediante comunicaciones emitidas en medios ágiles y de difusión rápida, como redes sociales o páginas web, a fin de realizar una labor divulgativa de las recomendaciones que se presentan el presente informe y cualesquiera otras que se detecten como necesarias.

Barcelona, 23 de marzo de 2022

Gloria Martínez Picazo.  
Protectora del inversor de la  
Bolsa de Valores de Barcelona.



Paseo de Gracia, 19  
08007 Barcelona  
[www.borsabcn.es](http://www.borsabcn.es)  
[direccioncorreo@grupobme.es](mailto:direccioncorreo@grupobme.es)



Plaza de la Lealtad, 1  
Palacio de la Bolsa  
28014 Madrid  
[www.bolsasymercados.es](http://www.bolsasymercados.es)

