



# PROTECTOR DEL INVERSOR

## INFORME ANUAL

# 2021



## Índice

- 1 INTRODUCCION: EL MERCADO BURSÁTIL EN 2021
- 2 LA CREACIÓN DE LA OFICIA DEL PROTECTOR DEL INVERSOR EN 2021
- 3 ACTIVIDAD DE LA OFICINA DEL PROTECTOR. QUEJAS Y RECLAMACIONES
- 4 DIVULGACIÓN DE LA FIGURA DEL PROTECTOR DEL INVERSOR DE LA BOLSA DE BILBAO EN DISTINTOS ENTORNOS

## 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 bursátil 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 porcentaje del 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 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 las compañías 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 ha tenido un efecto positivo para estas compañías.

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

---

<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.

intermediadas (-19%), respecto a sus valores del ejercicio 2020. Resulta destacable que contrariamente a estos valores conjuntos, sí ha experimentado un aumento el volumen de las acciones de empresas cuyas acciones se negocian en el segmento BME Growth, un 22,5 %.<sup>2</sup>

## 2 LA CREACIÓN DE LA OFICINA DEL PROTECTOR DEL INVERSOR DE LA BOLSA DE BILBAO

Mediante la Circular 2/2021 de 26 de marzo de la Bolsa de Bilbao (en adelante **la Circular del Protector del Inversor**) se ha desarrollado la figura del protector del inversor para la Bolsa de Bilbao reconocida en el Reglamento de la Bolsa de Valores de Bilbao. Esta figura del Protector de Inversor, existente ya en las otras tres Sociedades Rectoras de las Bolsas de Valores de Madrid, Barcelona y Valencia, tiene como objetivo proporcionar a los inversores un canal de comunicación para que los inversores puedan realizar consultas e interponer reclamaciones y quejas en relación con las operaciones bursátiles efectuadas a través de Bolsa de Bilbao y en relación con las actuaciones de los distintos departamentos y servicios dependientes de aquélla.

La Circular por la que se regula el desempeño del Protector del Inversor para la Bolsa de Bilbao fue aprobada por el Consejo de Administración en su Sesión de 26 de marzo de 2021.

De conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la citada **Circular del Protector del Inversor**, el presente informe debe elevarse al Consejo de Administración de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Bilbao lo que se llevará a cabo en el próximo consejo que se celebre en el presente mes de marzo.

## 3 ACTIVIDAD DE LA OFICINA DEL PROTECTOR. 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 Bilbao. Sus funciones vienen detalladas en el artículo 3 de la Circular aprobada anteriormente citada.

Si bien en la Oficina del Protector del Inversor para la Bolsa de Bilbao no se han registrado reclamaciones ni quejas durante el año 2021, sí se ha dado trámite a una consulta recibida por correo electrónico enviada por parte de un inversor en relación a la aplicación correcta, o no, de las

<sup>2</sup> Fuente : BME .Informe de Mercado 2021

comisiones en su contrato de custodia de valores y se ha desarrollado el resto de actividad informativa telefónicamente con motivo de consultas puntuales.

No se han registrado reclamaciones ni quejas en esta oficina distinto a la solicitud de información dicha con anterioridad correspondientes a un inversor minorista la cual no se ha convertido en expediente de reclamación.

## 4 ACTIVIDADES. DIVULGACIÓN DE LA FIGURA DEL PROTECTOR DEL INVERSOR DE LA BOLSA DE BILBAO EN DISTINTOS ENTORNOS.

Recientemente fue creada una dirección de correo electrónico, identificativa del protector del inversor: [protectorbbi@grupobme.es](mailto:protectorbbi@grupobme.es), a fin de agilizar el contacto de los inversores con la oficina del Protector.

La labor de la oficina del Protector del Inversor además de la atención de las consultas recibidas directamente de inversores y se ha complementado con una labor divulgativa de la creación 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 sesión formativa a jueces y magistrados en el marco del programa que junto al Consejo General del Poder Judicial se imparte por el instituto BME a fin de dar a conocer esta figura a los jueces y magistrados, en la medida en que pudiera resultarles de interés a efectos de participación, consulta o como medio adicional de prueba en los procedimientos en los que se diriman controversias relativas a operaciones bursátiles.

Bilbao a 18 de marzo de 2022.

Gloria Martínez Picazo  
Protectora del Inversor.



José María Olábarri, 1  
48001 Bilbao  
[www.bolsabilbao.es](http://www.bolsabilbao.es)  
[protectorbbi@grupobme.es](mailto:protectorbbi@grupobme.es)



---

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

---

