

PROTECTOR DEL  
INVERSOR

INFORME ANUAL  
2020



BOLSA DE MADRID

# PROTECTOR DEL INVERSOR INFORME ANUAL 2020

**BME**   
BOLSAS Y MERCADOS ESPAÑOLES  
a SIX company

## **INFORME ANUAL DE “EL PROTECTOR DEL INVERSOR” 2020**

La Circular 8/1991, de 22 de octubre, de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Madrid, que regula la institución del Protector del Inversor de la Bolsa de Madrid, dispone en su artículo 5º, apartado 3, que *“el Protector del Inversor elevará anualmente al Consejo de Administración un informe en el que se resuman las actuaciones practicadas durante el ejercicio anterior, exponiendo las sugerencias y observaciones de carácter general que estime necesarias”*.

Desde la creación de la figura del Protector del Inversor, la finalidad que se ha venido persiguiendo desde esta oficina ha sido, en primer lugar, prevenir y evitar las reclamaciones y, si no es posible, aproximar posturas y alcanzar un acuerdo entre las partes implicadas.

La vía de comunicación abierta entre los inversores y el Protector del Inversor tiene una doble vertiente: por una parte, la derivada de la labor de información y formación, mediante la resolución de consultas telefónicas, consultas y respuestas sobre las acciones negociadas en Bolsa, la información de los emisores y el funcionamiento del mercado y, de otra, la resolución de reclamaciones.

En cumplimiento con lo dispuesto en la citada Circular, y de acuerdo con la sistemática seguida en años anteriores, se ha dividido este Informe en dos apartados correspondiendo, respectivamente, al Servicio de Información y al Servicio de Protección. En cada uno se aborda, de un lado las solicitudes de información y peticiones de los inversores, sus cifras, materias y tendencias, y de otro las contestaciones dadas por el Protector del Inversor, a través de sus respuestas a consultas e informes.

## **INFORMACIÓN, Servicio de Información General**

El Servicio de Información General tiene como objetivo la comunicación de hechos y datos básicos concernientes al mercado bursátil español así como la información sobre la operativa de dicho mercado, todo ello, con el fin de contribuir a facilitar la toma de decisiones por parte de los inversores.

Así, a través del Servicio de Información General se pone a disposición de los inversores interesados la información existente en la Bolsa de Madrid sobre cualquier tema relacionado con el propio mercado.

El desarrollo de la función informativa del Protector del Inversor durante el año 2020, canalizada a través del Servicio de Información General, queda sintetizada en los datos que contiene el cuadro anexo a continuación, que reflejan, por una parte, los perfiles de los solicitantes de información y, por otra, las materias sobre las que han versado tales solicitudes de información.

	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2020</b>
<b>Inversores particulares.</b>	92%	95%
<b>Miembros del Mercado y Entidades Financieras.</b>	3%	1%
<b>Entidades Emisoras.</b>	5%	4%
<b>Medios de Comunicación.</b>	-	-
<b>Servicios de Estudios y departamentos de análisis</b>	-	-
<b>Centros Universitarios, Culturales y otros.</b>	-	-
<b>TOTALES</b>	100%	100%

El inversor particular sigue siendo el principal solicitante de información, representando el 95 % del total de solicitudes de información, un 3% más que el año anterior. Un año más se comprueba que las entidades financieras, ante dudas o cuestiones generales de información sobre el funcionamiento del mercado bursátil suelen remitir al inversor a esta Oficina, al considerarla una vía rápida y objetiva para informar y despejar dudas sobre la ejecución de operaciones bursátiles. En este sentido, el Protector del Inversor sigue siendo el canal más adecuado para dar respuesta de manera clara y puntual a las consultas que los inversores particulares plantean ante el mismo.

En este ejercicio, siguiendo la tendencia del año anterior, se han recibido ante el Protector del Inversor un elevado número de reclamaciones que finalmente han sido tramitadas como consultas de información, ya que se trataba del desconocimiento de los inversores de las normas aplicables en los casos concretos. Esta Oficina del Protector del Inversor se sigue considerando como una vía rápida y neutral por la que obtener información y resolver dudas sobre la ejecución de operaciones bursátiles y difusión de las normas de contratación del mercado.

También contribuye el hecho de que los departamentos de accionistas de las sociedades cotizadas y, en algún caso, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, el Banco de España y las organizaciones de consumidores y usuarios remiten al inversor a esta Oficina, considerándola un canal adecuado para resolver las dudas relacionadas con el mercado.

Las consultas de información de los miembros del mercado y de las entidades financieras han disminuido con respecto a los datos del año pasado. Cabe destacar que la mayoría de las solicitudes de información que proceden de las entidades financieras se concentran, de manera especial, en el periodo de declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, y el resto del año las consultas se centran en la gestión de testamentarias de sus depositantes. Este año hemos detectado que en muchas ocasiones remiten directamente al inversor a esta Oficina para obtener los datos que precisan para cumplimentar dichos trámites.

Las entidades financieras siguen centrando su interés en la información relativa a los cambios históricos de los valores de los que son depositarios, para ofrecérselo, como un servicio más, a sus propios clientes.

Con respecto a las entidades emisoras de valores cotizados en Bolsa, continúa prácticamente la misma tónica que el año anterior, ya que recaban una información muy puntual, y sus solicitudes se centran en la emisión de certificaciones de cotización con ocasión de operaciones societarias (dividendo opción, ampliaciones mediante aportaciones no dinerarias, y canjes de obligaciones convertibles en acciones).

Por último cabe mencionar que cada vez son menos relevantes el número de solicitudes efectuadas por los servicios de estudios y departamentos de análisis, así

como las efectuadas por los estudiantes en la búsqueda de datos para la elaboración de trabajos. Esto se debe a que se dirigen directamente a Market Data, filial de BME especializada en la generación de flujos de información, para obtener datos en tiempo real, información fin de día e información histórica en distintos formatos.

En cuanto a los canales empleados para efectuar las consultas y obtener la información, hay que señalar que en el año 2020 el teléfono sigue siendo el medio más utilizado, seguido por el correo electrónico. Desaparece casi por completo el correo ordinario, así como que los inversores acudan personalmente a la Oficina del Protector del Inversor.

## **MATERIAS OBJETO DE INFORMACIÓN**

En este año 2020 es de destacar que la información solicitada, que se ha englobado bajo el epígrafe de “Otros” en el cuadro incorporado a continuación, se ha centrado en consultas relacionadas con la actividad diaria del mercado bursátil. En este sentido, merece una mención especial las cuestiones planteadas ante los cambios realizados en las Normas de Funcionamiento del Sistema de Interconexión Bursátil para su adaptación a las disposiciones contenidas en la Directiva 2014/65/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, relativa a los mercados de instrumentos financieros.

	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2020</b>
Información Bursátil	19.73%	20%
Información Financiera	-	-
Hechos relevantes Sociedades	32.65%	34%
Otros	47.62%	46%
<b>TOTALES</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Como se desprende del cuadro anterior, este año la información más requerida por los inversores ha sido la agrupada en el epígrafe de “otros”, seguida por la información de los hechos relevantes de las sociedades cotizadas. Esto demuestra

que se mantiene el interés de los inversores por conocer las decisiones tomadas por las entidades emisoras que tienen incidencia en las cotizaciones.

Por último, en este año ninguna entidad emisora ha solicitado información financiera periódica.

## **A) INFORMACIÓN BURSÁTIL**

Dentro de la información que se solicita al Protector del Inversor cabe destacar lo siguiente:

- Las materias objeto de solicitud de información comprenden un amplio abanico, desde los cambios realizados por los valores cotizados en tiempo real (aunque paulatinamente estas solicitudes están disminuyendo debido a la existencia de variadas herramientas informáticas que facilitan esos datos), hasta las solicitudes más complejas sobre detalles del funcionamiento del mercado bursátil español (entre las que se encuentran las consultas sobre características de las distintas tipologías de las órdenes, la forma de asignación de las unidades de contratación en las subastas y el funcionamiento de los rangos estático y dinámico de cada valor negociado en el Sistema de Interconexión Bursátil.).

Es en estas consultas donde el Protector del Inversor ejerce su labor divulgativa, que van desde cómo navegar en la página web para obtener información de la Bolsa, pasando por cómo pueden consultar los accionistas de las empresas cotizadas información en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, hasta cómo formar un club de inversión.

Por el contenido de ciertas solicitudes de información, se aprecia que los inversores van adquiriendo mayor conocimiento del mercado bursátil español, aunque coexisten con inversores menos experimentados a los que es necesario explicar los conceptos más elementales de la inversión en Bolsa, como son los ajustes de precios que realiza el mercado por razón de eventos, como el pago de un dividendo o la determinación del derecho al cobro del

mismo en función de la fecha de adquisición de las acciones, así como el funcionamiento y negociación de los derechos de suscripción,

- La función del Protector del Inversor también abarca el aspecto preventivo, ya que, como se ha explicado con anterioridad, colabora en ampliar la cultura financiera del inversor particular, de forma que al tener un mayor conocimiento sobre el funcionamiento del mercado bursátil español, se puedan evitar posibles efectos no deseados por desconocimiento de su funcionamiento.
- La mayor parte de las consultas corresponden a los inversores particulares para comprobar que la operativa llevada a cabo por los intermediarios se ha ajustado a las órdenes que el inversor ha remitido y a las Normas de Contratación del mercado bursátil español.
- Destaca también la solicitud de información de cotizaciones históricas de valores admitidos a negociación en la Bolsa de Valores de Madrid. Esta información es solicitada no sólo por parte de inversores particulares, sino también por las entidades financieras, con la finalidad de ofrecer esta información a sus clientes, como un servicio más.
- Como viene siendo habitual año tras año, durante el periodo en el que se lleva a cabo la presentación de la declaración del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, aumentan de forma considerable las llamadas para recabar información sobre las fechas de adquisición de acciones y los precios de adquisición. Se sigue apreciando el gran problema que puede encontrar el inversor en la valoración de su ganancia patrimonial cuando, por distintas situaciones, desconoce el precio de adquisición de sus acciones. El inversor debe tener en cuenta que estos datos se los puede solicitar a la Entidad Depositaria (el banco donde están depositadas las acciones), si bien, dichas entidades solamente están obligadas a facilitar la información relativa a los últimos cinco años.
- A lo largo de este año han sido muy frecuentes las consultas de los inversores a cerca de la capacidad de actuación ante la exclusión de negociación de los valores en bolsa: ¿cómo se puede vender una acción que ya no cotiza en bolsa? ¿seguirán generando gastos y comisiones? ¿se puede solicitar la renuncia voluntaria al mantenimiento de la inscripción de valores en Iberclear?

## **B) INFORMACION FINANCIERA**

En este año 2020, no ha habido solicitud de información financiera periódica, tanto trimestral como anual, ya que los inversores particulares tienen acceso a esta información a través de distintos medios de comunicación. En años anteriores han sido los inversores ajenos al manejo de las nuevas tecnologías los que se suelen poner en contacto con esta Oficina para solicitar esa información.

## **C) HECHOS RELEVANTES**

El apartado que ocupa el segundo puesto en atención al número de consultas recibidas en este año 2020, ha sido el relativo a los hechos relevantes que las entidades emisoras comunican a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, que tienen una gran trascendencia en las operaciones financieras, ya que sirve para que los inversores se formen un juicio sobre la situación y expectativas de la sociedad emisora.

En este apartado cabe destacar:

- Consultas sobre los distintos acuerdos que adoptan las entidades emisoras en sus Juntas Generales tanto ordinarias, como extraordinarias. Especialmente demuestran interés por el calendario de dividendos, su cuantía y la evolución respecto al ejercicio anterior. Con la proliferación de la remuneración al accionista en la modalidad de *scrip dividend*, muchas han sido las consultas sobre las fechas claves y las opciones que, como inversor, existen para cobrar dicha retribución.
- Aclaraciones y consultas sobre las principales condiciones de las operaciones financieras sobre valores, como ampliaciones de capital, ofertas públicas de adquisición de valores, splits, devoluciones de nominal, entre otras. En este año 2020, ha sido considerable el interés y las consultas planteadas especialmente sobre la Oferta Pública de Adquisición (OPA) de acciones de Bolsas y Mercados Españoles, Sociedad Holding, formulada por SIX GROUP AG.

- Consultas sobre las suspensiones o las exclusiones de cotización en bolsa así como cualquier otra incidencia que afecte a los valores cotizados.

#### **D) OTROS**

Dentro de este epígrafe se engloban las respuestas a consultas sobre determinados hechos económicos, que tienen incidencia en el mercado bursátil español, así como las respuestas a consultas relacionadas con el funcionamiento del mercado y sus normas.

Cabe destacar:

- Durante este año 2020, se han continuado recibiendo llamadas sobre la modificación de las Normas de Funcionamiento del Sistema de Interconexión Bursátil, en concreto la variación del precio mínimo de cotización de los valores del Sistema de Interconexión Bursátil, recogida en la Circular 1/2018 de Sociedad de Bolsas, de 17 de septiembre.

La variación mínima del precio de cotización de 0.01 euros a 0.0001 euros ha generado muchas quejas y consultas, ya que, junto a esta medida, se establecía, para aquellos valores con una cotización inferior a 0.01 euros, un requisito de contratación por lotes de títulos. Esta condición, tal y como nos lo siguen trasladando los inversores particulares, ha ocasionado que muchos de ellos se quedasen en cartera con “picos” de valores, es decir, un número de títulos no múltiplo de 100, sin posibilidad de negociarlos pero que continuaban generando un gasto en comisiones.

Consciente de esta situación, transcurridos unos meses, la Comisión de Contratación y Supervisión de Sociedad de Bolsas armonizó las condiciones bajo las que dejará de ser aplicable dicho requisito al incluir, además de los valores que alcanzaran al cierre de la sesión de negociación un precio igual o superior a 0,02 euros, a aquellos valores cuyo precio se mantenga tiempo suficiente y de manera estable por encima de 0,01 euros pero no alcance un

precio de 0,02 euros, la contratación mediante lote mínimo de valores dejará de ser de aplicación aun no habiéndose alcanzado el mencionado precio.

La efectividad de esta medida no tardó en mostrar sus resultados, y los valores inicialmente afectados fueron liberándose progresivamente hasta quedar en la actualidad sólo dos sujetos a este requisito de contratación en lotes de 100 acciones (Nyesa y Abengoa Clase B).

- Como en años anteriores se siguen recibiendo consultas, aunque son planteadas con formato de quejas, por el elevado coste de las comisiones y los gastos de custodia o de depósito de los valores de sociedades inactivas, cuyas emisiones se encuentran excluidas de cotización. Desde esta Oficina se informa del procedimiento previsto por Iberclear para la renuncia voluntaria al mantenimiento de la inscripción en el registro de anotaciones en cuenta, previsto en su Circular 7/2001, de 18 de julio y en su Circular 1/2003 de 1 de abril.
- Continúan llegando a esta Oficina consultas de información sobre valores que cotizan en el Mercado AIAF y en BME MTF Equity, segmento GROWTH (anterior MAB). A través de las herramientas disponibles se les facilita la información solicitada o se les orienta sobre dónde deben dirigir su consulta.
- Cabe destacar este año las solicitudes de información por parte de inversores acerca de las plataformas de trading y sobre otras entidades dedicadas a prestar servicios de inversión. Esto es consecuencia del auge del interés sobre cómo invertir u obtener formación sobre bolsa que alcanza máximos de los últimos años en Google y redes sociales.  
De nuevo la función del Protector del Inversor contribuye a ampliar la cultura financiera del inversor particular, de manera que al tener un mayor conocimiento sobre el funcionamiento del mercado bursátil y los productos negociados, se puedan evitar posibles efectos no deseados por desconocimiento.
- Por último, son numerosas las consultas y peticiones de información sobre asuntos en los que no es competente el Protector del Inversor, en especial

sobre la fiscalidad de operaciones, la manipulación del mercado, la aprobación de ofertas públicas de adquisición, el registro de entidades autorizadas para prestar servicios de inversión, o cuestiones de índole penal. En estos casos se les orienta sobre dónde deben dirigir sus consultas.

## **PROTECCIÓN, Servicio de Protección**

Mediante el desarrollo de las funciones propias del Protector del Inversor y, concretamente, mediante el Servicio de Protección, se atienden y examinan las reclamaciones que los inversores particulares formulan sobre operaciones bursátiles concretas, analizando la actuación de los miembros del mercado bursátil español y la posición y alegaciones de las partes, con el fin de obtener los elementos necesarios que permitan proponer una solución a la controversia suscitada a través del correspondiente informe final.

Es preciso destacar que, a lo largo de los años que lleva en funcionamiento el Servicio, se observa que los inversores, son más conocedores de la realidad bursátil, debido a que la cultura bursátil ha ido mejorando, de manera que la labor del Protector del Inversor se ha ido convirtiendo en más formativa y preventiva que en arbitral.

Así, los retos del Protector del Inversor, a medio plazo, son resolver las consultas de los inversores con la mayor prontitud, tratar de conciliar los intereses contrapuestos de inversores e intermediarios en sus discrepancias y resolver mediante sus informes finales las diferencias entre ellos. En esencia, desempeñar su función cotidiana de proteger al inversor, y aspirar a seguir siendo conciliador de las divergencias, árbitro en sus discrepancias, perito en sus apreciaciones y persona justa en la solución de las quejas y reclamaciones.

La actuación del Protector del Inversor en este ejercicio también ha sido requerida por temas, que si bien son bursátiles, son ajenos a la competencia del Protector del Inversor, como es el caso de valores extranjeros negociados en mercados internacionales, valores en divisa, productos apalancados ajenos a nuestro mercado, como los CFD, etc... Por otro lado, también se percibe un aumento de las consultas solicitando orientación sobre dónde dirigir las reclamaciones que los

inversores quieren plantear por cuestiones con plataformas internacionales de trading o con algunas entidades dedicadas a prestar servicios de inversión, algunas veces sin contar con la autorización ni es registro en la CNMV.

En este ejercicio 2020 vuelve a merecer una mención especial, en este apartado y al igual que en el apartado del Servicio de Información, las quejas recibidas sobre la variación del “PRECIO MÍNIMO DE COTIZACIÓN DE LOS VALORES EN EL SISTEMA DE INTERCONEXIÓN BURSÁTIL”, que pasa de ser de 0,01 euros a 0,0001 euros el precio mínimo de cotización de los valores.

El artículo 14 del Real Decreto 21/2017, de 29 de diciembre, de medidas urgentes para la adaptación del derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de mercado de valores, exige a los mercados regulados adoptar los regímenes de variación mínima de cotización de las acciones, certificados de depósito, fondos cotizados, certificados y demás instrumentos financieros similares según se establece en el Reglamento Delegado (UE) 2017/588, de la Comisión de 14 de julio de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las normas técnicas de regulación relativas al régimen de variación mínima de cotización.

La consecuencia práctica de esa variación de precio mínimo de cotización, como indica el citado Aviso de Sociedad de Bolsas y la posterior Circular 1/2018, de 17 de septiembre, en aquellos valores con una valoración inferior o muy cercana a 0,01 euros se establecerá un requisito de contratación por lotes de títulos. Esto genera que, si esos valores no se pueden agrupar en lotes no se pueden negociar, aunque siguen generando gastos de custodia cuya cancelación resulta muy complicada.

Como es comprensible, esta cuestión ha sido objeto de reiteradas reclamaciones y consultas ante esta Oficina, y el nexo común de todas ellas es que se busque una solución a la situación en la que el inversor particular se siente atrapado e indefenso, ya que depende de la entidad depositaria en la que se encuentren los valores depositados para poder negociar aquellos valores cuya valoración sea inferior o muy cercana a 0.01 euros.

Tal y como ya se ha expuesto, transcurridos unos meses desde su implantación, la Comisión de Contratación y Supervisión de Sociedad de Bolsas consciente de la situación, armoniza las condiciones bajo las que dejará de ser aplicable dicho requisito al incluir, además de los valores que alcanzaran al cierre de la sesión de negociación un precio igual o superior a 0,02 euros, a aquellos valores cuyo precio se mantenga tiempo suficiente y de manera estable por encima de 0,01 euros pero no alcance un precio de 0,02 euros. Abre así la posibilidad de que la contratación mediante lote mínimo de valores dejará de ser de aplicación aun no habiéndose alcanzado el mencionado precio.

Un tema que ha tenido un peso considerable también dentro de las consultas recibidas en el buzón de correo electrónico, y al que nos referíamos anteriormente, son los WARRANTS con subyacente Abengoa B (ticker AB002).

Aunque actualmente se mantienen admitidos a negociación en el segmento "Warrants, Certificados y Otros Productos", el inversor particular encuentra mucha dificultad para poder negociarlos. La indicación de cómo han de contratarse se recoge en la Instrucción Operativa 26/2017 de Sociedad de Bolsas, tienen una casuística y tendría que operar de forma específica. Es necesario que el banco proceda a consultar con el departamento Supervisión de mercados de Renta Variable de BME y solicite la autorización para la operación indicando los detalles de esta. Por esto, se hace indispensable el conocimiento de dicha casuística y la voluntad del intermediario que haga posible esta negociación.

Cabe mencionar que desde el 14/07/2020 las acciones de Abengoa Clase A y Abengoa Clase B permanecen suspendidas de cotización y, aunque la CNMV monitoriza a la compañía para decidir su vuelta al parqué, cuando un valor se suspende, la contratación de todos los productos que tienen como subyacente este valor queda suspendida también, de forma que actualmente los warrants de Abengoa se encuentran suspendidos de negociación y no se permiten órdenes ni operaciones de ningún tipo hasta que el subyacente vuelva a cotizar con normalidad.

Otro asunto con una gran ponderación entre las consultas recibidas han sido las ofertas públicas de adquisición (OPA), concretamente las operaciones de Bolsas y Mercados Españoles (BME) y la operación de MASMOVIL IBERCOM.

En el caso de MASMOVIL IBERCOM, hubo numerosos accionistas que, tras la Oferta, no acudieron a la orden sostenida de compra y, por lo tanto, al dejar de ser un valor cotizado – perdió liquidez. Así quienes mantenían acciones de la sociedad perdieron la posibilidad de acudir al mercado bursátil para proceder a la venta de las acciones debiendo recurrir entonces a una compraventa privada o proponiendo a la propia sociedad la adquisición de esas acciones. Esta Oficina, con el fin de asegurar que los intereses de los inversores particulares se encuentran suficientemente protegidos y de orientar a los interesados sobre el procedimiento a seguir en esta situación, se ha puesto en contacto con la compañía para ayudar a la difusión, entre los inversores, de los procedimientos de actuación.

Ante situaciones como las descritas, el Protector del Inversor sostiene que, cuando se formula una oferta pública de adquisición, que tenga como resultado la exclusión del valor, junto con el resto de las medidas de publicación exigidas, las entidades depositarias deben activar los mecanismos necesarios para asegurarse de que los inversores particulares conocen las condiciones e implicaciones de la operación y, valorar si, una mera falta de contestación por parte de los mismos, puede considerarse reflejo suficiente de la existencia de conocimiento de la operación en curso y de la toma de una decisión al respecto.

En el caso de la OPA de las acciones de Bolsas y Mercados Españoles (BME), los inversores solicitaban información en general, mostrándose especialmente interesados en el procedimiento de venta forzosa o *squeeze-out* de la totalidad de las acciones, su aplicación y sus consecuencias. Recordemos que en 2007, se modificó el régimen de las ofertas públicas de adquisición por la incorporación de la directiva europea sobre esta materia al ordenamiento jurídico español, reconociendo entonces dos tipos de derechos para los accionistas, la venta y compra forzosa de las participaciones en el capital social de las compañías (*squeeze-out* y *sell-out*), con el objetivo de hacer las tomas de control más transparentes.

En el cuadro que se incorpora a continuación, podemos observar cómo se han desarrollado las distintas reclamaciones que se han presentado ante esta Oficina durante este año 2020, con respecto a las reclamaciones del ejercicio anterior:

	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Acuerdos	<b>20%</b>	-
Consultas contenciosas	<b>30%</b>	<b>100%</b>
Informes finales/ Favorables	<b>15%</b>	-
No competentes	<b>21%</b>	-
Desistimientos		-
Informes finales/ Desfavorables	<b>14%</b>	-
Pendientes		
<b>TOTALES</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

En líneas generales, se aprecia un descenso significativo en el número de reclamaciones presentadas ante esta Oficina, así como una disminución del grado de conflictividad en cuanto al fondo de las cuestiones planteadas. Este hecho está propiciado, en parte, porque en muchos casos vienen precedidas por una consulta previa que ayuda a evitar aquellas reclamaciones en las que no es competente el Protector del Inversor.

En este año 2020, destaca más que nunca el gran número de reclamaciones que han sido tramitadas como consultas, alcanzando el 100%, ya que se refieren a la disconformidad del inversor particular en el modo en que se han realizado las operaciones por los miembros del mercado o por las entidades financieras y que pueden llegar a resolverse con la oportuna aclaración por parte de esta Oficina.

Las consultas contenciosas a las que alude el cuadro precedente, considerándose como tal las que se plantean con algún elemento conflictivo o controversia, pero que al facilitarse la información correspondiente se resuelve sin necesidad de tramitar un expediente, han versado principalmente sobre:

- Gastos de custodia que generan los valores excluidos, en régimen de inactividad, por seguir representados mediante anotaciones en cuenta y sobre el procedimiento de renuncia voluntaria. En algunos casos los inversores manifiestan su desconocimiento en cuanto a que el cómputo

del periodo de inactividad necesario para el proceso de renuncia voluntaria, no se refiere al tiempo que lleva excluido el valor en bolsa, sino a que el emisor no haya practicado ningún asiento en el Registro Mercantil durante los últimos cuatro años.

Demanda de información sobre la formulación y condiciones de la oferta pública de adquisición (OPA) sobre MASMOVIL IBERCOM. El Oferente, tras la liquidación de la Oferta, formula una orden sostenida de compra vigente hasta la fecha en que se suspendió la cotización de esta sociedad, como paso previo a su exclusión de Bolsa. Los inversores que no lograron vender sus acciones acudieron a nosotros en busca de una solución al encontrarse con unos títulos que ya no cotizaban en bolsa y de los que se querían desprender.

- Desconocimiento del funcionamiento de las subastas, concretamente de la asignación de unidades de contratación en su resolución. El inversor no sabe el por qué su orden ha sido realizada a un determinado precio. Con la intención de facilitar la información necesaria complementaria a nuestra explicación, nos remitimos a las Normas del sistema de Interconexión Bursátil, recogidas en la Circular 1/2017, donde en el punto 6.2.5. dice: “Una vez fijado el precio de subasta, se cumplimentarán, en primer lugar, las órdenes de mercado y por lo mejor, (indistintamente en función del momento de su entrada en el mercado), posteriormente las limitadas con precios mejores que el de la subasta y, finalmente, el resto de las órdenes limitadas al precio de subasta, en la medida que sea posible, según el orden en que se introdujeron en el Sistema”

Por ello, dentro de mis funciones y en aras a una mayor protección al inversor sugiero que se tomen las medidas necesarias para que:

- En aquellas emisiones que se encuentren en situación de inactividad, máxime cuando las compañías emisoras hayan sido liquidadas, y estén excluidas de negociación, las entidades participantes en Iberclear agilicen la activación del procedimiento de renuncia voluntaria previsto en las Circulares 7/2001, de 18 de julio y la Circular 1/2003, de 1 de abril, ambas de Iberclear. En aras 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, y que, por estar representados por medio de anotación en cuenta, tampoco pueden retirar o dar de baja de la correspondiente entidad adherida.
  
- En aquellos valores en los que exista la condición de negociación en lotes de 100 unidades, se podría solicitar la colaboración de los intermediarios para que facilitasen la posibilidad de reunir entre sus clientes las partidas inferiores a 100 títulos y agruparlas en lotes múltiplos de 100 que si permitiese su negociación.
  
- En lo que respecta a WARRANTS con subyacente Abengoa B (ticker AB002) aunque actualmente se mantienen admitidos a negociación en el segmento "Warrants, Certificados y Otros Productos", el inversor particular encuentra mucha dificultad para poder negociarlos. La indicación de cómo han de contratarse se recoge en la Instrucción Operativa 26/2017, de Sociedad de Bolsas, Así, el inversor interesado en su contratación debe dirigirse al intermediario financiero con el desarrolla su actividad de compraventa de valores, quien a su vez debe consultar con el departamento Supervisión de mercados de Renta Variable de BME a los efectos de solicitar la autorización para la operación indicando los detalles de esta. Por esto se hace indispensable el conocimiento de dicha casuística y la intervención del intermediario para que se haga posible esta negociación.